

## **1. Возврат и обмен товара надлежащего качества**

Вы можете отказаться от заказанного товара в любое время до его получения, а после получения - в течение 7 дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (упаковка, пломбы, ярлыки), потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (товарный или кассовый чек). Для возврата товара также необходим документ, удостоверяющий личность.

### **Для граждан РФ:**

паспорт гражданина РФ;

военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);

временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта; справка установленной формы, выдаваемая гражданам РФ, находящимся в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых / справка об освобождении из мест лишения свободы; документ, удостоверяющий личность гражданина РФ, по которому гражданин РФ осуществляет въезд в РФ (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории РФ).

паспорт моряка

### **Для иностранных граждан:**

национальный заграничный паспорт иностранного гражданина;

дипломатический паспорт иностранного гражданина;

разрешение на временное проживание для лица без гражданства;

вид на жительство для лица без гражданства;

документ, указанный в миграционной карте, на основании которого лицо въехало на территорию РФ;

удостоверение беженца или Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ;

паспорт моряка.

При возврате товара надлежащего качества, [www.4lary.ru](http://www.4lary.ru) вернет его стоимость не позднее чем через 10 дней с момента получения товара и Вашего письменного заявления, однако в пределах указанного срока мы вправе провести экспертизу товара с целью определить его качество и сохранность потребительских свойств.

Вы вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный в течение 14 дней с момента получения заказа, не считая дня покупки, в случае, если товар не подошел Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

### **Обмену не подлежат товары надлежащего качества:**

Имеющие индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его покупателем;

Указанные в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

Если на момент Вашего обращения по обмену товара, аналогичный товар отсутствует в продаже [www.4lary.ru](http://www.4lary.ru), Вы можете отказаться от товара и потребовать возврат его стоимости.

Не подлежат обмену и возврату Продавцу Товары продовольственного назначения (в том числе корма для животных) и ветеринарные препараты надлежащего качества.

## **2. Претензии по товару/заказу ненадлежащего качества**

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств.

Полученный товар должен соответствовать описанию на сайте. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленных в описании на сайте не является неисправностью или

нефункциональностью товара.

Внешний вид и комплектность товара, а также комплектность всего заказа должны быть проверены получателем в момент доставки товара. При доставке товара, Вы ставите свою подпись в квитанции о доставке, в графе: «Заказ принял, комплектность полная, услуги по доставке оказаны, претензий к количеству и внешнему виду товара не имею. С условиями возврата товара ознакомлен». После получения заказа претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.

Если Вам был передан товар ненадлежащего качества, и оно не было заранее оговорено продавцом, Вы вправе воспользоваться положениями ст. 18 Закона о защите прав потребителей.

В связи с особенностями дистанционного способа продажи, замена товара может быть выполнена только посредством возврата товара ненадлежащего качества и оформления нового заказа на аналогичный товар.

Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, вернуть товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Любые из перечисленных требований должны быть предъявлены Вами в письменной форме посредством заполнения заявления, либо предварительного письменного направления претензии в Службу по работе с клиентами. Требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

## **2.1 Товары, на которые не установлены гарантийные сроки**

В отношении товаров ненадлежащего качества, на которые гарантийные сроки и сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить претензии к качеству товара, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах 2-х лет со дня передачи их покупателю (абз. 2, п. 1, ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителя").

Согласно законодательству, продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если покупатель докажет, что они возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Для получения дополнительной информации, а также для рассмотрения претензий к качеству товара в индивидуальном порядке, просим Вас направить письменное обращение в Службу по работе с клиентами [www.4lapu.ru](http://www.4lapu.ru) или связаться с нами по телефону (495) 221-72-26. Просим Вас подробно изложить возникшую проблему с товаром. Ваша претензия будет рассмотрена в течение 5 рабочих дней с момента получения. Мы постараемся найти оптимальное для Вас решение.

## **2.2 Товары, на которые установлены гарантийные сроки**

Покупатель вправе предъявить предусмотренные законом «О защите прав потребителей» требования к продавцу в отношении недостатков товара, только если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Гарантийный срок товара, а также срок его службы указывается в гарантийном талоне или ином документе по усмотрению изготовителя и исчисляется с момента передачи товара покупателю. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Если установленный на товар гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, покупатель вправе предъявить продавцу требования в отношении недостатков товара, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю вследствие нарушения покупателем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно законодательству, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя

и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае выявления недостатков товара при эксплуатации в течение гарантийного срока, рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с инструкцией по эксплуатации товара, чтобы самостоятельно определить, все ли требования по эксплуатации приобретенного товара выполнены в соответствии с указанной инструкцией. Если требования по эксплуатации были выполнены правильно, то по всем вопросам осуществления гарантийного обслуживания товара, рекомендуем Вам обратиться к компании-производителю.

Для получения дополнительной информации, а также для рассмотрения претензий к качеству товара в индивидуальном порядке, и принятия решения, просим Вас направить письменное обращение в Службу по работе с клиентами [www.4lapu.ru](http://www.4lapu.ru), или связаться с нами по телефону (495) 221-72-26. Просим Вас подробно изложить возникшую проблему с товаром. Ваша претензия будет рассмотрена в течение 5 рабочих дней с момента получения. Мы постараемся найти оптимальное для Вас решение.

### **3. Порядок предъявления претензий по качеству и возврат товара**

Для возврата товара, а также в случае предъявления претензий к качеству товара

Заполните соответствующее заявление:

Заявление на возврат товара надлежащего качества

Заявление на возврат товара ненадлежащего качества, на который НЕ установлен гарантийный срок

Заявление на возврат товара ненадлежащего качества, на который установлен гарантийный срок

В заявлении просим подробно указать, какие дефекты содержит возвращаемый товар.

Приложите товарный или кассовый чек.

Отсутствие товарного/кассового чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара на [www.4lapu.ru](http://www.4lapu.ru), не является основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований, однако мы оставляем за собой право проверить факт приобретения товара именно на нашем интернет-сайте.

Также при возврате необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность получателя заказа, а в случае дистанционной передачи товара, приложить к возврату копию его главного разворота.

#### **Для граждан РФ:**

паспорт гражданина РФ;

военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);

временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта;

справка установленной формы, выдаваемая гражданам РФ, находящимся в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых / справка об освобождении из мест лишения свободы;

документ, удостоверяющий личность гражданина РФ, по которому гражданин РФ осуществляет въезд в РФ (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории РФ).

паспорт моряка

#### **Для иностранных граждан:**

национальный заграничный паспорт иностранного гражданина;  
дипломатический паспорт иностранного гражданина;  
разрешение на временное проживание для лица без гражданства;  
вид на жительство для лица без гражданства;  
документ, указанный в миграционной карте, на основании которого лицо въехало на территорию РФ;  
удостоверение беженца или Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ;  
паспорт моряка.

Со всеми вышеперечисленными документами Вы можете обратиться по указанному адресу:  
140180, Московская область, г. Жуковский, ул. Дугина, д.28/12, оф.16.