

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ТОВАРА для клиентов ТОО «Biotonic Group»

Условия возврата недовольственного товара надлежащего качества (НЕ БАДов к пище)

Покупатель вправе отказаться от недовольственного товара надлежащего качества в любое время до его получения, либо в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после его получения, за исключением случаев, когда приобретаемый товар является лекарственным средством и медицинским изделием.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его:

- товарный вид (упаковка не вскрыта, тара целая);
- потребительские свойства;
- документ, подтверждающий факт приобретения/получения указанного товара у данной компании.

Согласно пункта 1 статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей» от 04 мая 2010 года №274-IV *«Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат недовольственного товара надлежащего качества, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, в течение четырнадцати календарных дней».*

Для возврата товара надлежащего качества необходимо:

- обратиться к оператору по телефону, указанному на сайте,
- написать заявление о возврате на электронную почту, отображенную на сайте, с перечислением причин возврата,
- отправить товар вместе с документами, подтверждающими факт его покупки на адрес главного склада: г. Алматы, ул. Молдагуловой, 32, кв.3.

При возврате товара возвращается его стоимость в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления товара на склад. Стоимость доставки и переправки оплачивается покупателем самостоятельно.

Не подлежит обмену товар

- с дефектами, образовавшимися вследствие неправильного хранения и эксплуатации,
- с механическими повреждениями,
- с нарушением упаковочных ярлыков
- бывший в употреблении.

Согласно части 7) статьи 1 Закона РК от 8 июля 2005 года № 66 «О государственном регулировании развития агропромышленного комплекса и сельских территорий» продовольственные товары - сельскохозяйственная, рыбная продукция и продукты их глубокой переработки, а также питьевая вода и соль, которые предназначены для употребления в пищу человеком.

Согласно части 25) статьи 1 Закона РК от 21 июля 2007 года №31 «О безопасности пищевой продукции» биологически активные добавки к пище - компоненты натуральных или идентичных натуральным веществ, предназначенные для отдельного употребления или введения в состав пищевых продуктов в целях их обогащения или для профилактики заболеваний, за исключением парафармацевтиков.

Согласно части 27) этой же статьи пищевая продукция – сырье, пищевые продукты, пищевая продукция специального назначения, питьевая вода, пищевые добавки

и биологически активные добавки к пище, употребляемые человеком, корма и кормовые добавки, употребляемые животными, являющимися источниками пищи для человека;

Таким образом, следует вывод, что БАДы к пище относятся к продукции, которую человек употребляет в пищу, то есть к продовольственным товарам. И в случае их получения в надлежащем качестве ВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖАТ.

Условия возврата товара ненадлежащего качества.

Если покупатель получил товар ненадлежащего качества, ему необходимо:

- обратиться к оператору по телефону, указанному на сайте;
- написать и отправить на электронную почту претензию, подробно указав в ней выявленные недостатки товара;
- приложить копии товаросопроводительных документов, документы, подтверждающие факт оплаты;
- приложить фотографии товара, на которых отчетливо видны выявленные дефекты.

Компания направляет письменный ответ на претензию в сроки, установленные действующим законодательством РК. Составляется Акт проверки качества товара. Если претензия признаётся обоснованной, то Компания обязуется соразмерно уменьшить цену некачественного товара или заменить его на качественный в установленные законодательством РК сроки.

Получив товар ненадлежащего качества, покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать соразмерного уменьшения стоимости;
- либо потребовать замену на аналогичный товар (той же марки, фирмы, состава, артикула) либо на такой же товар (другой марки, фирмы, состава, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.
- либо возврата покупной стоимости.

Согласно пункта 8 статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей» от 04 мая 2010 года №274-IV *«Продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товара ненадлежащего качества».*

Доставка и возврат при приобретении товара ненадлежащего качества осуществляется за счет средств компании.

Порядок возврата денежных средств Покупателю.

В случае возврата товара ненадлежащего качества либо отказа от непродовольственного товара денежные средства возвращаются покупателю следующим способом:

- путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет, указанный покупателем в заявлении.

Если возникает необходимость проведения экспертизы, сроки возврата денежных средств увеличиваются до 30 (тридцати) дней. Отсчёт начинается от даты подачи претензии.

Важно: получатель и заявитель должны быть одним и тем же лицом. Покупатель несет ответственность за достоверность указанных им в заявлении реквизитов для возврата денежных средств.