**1. Термины и определения**

1.1. **Клиент** – юридическое или физическое лицо, выступающее в качестве покупателя товаров.

1.2. Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

1.3. **Открытый период** – промежуток времени **3 дня** в течение, которого возможно внесение изменений в первичные документы по учету торговых операций.

1.4. **Закрытый период** – период, в рамках которого запрещены создание, модификация и удаление созданных документов, наступает с **пятого числа текущего месяца** и распространяется на период, **предшествующий началу текущего месяца.**

1.5. **Ремонт** – действие, предпринятое в отношении несоответствующего товара, с тем, чтобы сделать его приемлемым для предполагаемого использования.

1.6. **Товар** – ассортиментные, заказные, производимые и реализуемые позиции ЭТК «Минимакс».

1.7. **Сервис-центр** - подразделение компании, осуществляющее услуги по проверке, ремонту и утилизации изделий реализуемых компанией.

1.8. **ОПП** – отдел планирования поставок.

**2. Общие положения**

2.1. Согласно «Перечню непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденному Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г. №55 (см.Приложение №6), возврату или обмену не подлежат:

2.1.1. кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;

2.1.2. технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура);

2.2. При поставках **юридическим лицам, оптом, по договорам купли-продажи**, возврат товара согласно ГК РФ возможен в случаях ненадлежащего исполнения договоров купли-продажи:

2.2.1. нарушения условий о количестве товара (ст. 466);

2.2.2. нарушения условий об ассортименте товаров (ст. 468);

2.2.3. передачи товара ненадлежащего качества (ст. 475);

2.2.4. передачи некомплектного товара (ст. 480);

2.2.5. передачи товара без тары/без упаковки (ст. 482);

2.2.6. непредставления покупателю информации о товаре (п. 3 ст. 495).

2.3. По иным причинам возврат товара возможен лишь путем обратной реализации, после согласования с ОПП, так как возврат товара после перехода права собственности при надлежащем исполнении договора трактуется с позиций гражданского законодательства как возникновение нового обязательства, при котором предприятие-покупатель будет выступать в качестве продавца принадлежащего ему товара, а предприятие-продавец – в качестве покупателя. В налоговом кодексе РФ переход права собственности на товар трактуется как реализация (п. 1 ст. 39).

2.4. Изначально у потребителя (**физического лица**) возникает только право на замену товара надлежащего качества, который не подошел по установленным и ограниченным в законе условиям: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

2.5. Право на возврат данного товара и получение взамен уплаченных за него денежных средств возникает у потребителя (**физического лица**) только в случае, если в день его обращения с заявлением на замену необходимый ему аналогичный товар отсутствует.

2.6. При приобретении товара надлежащего качества потребитель (физического лица) может в течение четырнадцати дней, не считая дня приобретения, **обменять непродовольственный товар на аналогичный товар у продавца**, если товар не подошел по габаритам, форме, расцветке, размеру или комплектации, если тип данного товара не содержится в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

2.7. Если на день обращения потребителя (физического лица) к продавцу отсутствует аналогичный товар, потребитель по своему выбору вправе:

2.7.1. обменять товар при первом поступлении аналогичного товара в продажу (продавец обязан сообщить покупателю о его поступлении).

2.7.2. расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

**3. Определение возможности замены, ремонта, возврата**

3.1. При требовании клиента о замене, ремонте, возврате товара, менеджер/продавец выдает клиенту форму заявления (см. Приложение №1), в которой клиент пишет:

3.1.1. недостатки, если таковые имеются;

3.1.2. причину замены/возврата товара;

3.1.3. обязательство оплаты экспертизы в случае её проведения;

3.1.4. порядок компенсации.

3.2. Менеджер/продавец создает возвратную накладную от покупателя при наличии следующих документов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Физическое лицо** | **Юридическое лицо** |
| 1. данные гражданского паспорта 2. заявление по форме от физического лица (от юридических лиц, форма произвольная, клиент составляет самостоятельно) 3. гарантийный талон (на сложные технические изделия); | |
| 4) кассовый чек (может отсутствовать в исключительных случаях, если документы отсутствуют – в заявление должны присутствовать 2 письменных подтверждения покупки от свидетелей с перечислением паспортных данных свидетелей) | 4) доверенность на право получения денежных средств (если предварительная оплата была произведена за наличный расчет и после возврата товара клиент хочет получить денежные средства обратно);  5) товарную накладную с печатью контрагента на возврат (экземпляр клиента) копию накладной на первоначальную отгрузку со штампом об отгрузке или в открытый период (3дня) полный пакет документов на первоначальную отгрузку (накладная, счет-фактура);  6)акт, претензию с указанием причины возврата (желательно акт по форме № ТОРГ-2, утвержденной Постановлением Госкомстата России от 25.12.1998 № 132, но силу будет иметь и акт в произвольной форме); |

3.3. Менеджер/продавец выдает юридическому лицу документ, подтверждающий возврат для покупателя (печатная форма возврата покупателя из 1С).

