

ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРА

В своей деятельности интернет-магазин Silvica опирается на Закон РФ о защите прав потребителей в целом и на статью закона 26.1 Дистанционный способ продажи товара, в частности.

Не подлежат обмену и возврату товары, относящиеся к группе чулочно-носочных изделий, нижнего белья, нательного трикотажа, корсетных изделий согласно Перечню товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, т.к. эти группы товаров имеют индивидуально-определенные свойства и могут быть использованы только приобретающим их потребителем.

Статьей 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено право потребителя обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если купленный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, размеру, цвету или по другим причинам не может быть использован по назначению.

Обмен возможен в течение 14 дней, не считая дня покупки. Обмен товара проводится, если он не использовался и если сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки и расчетный документ, выданный продавцом вместе с товаром. Если на момент обмена нужного товара нет в продаже, потребитель имеет право получить назад деньги.

В разрезе ассортимента магазина Silvica **не подлежат обмену и возврату** следующие группы товаров:

- Комплекты женского белья
- Трусы женские
- Сорочки, пижамы, аксессуары для сна
- Халаты
- Домашние костюмы
- Купальники
- Пляжная одежда

В разрезе ассортимента магазина *Silvica* **подлежат обмену и возврату** следующие группы товаров:

- Женская одежда (не трикотаж)

Если Вы сомневаетесь в посадке, цвете, размере обязательно проконсультируйтесь перед покупкой у наших специалистов – они подберут Вам нужные модели и размеры. Консультация носит рекомендательный характер и основывается на праве консультанта применять свои знания и навыки. Окончательное решение в выборе размера, цвета и фасона изделия клиент принимает самостоятельно. Все размерные таблицы, размещенные на сайте, также имеют рекомендательный характер и являются интеллектуальной собственностью магазина (их копирование и использование другими интернет-ресурсами запрещено).

Процедура обмена товара, который попадает в группу подлежащих обмену товаров:

1. В течение первых 2-3 дней после получения посылки Вы должны связаться с менеджером по телефону или электронной почте и описать причину, по которой Вы хотите сделать обмен или возврат товара.

2. Менеджер установит бронь на товар, который Вы выбрали для обмена, и сообщит Вам данные для отправки посылки. Обмен товара производится за счет покупателя (если причина фабричный брак – обмен производит магазин за свой счет). Обменный товар не может быть отправлен покупателем наложенным платежом.

3. Товар проверяется на соответствие требованиям обмена и возврата, принимается решение о возможности его обмена. Если Вы хотите, чтобы решение было принято в Вашу пользу, товар должен быть в идеальном состоянии. Возвратный товар осматривается в присутствии представителя почты России или курьера службы EMS.

4. Если покупатель выбрал на обмен товар дороже возвращенного, то он доплачивает разницу в цене.

5. Если покупатель хочет вернуть деньги за товар или разницу, возникшую в результате обмена на неравноценный товар, то магазин перечислит ему деньги на карту любого банка или мгновенным денежным переводом.

Возврат товара по г. Санкт-Петербургу осуществляется в нашем офисе по предварительному согласованию с менеджерами интернет-магазина. Если у Вас нет возможности посетить наш офис самостоятельно, Вы можете воспользоваться услугами любой курьерской службы.