ГАРАНТИИ НА ТОВАР

Что такое гарантийный срок?

Гарантийный срок – это срок, во время которого клиент, обнаружив недостаток товара, имеет право потребовать от продавца или изготовителя принять меры по замене товара, соразмерного уменьшения покупной стоимости. Продавец должен устранить недостатки, если не будет доказано, что они возникли вследствие нарушений покупателем правил эксплуатации или монтажа.

С какого момента начинает действовать гарантия?

По общему правилу гарантийный срок товара начинается со дня его получения потребителем. Если день продажи установить невозможно, срок гарантии исчисляется с указанного в документах дня изготовления товара. По закону он равен 2 годам — все претензии можно предъявлять в этот период.

 Статья 25 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЮ НЕОБХОДИМО ПРОВЕРИТЬ количество, качество (явные дефекты) и комплектность товара согласно сопроводительным документам к заказу. Если этого не сделать, доказать, что товар с дефектом был предоставлен именно продавцом будет непросто.

Условия предоставления Гарантии на напольные покрытия

Гарантия действительна только при покупке напольных покрытий Продавца на сайте alpinestore.ru при сохранении информации о партии и дате выпуска купленного напольного покрытия, содержащейся на торце упаковки.

Монтаж напольных покрытий

Монтаж напольных покрытий Продавца должен осуществляться строго в соответствии с инструкцией.

Гарантийные обязательства распространяются только при точном соблюдении всех нижеперечисленных требований к монтажу:

* Требования по подготовке основания, зафиксированные в СП 71.13330;
* инструкции по укладке и уходу;

В случае обнаружении дефекта напольного покрытия в процессе укладки, который невозможно было выявить в ходе первичного внешнего осмотра Покупатель обязан:

* остановить монтажные работы;
* уведомить Продавца о данном факте, заполнив претензию на сайте alpinestore.ru в разделе Рекламации, предоставив фото и видеоматериалы, свидетельствующие о возникшем недостатке;
* не использовать плитки напольного покрытия с обнаруженным недостатком для монтажа;
* содействовать выяснению Продавцом причин его возникновения.

**Гарантийным случаем не является:**

1. Цвет, форма, текстура покрытия
* Различия в цвете, форме и текстурах напольного покрытия, между иллюстрациями в брошюрах, фотографий на сайте alpinestore.ru с фактическим видом с отличием менее, чем на два тона;
* Различие тона плиток в одной партии (артикуле)
* Наличие визуальны отличий в разных партиях товара
1. Механические повреждения
* Повреждения напольного покрытия, полученные при транспортировке заказа покупателем;
* Образование царапин и других повреждений, возникших на напольном покрытии вследствие физического воздействия
* Повреждения, полученные в процессе укладки напольного покрытия;
* Повреждения, возникшие в результате внешних воздействий, несчастных случаев, аварий, а также нарушения правил эксплуатации;
* Помутнение верхнего прозрачного слоя, выцветание напольного покрытия, обусловленное прямым воздействием солнечных лучей на покрытие
1. Монтаж
* Повреждения, полученные при несоблюдении требований к оставлению термических зазоров при укладке;
* Дефекты, вызванные использованием не рекомендованных инструментов, укладкой на неподходящее основание, неправильной подготовкой основания, использованием непредусмотренных подложек для напольных покрытий;
* Повреждения, вызванные укладкой на не полностью высохшие стяжки пола;
* Отсутствие защитной пленки толщиной не менее 200 мкм перед монтажом.
1. Уход и использование
* Повреждения, полученные в процессе неправильного хранения п
* Неправильный уход, результатом которого явилась потеря первоначального декоративного вида напольного покрытия, а именно:

- повреждения, полученные при гигиенической уборке паровой шваброй;

- использование не рекомендованных моющих средств;

- пятна от краски

* Потеря прозрачности верхнего защитного слоя покрытия (причина - использование непроницаемых для влаги ковров, ковров с латексной, полиуретановой или резиновой основой.)
* Пожелтение поверхности, вызванное резиновыми подкладками, резиновыми колесиками, покрышками, роликами, автомобильными покрышками;
* Применение покрытий в помещениях, не соответствующих присвоенному классу;
* Использование покрытий в неотапливаемых помещениях и вне помещений с контролируемой температурой (на улице).

В случае если Покупатель или специалисты по укладке напольного покрытия намеренно уложили напольное покрытие или отдельные плитки с видимыми недостатками, не остановив монтаж и не уведомив Продавца, компания квалифицирует данный факт как «Некачественный монтаж» и не распространяет на него своих гарантийных обязательств.

Если Покупатель или специалисты по укладке уложили напольное покрытие или отдельные плитки с обнаруженным дефектом, следовательно:

* данный дефект устраивает покупателя
* покупатель заведомо согласен с качеством данного товара

В данном случае ответственность за применение такого материала несут специалисты по укладке напольного покрытия или же сам покупатель.

* Гарантия не распространяется на вторично используемое напольное покрытие.

Гарантийное обслуживание, варианты:

* 1. Вариант - Обмен качественного товара на аналогичный.

В соответствии **с п.1. ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителя»,** потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, если указанный товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 (четырнадцати дней), не считая дня его покупки. Обмен проводится, если указанный товар не был в употреблении, товар не поступал в эксплуатацию, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

* 1. Вариант - Обмен на похожий товар с доплатой

Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе обменять товар на аналогичный, отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трёх дней со дня возврата указанного товара.

* 1. Вариант – Замена некачественного товара

В случае обнаружения недостатков в товаре и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления требования. Если нужно произвести дополнительную проверку качества товара, срок замены продлевается до 20 дней, а если необходимый для замены товар отсутствует, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления покупателем требования.

* 1. Вариант - Возврат денежных средств на счет потребителя

Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трёх дней со дня возврата указанного товара.

При возврате товара банк проводит операцию «возврат покупки» на карту, с которой была произведена оплата товара/услуги. Сроки проведения операции Потребитель может уточнить в банке, счет которого указан в заявлении на возврат

**Правила обмена, возврата товара**

В соответствии с п.4. ст. 26.1. Закона РФ № 2300-I «О Защите прав потребителей», Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до момента исполнения Заказа, а после получения товара — в течение 7 (семи) дней.

В соответствии со ст. 25 «О защите прав потребителя» строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и т.д.) и другие товары, отпускаемые на метраж, **не подлежат возврату или обмену** на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Не принимаются на возврат и обмен товары, которые имеют индивидуально-определенные свойства и могут быть использованы исключительно потребителем, который их приобрел. К таким товарам относятся: клеевые смеси, отрезной материал, отпускаемый на метраж (линолеум, ковролин и т.д.), паркетная и инженерная доска, изготовленная на заказ.

Как вернуть товар?

Потребитель возвращает товар Дилеру после получения уведомления об удовлетворении претензии, путем доставки его в точку выдачи товара за свой счет и своими средствами. При себе потребителю необходимо иметь Паспорт, Возвращаемый товар, Электронный чек на товар (в распечатанном виде).