

## Возврат товара и претензии по качеству

После оформления заказа, до его доставки и оплаты, если Ваши намерения изменились, Вы имеете возможность отказаться от него. Для этого свяжитесь с нами по электронной почте [pan2321@yandex.ru](mailto:pan2321@yandex.ru) или по телефону +37529 657 1090 с 9-00 до 21-00.

### Претензии по качеству товару

При получении заказа необходимо внимательно осмотреть товар, проверить комплектность, внешний вид. Если заказ некомплектный, обнаружены видимые повреждения, не принимать его.

После выполнения заказа Вы вправе обратиться к нам по качеству товара и по любым возникающим вопросам.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 г. «О защите прав потребителей» Совет Министров Республики Беларусь утвердил постановлением от 14.06.2002 № 778 (в редакции постановления от 14.01.2009 г. №26, от 25.05.2010 г. №779, от 20.12.2013 г. №1113) есть ПЕРЕЧЕНЬ непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату.

К товару ненадлежащего качества можно отнести:

- товар, не отвечающий заявленным производителем свойствам, позволяющим использовать данный вид товара по назначению;
- товар, не соответствующий требованиям законов, регламентирующих качество и безопасность определенного вида товаров;
- товар, имеющий недостатки, особенности неоговоренные заранее, нарушающие функционирование и внешний вид.

\*В конце статьи Вы можете ознакомиться, что считать браком печатной продукции, браком программного обеспечения.

### Гарантийные сроки использования

Технически сложные товары имеют гарантийные сроки использования. При приобретении такого товара просим сохранять упаковку товара, полный комплект сопровождающей документации, гарантийный талон, кассовый чек.

Один и тот же товар от разного производителя, может иметь разные гарантийные сроки обслуживания. По любому из товаров, можно получить дополнительную информацию через по электронной почте [pan2321@yandex.ru](mailto:pan2321@yandex.ru) или по телефону +37529 657 1090 с 9-00 до 21-00.

Продавец несет ответственность за недостатки товара, возникшие до передачи товара покупателю.

Срок рассмотрения претензий по бракованному, некачественному товару, рассматривается в течение 3-14 дней.

Сроки рассмотрения могут быть продлены по причине проверки, экспертизы товара, в случае неясной либо спорной ситуации. В спорном случае обе стороны и покупатель, и продавец вправе провести проверку качества товара и независимую экспертизу.

Экспертизу вправе проводить: аккредитованные органы по сертификации, аккредитованные испытательные лаборатории, торгово-промышленные палаты, общественные объединения потребителей. Экспертиза может проводиться как продавцом, так и покупателем самостоятельно.

При проведении экспертизы покупателем. Услуги оплачиваются покупателем. Экспертиза проводится за счет продавца, в случае принятия решения судом в пользу потребителя в судебном порядке.

### Порядок предъявления претензии по качеству товара

Если Вы оплатили и получили товар, но был обнаружен дефект или брак, то Вам необходимо обратиться по электронной почте [pan2321@yandex.ru](mailto:pan2321@yandex.ru) или по телефону +37529 657 1090 с 9-00 до 21-00. Сообщите номер Вашего заказа, наименование товара, опишите, в чем заключается дефект. Мы зафиксируем Ваше обращение, зададим дополнительные вопросы, если это будет необходимо, расскажем, как действовать в дальнейшем. Возможно, нам потребуется время для связи с поставщиком, проведения проверки. Мы

свяжемся с Вами дополнительно и дадим полную информацию по разрешению проблемы. Ваши интересы как потребителя будут учтены в первую очередь.

**\*Что считать браком печатной продукции.**

- Неточность в совмещении красок при печати более 0.1 мм.
- На страницах издания присутствие точек, брызг краски, муара, следов загрязненности диапозитивов, затеков увлажнения и клея.
- Слипание отдельных страниц издания (без возможности разделения, без повреждения), а также непропечатки.
- Дефект при сшивании книги. Основной блок вшит перевернутым относительно переплета. «Книга-перевертыш».
- Неполное число тетрадей и дополнительных элементов с правильным их расположением. Нарушенная последовательность. Сдвиг отдельных тетрадей относительно друг друга в продольном и поперечном направлениях более 1 мм.
- Отрыв основного блока (переплета) книги при поднимании за оба листа обложки или центрального разворота.
- Механическое повреждение бумаги, следы от брошюровки и других элементов отделочного оборудования на обложке или внутренних тетрадях, следы тесем.
- В случае ламинации ровность прилегания ламината составляет менее 97 %.
- Нарушена точность резки, вырубки, фальцовки более чем на 1 мм.

**\*Брак Софт, обучающие программы**

При оформлении заказа необходимо обратить внимание на минимальные требования к оборудованию, на которое будет производиться установка.

При установке диска, программы при возникновении проблем следует обязательно ознакомиться с разделом «Что делать, если программа не запускается?». Если все рекомендации выполнены и требования диска к программному обеспечению полностью удовлетворены, то можно обратиться в нашу службу поддержки.

Каждое обращение будет рассматриваться индивидуально, будут даны рекомендации в соответствии с ситуацией.