

Возврат денег до получения товара из магазина



Приобретение товара в любом из онлайн-магазинов все чаще привлекает пользователей своей легкостью, доступностью и оперативностью. Но вот как быть, если полученный товар бракованный или не соответствует описанию?

Если в стандартных магазинах вернуть неподходящий товар после покупки можно в течении 14 дней путем обращения как к продавцу или же в соответствующие органы с письменным заявлением на обмен или возврат.

С онлайн-площадками дело обстоит гораздо сложнее. Поэтому, чтобы больше не задумываться от том, как выйти из подобных неприятных ситуаций, достаточно выполнить довольно простые инструкции, приведенные ниже.

Содержание

- [Список правил возврата продукции, приобретенной онлайн](#)
- [Перечень товаров, которые не подлежат возврату в интернет-магазин?](#)
- [Можно ли вернуть в онлайн-магазин продукцию, на которую была скидка на момент покупки?](#)
- [Список документов, необходимых для оформления передачи товара обратно в магазин, при условии, что покупка осуществлялась через интернет](#)
- [Временные рамки, предусмотренные для возврата товаров, купленных описанным способом](#)
- [Особенности передачи изделий, приобретенных посредством онлайн-сервисов, в пункт продажи](#)
- [В течение какого времени продавец должен перечислить покупателю деньги при рассматриваемых обстоятельствах?](#)

Список правил возврата продукции, приобретенной онлайн

Основные моменты, касающиеся возвращения купленных товаров, прописаны в «Законе о защите прав потребителей». Учитывая, что этот законодательный акт довольно объемный, следует остановить свое внимание на основных пунктах ст.26.1 «Дистанционный способ продажи товара».

Внимательно изучив ее, можно выделить такие тезисы:

- Отказаться от оплаченного товара можно в любое время до момента его получения на руки. В таком варианте покупателю возвращается ранее переведенные материальные активы, в случае покупки товара по предоплате;
- Возврат товара осуществляется в случае, если с момента его покупки прошло меньше недели. В таком варианте никакие объяснения своего действия продавцу не требуются;
- Возвращение покупки разрешено в течение 3 месяцев в случае отсутствия документов, в которых отмечены его характеристики.

Важно! Возвращать приобретение необходимо в таком же виде, в каком оно и было получено. Так, к примеру, если был куплен ноутбук и в процессе распаковки его монитор был поцарапан, то такой товар возврату не подлежит.

Помните, что большая часть онлайн-магазинов, пользуясь отсутствием юридической подкованности граждан, часто отказывают им в праве возврата приобретенного товара.

Помимо периода возвращения и порядка, существуют и некоторые отличительные признаки по которым возврат продукции запрещен. К ним относят и определенный перечень товаров, который обмену и обратному возврату не подлежит.

Так, стоит помнить, что приобретенную продукцию, изготовленную

по индивидуальному заказу и соответствующую всем указанным требованиям, назад уже никто и никогда не примет. К подобным изделиям можно отнести изготовленный на заказ костюм, украшение.

Связаны такие уточнения с тем, что сделанный по индивидуальным параметрам товар практически нереально перепродать другому покупателю.

Но, все что касается остальной продукции, то ее возврат не воспрещен, даже в случае ее соответствия указанному качеству и техническим параметрам. Кроме того, можно даже не задумываться о поиске причины отказа от приобретения. Достаточно будет просто ответить, что этот товар нужно обменять на другой, потому что он просто не подходит.

Как правило, большая часть приобретенной продукции покупается в период различных акций или скидок. Но не стоит переживать, так как и такие товары также подлежат возврату.

Единственным исключением являются купленные товары, о дефектах которых покупатели были заранее предупреждены. Но если после покупки изъян был обнаружен самостоятельно и о его существовании продавцом не было сообщено, то такая покупка может быть возвращена обратно в магазин.

Чтобы вернуть свои кровные сбережения и отправить некачественный товар назад в онлайн-магазин, нужно обладать следующими документами.

Так, к ним относят:

- претензии на возвращении продукции;
- документы, подтверждающие факт приобретение товара именно в этом магазине. В качестве примера можно назвать счет-фактуру или чеки;
- техническую документацию;
- гарантийный талон;
- упаковочную коробку, в которой было произведено

- получение продукции;
- акт приема, где должны быть отмечены найденные дефекты при получении товара;
- информационную выписку с указанными сроками и правилами возвращения купленной продукции.

[Скачать заявление на возврат денег за товар.](#)

Кроме того, лучше всегда сделать скриншоты своего аккаунта в том онлайн-магазине, где была произведена покупка и странички с текстом о возврате товара, если она есть, конечно.

В некоторых случаях за подтверждением покупки товара приходится обращаться к свидетелем. Но это необходимо, если дело движется в судебную плоскость.

Что касается претензии на возвращение товара то в ней должна быть указана следующая информация:

- Информация о владельце интернет-магазина и название самого магазина;
- Информация о составителе (ФИО, прописка, телефон);
- Данные о факте приобретения товара;
- Суть претензии к полученной продукции;
- Статьи на которые ссылается автор претензии;
- Конечное требование;
- Подпись и дата.

Временные рамки, предусмотренные для возврата товаров, купленных описанным способом

Проанализировав сказанное выше, можно выделить главное.

Сроки возвращения купленной продукции могут быть такими:

- До момента получения товара;
- В первые 7 дней после получения продукции;

- В течение 90 дней при отсутствии документа о возврате.

Важно! На протяжении 14 дней, при обнаружении каких-либо дефектов, покупатель имеет право совершить замену товара на такой же, но более качественный. Но в этом случае должны присутствовать все чеки, упаковка и пломбы.

Особенности передачи изделий, приобретенных посредством онлайн-сервисов, в пункт продажи

Первый этап возвращения купленной продукции в онлайн-магазин начинается с проведения переговоров с продавцом. Для этого нужно связаться по предложенным контактам с менеджером и обсудить с ними возвращение их товара.

Если же продавец отказывается принимать назад свой товар, то составляется претензия в письменной форме, к которой необходимо добавить все копии чеков и документов. Если же и после этого, товар не принимается обратно. То необходимо обращаться в судебную инстанцию.

В течение какого времени продавец должен перечислить покупателю деньги при рассматриваемых обстоятельствах?

После возврата товара, продавец в обязательном порядке должен вернуть всю уплаченную за товар сумму денег. Исключением являются лишь те деньги, что были сплочены за транспортную доставку.

Сам период возврата финансов составляет не меньше 10 дней. Стартовой точкой отсчета является день, когда покупателем было объявлено о просьбе совершить возврат.

Но и тут могут быть нюансы.

Так, к ним относят:

- Возврат финансов в течение 7 дней при наличии претензии;
- Увеличение срока возврата денег в случае проведения продавцом экспертизы, возвращенного товара. Как правило, она проходит не больше 20 суток. Помните, что проведение экспертизы проходит за счет магазина;
- В течение 30 дней в случае отсутствия в магазине равноценной замены.

Важно! При наличии просрочки в оплате, онлайн-магазин должен будет выплачивать 1% от цены продукции за каждые сутки просрочки.

Возвращение финансовых активов происходит тем же самым образом, каким они и были произведены во время процесса покупки товара.