**4. Условия обмена товара и возврата денежных средств.**

4.1. Сроки, в которые клиент имеет право выполнить обмен товара или вернуть денежные средства за товар.

| **Обмен товара на такой же или аналогичный с пересчетом цены продажи** | | **Возврат денежных средств за товар** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Товар надлежащего качества** | **Товар ненадлежащего качества** | **Товар надлежащего качества** | **Товар ненадлежащего качества** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Сроки, в которые клиент имеет право выполнить обмен товара или вернуть денежные средства за товар.** | | | |
| **для физических лиц**:  в течение 14 дней, не считая даты покупки.  **для юридических лиц**:  в течение 2-х дней (т.е. в день покупки и на следующий день), далее по возвратным документам от юридического лица. | **для физических лиц:**  **в течение 15 дней** - обмен товара выполняется на аналогичный качественный.  **свыше 15 дней** - замена выполняется только в случаях:  - обнаружение существенного недостатка товара;  - нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;  - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.  Если товар не входит в перечень технически сложных товаров, а также для **юридических лиц** менеджер/продавец проверяет гарантийный талон, если гарантийный срок не истек, то направляет клиента в гарантийную мастерскую, согласно адресу, указанному в гарантийном талоне. | **для физических лиц:**  14 дней, не считая даты покупки.  **для юридических лиц:**  в течение 2-х дней (т.е. в день покупки и на следующий день), далее по возвратным документам от юридического лица | **для физических лиц:**  возврат стоимости товара  **в течение 15 дней**.  **свыше 15 дней** возврат стоимости товара только в случаях:  - обнаружение существенного недостатка товара;  - нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;  - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.  **для юридических лиц:**  в течение 2-х дней (т.е. в день покупки и на следующий день), далее по возвратным документам от юридического лица. |

4.2. Другие условия обмена товара.

4.2.1. Обмен товара на такой же или аналогичный с пересчетом цены продажи.

Если товар **надлежащего качества**, то его обмен выполняется:

* если товар не был в употреблении, и сохранены его товарный вид (в том числе не порвана упаковка), потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
* тип данного товара не содержится в «Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

Если товар **ненадлежащего качества**, то его обмен выполняется только в случае, если не истек его гарантийный срок.

4.3. Другие условия возврата денежных средств за товар.

Если товар **надлежащего качества,** то возврат денежных средств за товар выполняется:

* если товар не был в употреблении и сохранены его товарный вид (в том числе не порвана упаковка), потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
* тип данного товара не содержится в «Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
* если в день обращения с заявлением на замену товара, необходимый товар отсутствует, т.е. имеющийся аналогичный товар не подходит по габаритам, форме, расцветке, размеру или комплектации

4.4. Сроки обмена и возврата товара.

| **Обмен товара на такой же или аналогичный с пересчетом цены продажи** | | **Возврат денежных средств за товар** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Товар надлежащего качества** | **Товар ненадлежащего качества** | **Товар надлежащего качества** | **Товар ненадлежащего качества** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Сроки обмена и возврата товара** | | | |
| Срок обмена товара **- в день обращения.**  Срок может быть изменен по согласованию с клиентом, если менеджер/продавец знает, когда подходящий потребителю товар появится в распоряжении.  Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения, возврат денежных средств осуществляется в течение **3-х дней.** | Срок обмена товара - **7 дней** или  **20 дней**, если необходима дополнительная проверка качества (отправка на экспертизу поставщику или в независимую экспертную организацию).  В случае требования клиента **устранить недостатки/выполнить ремонт** - срок их выполнения определяется соглашением с клиентом, исходя из обычно применяемых сроков по данному товару. Максимальный срок – **до 45 дней.**  В случае требования клиента уменьшить покупную цену товара / возместить расходы на исправление недостатков товара клиентом или третьим лицом / возврата уплаченной за товар денежной суммы - срок удовлетворения требований **10 дней** | Возврат денежных средств выполняется в течение **3-х дней** с момента обращения. | Возврат денежных средств выполняется в течение **10-и дней** со дня возврата указанного товара. |

5.Ремонт товара в сервис-центре ЭТК

5.1. Если ремонт возможен сразу на месте, то сервис-инженер проводит ремонт, оформляет экземпляр заявления (претензии) клиента своим заключением и подписью, оформляет рекламационную товарную накладную штампом и подписью и возвращает товар клиенту.

5.2. Если ремонт невозможен сразу на месте, сервис-инженер согласовывает с клиентом срок проведения ремонта (ремонт в случае вины поставщика не должен превышать **20 дней**), оформляет экземпляр заявления (претензии) клиента заключением и подписью, оформляет акт о приеме на ответственное хранение по форме МХ-1 штампом, надписью «Товар принят на ремонт» и подписью и возвращает её клиенту.

5.3. После окончания ремонта сервис-инженер извещает клиента по телефону/через менеджера/продавца о готовности товара. Клиент получает товар в обмен на свой акта о приеме на ответственное хранение по форме МХ-1.

5.4. Возврат товара физическому лицу после ремонта осуществляется в обмен на рекламационную товарную накладную по форме МХ-3.