

# Правила оформления заявления на возврат денежных средств

## Общие положения

По Закону о защите прав потребителей возврат денежных средств за товар, купленный в розничном или Интернет - магазине может быть оформлен если:

- 1 товар не пришел в установленный договором срок
- 2 товар пришел с выявленным браком или в неполной комплектации
- 3 в течение 14 дней товар надлежащего качества, но не подошедший по цвету/размеру

В случае, если товар был получен покупателем, денежные средства возвращаются после получения товара продавцом.

## Срок возврата денежных средств

При оплате наличными в розничном магазине:

- в течение 10 дней после предъявления покупателем требования о возврате.

При оплате банковской картой в розничном или Интернет магазине:

- в течение 10 банковских дней после предъявления покупателем требования о возврате.

## Правила заполнения заявления на возврат

- 1 Заявление на возврат, обмен, рекламацию должно быть написано от лица, указанного в договоре купли продажи как "Покупателя"
- 2 В заявлении на возврат обязательно необходимо указать:
  - номер договора
  - ФИО Покупателя
  - город, в котором оформляли договор купли - продажи
  - дата написания заявления
  - способ оплаты товара (наличный, безналичный расчет, оплата на сайте)при оплате безналичным способом - необходимо указать номер карты, с которой была совершена оплата

## Как оформить/отправить заявление на возврат

Оформить возврат можно четырьмя способами:

- 1 На сайте [alleyadoma.ru](http://alleyadoma.ru) в разделе Возврат и Гарантия есть бланки документов, которые можно скачать, заполнить и отправить на электронную почту [0243@am1000.ru](mailto:0243@am1000.ru). В теме письма необходимо указать:
  - номер договора
  - город покупки
- 2 Оформить заявление можно в любой торговой точке сети "Аллея Мебели". Для этого необходимо обратиться к продавцу-консультанту
- 3 Оформить заявку можно в режиме онлайн по форме в разделе "Возврат и Гарантия". Для этого необходимо скачать и заполнить бланки заявлений, заполнить форму и прикрепить фотографии и заявление. Заявка с документами автоматически придет на почту [0243@am1000.ru](mailto:0243@am1000.ru)
- 4 Комплект документов можно отправить на корпоративный мессенджер Telegram для абонента "Аллея Претензии" Начните набирать в строке поиска контактов адрес "Аллея Претензии", выберите появившийся адресат с нашим логотипом, далее в диалоге нажмите внизу кнопку СТАРТ и начните диалог с сотрудником Единого Контактного Центра.

## Требования к комплекту документов для рассмотрения заявлений на возврат или обмен товара

Для того, что бы оперативно провести возврат денежных средств или обмен товара, необходимо тщательно оформить пакет документов и корректно заполнить заявление.

Для оформления возврата/обмена потребуется:

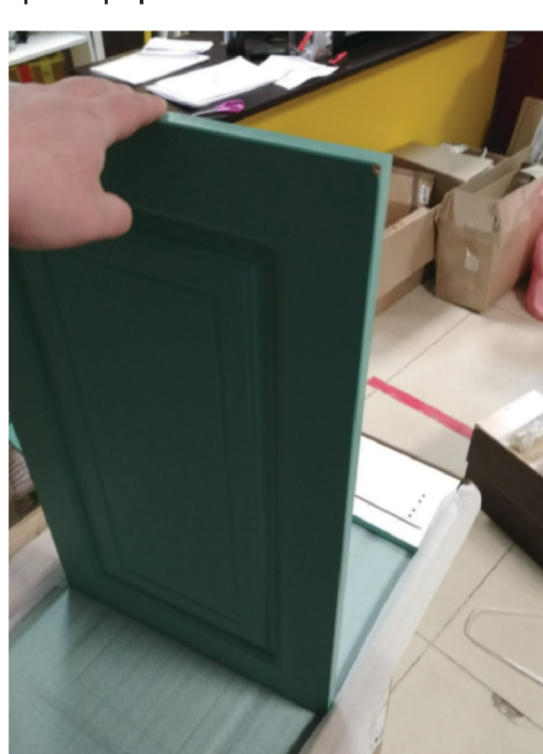
- 1 Скан-копия или фото заявления на возврат или обмен, с подписью Покупателя
- 2 Фотографии, подтверждающие факт брака/повреждения, в случае, если причина возврата или обмена - брак.

### Требования к фотографиям:

Фотографии должны быть четкими, выполненные при хорошем освещении. Для комплекта документов нужно сделать:

- 1 общее фото товара с браком
- 2 приближенное фото бракованной детали, при необходимости можно сделать несколько фотографий с разного ракурса

Пример фото:



## Правила оформления заявления на рекламацию

Если купленный Вами товар оказался ненадлежащего качества, то согласно пункту 1 статьи 18 закона "О защите прав потребителей" вы имеете право требовать:

- 1 замену на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)
- 2 замену на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- 3 соразмерного уменьшения покупной цены
- 4 устранение Продавцом недостатков

На устранение недостатков Продавцу отводится 45 рабочих дней. Началом отсчета считается день написания заявления Покупателем.

Требования к комплекту документов для рассмотрения заявления на рекламацию:

- 1 Скан-копия или фото заявления на рекламацию, в котором обязательно указать:
  - номер договора
  - город покупки
  - вид брака/дефекта товара
  - дату покупки и дату написания заявления
- 2 Фотографии, подтверждающие факт брака/дефекта
- 3 Фото читаемой этикетки строго с упаковки бракованного/поврежденного товара

### Требования к фотографиям

Фотографии должны быть четкими, выполненные при хорошем освещении. Для комплекта документов нужно сделать:

- 1 При отсутствии явных повреждений упаковки – должно быть сделано фото бракованной детали в раскрытой упаковке.
- 2 Если есть сильные, механические повреждения упаковки - сделать фото повреждений, фото бракованных деталей в этом случае можно сделать без упаковки
- 3 Фото читаемой этикетки строго с упаковки бракованного/поврежденного товара.
- 4 Если в комплекте пришла деталь не того размера, фото должно быть сделано с рулеткой или линейкой. На фото должен быть виден дефект в размере.

Пример фото:

