

Правила возврата товара

Редакция от «24» января 2024 года

Термины:

Поставщик - ТОО «BazarJaq Kazakhstan»

Покупатель - физическое и юридическое лицо, участвующие в качестве покупателя

Продовольственные товары - пищевые продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу, бутилированная питьевая вода, алкогольная продукция, пиво, безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые и биологически активные добавки.

Непродовольственные товары - любые предметы или вещи, приобретаемые потребителями не для питания, а для удовлетворения иных потребностей.

Товар ненадлежащего качества – товар, неспособный обеспечить свои функциональные качества из-за существенного недостатка.

К товару ненадлежащего качества также относится товар, который Покупатель возвращает по причине несоответствия заказанному товару.

К таким товарам можно отнести:

- заводской брак;
- товар, не соответствующий названию и описанию на сайте;
- товар с истекшим сроком годности;
- товар, доставленный с нарушенной, поврежденной упаковкой;
- испорченные овощи, разбитые яйца, почерневший изнутри авокадо и прочие характеристики, делающие продукты непригодными к употреблению;

Товар надлежащего качества - товар, который соответствует установленным нормам и стандартам качества, предусмотренным законодательством или индустриальными стандартами. Он должен быть пригодным для использования в соответствии с его назначением, и соответствовать заявленным характеристикам.

К примеру по:

- форме;
- габаритам;
- фасону;
- расцветке;
- размеру;
- комплектации товара.

Отказ от товаров после проведения оплаты и до осуществления доставки

Продовольственные и непродовольственные товары:

Если Покупатель принял решение полностью или частично отказаться от заказа товара до фактической его доставки, то необходимо обратиться в службу заботы о клиентах.

Для этого следует оформить заявление на возврат (форму можно загрузить с нашего веб-сайта <https://bazarjoq.kz/ru> или получить от службы заботы о клиентах) и отправить на электронный адрес info@bazarjoq.kz.

Контакты службы заботы о клиентах:

Whats App/Telegram : +77089450730

электронный адрес info@bazarjoq.kz.

Прием заявок круглосуточно.

Отказ от товаров во время доставки.

Продовольственные товары

В случае поставки товара ненадлежащего качества:

Согласно пунктам 1-1 и 2 статьи 30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (далее-Закон), продовольственный товар подлежит возврату или обмену в случае его продажи с истекшим сроком годности или обнаружения потребителем недостатков.

Недостаток включает в себя нарушение обязательных требований к товару, таких как:

- товар с заводским браком;
- товар, не соответствующий названию и описанию на сайте <https://bazarjoq.kz/ru>;
- товар с истекшим сроком годности;
- товар, доставленный с нарушенной или поврежденной упаковкой;
- продукты, непригодные в пищу (в частности: испорченные/почерневшие изнутри овощи/фрукты, разбитые яйца и другие характеристики, делающие продовольственные продукты непригодными к употреблению)

Во время приема товара у Покупателя есть возможность проверить качество продовольственного товара, непосредственно, при курьере.

Если продовольственный товар оказался непригоден к употреблению, Покупатель может не принимать такой продовольственный товар (отказаться от товара) и вернуть его курьеру на месте.

В данном случае Поставщик возвращает полную стоимость товара, либо производит замену на аналогичный товар надлежащего качества, согласно договоренностям Поставщика с Покупателем. При этом, возврат денежной суммы и/или перерасчет

денежной суммы по оплаченному заказу товара будет проведен в течение 7 рабочих дней.

Возврат товара надлежащего качества:

Если продовольственный товар соответствует установленным в Республики Казахстан стандартам качества, то такой товар возврату или обмену не подлежит.

Вместе с тем, для нас важны отзывы Покупателя, и мы всегда готовы принять и рассмотреть его предложения в части изменения и/или дополнения в ассортименте товаров.

Важно! Если Покупатель обнаружил недостаток продовольственных товаров после его приема и ухода курьера, необходимо в течение 12 (двенадцати) часов после его доставки выслать фотографии или видео непригодного продовольственного товара в службу заботы о клиентах.

Непродовольственные товары:

Возврат товара ненадлежащего качества:

Покупатель имеет право вернуть или произвести обмен непродовольственного товара надлежащего и не надлежащего качества в течение 14 (четырнадцати) календарных дней.

Обмен товара производится на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар, по согласению сторон. При этом, в случае разницы в цене, необходимо произвести перерасчет с Поставщиком.

Замена товара производится после проведения экспертизы качества возвращаемого товара.

При отсутствии необходимого для обмена у Продавца товара, Покупатель вправе возвратить приобретенный товар и получить уплаченную за него денежную сумму.

Важно! Перед возвратом или обменом товара Поставщик имеет право, при необходимости, проводить экспертизу в авторизованных сервисных центрах производителя бренда. Стоимость дополнительной экспертизы качества товара оплачивается Поставщиком. Покупатель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара Покупателю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, Покупатель обязан возместить Поставщику расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара. При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи его Покупателю, если иное не предусмотрено Договором.

Возврат товара надлежащего качества:

Возврат непродовольственного товара надлежащего качества возможен при соблюдении следующих условий:

- товар не был в употреблении;
- у товара сохранен товарный вид и его потребительские свойства;
- сохранены фабричные ярлыки;
- предоставлен товарный чек (накладная).

Важно: Список товаров, не подлежащих обмену или возврату согласно п. 1 статьи 30 ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН «О защите прав потребителей»:

- 1) лекарственные средства и медицинские изделия;
- 2) нательное белье;
- 3) чулочно-носочные изделия;
- 4) животные и растения;
- 5) метражный товар, а именно ткани из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки;
- б) абонентское устройство сотовой связи.

Возврат товара, как продовольственного так и непродовольственного, осуществляется на складе поставщика либо во время приема товара Покупателем у курьера.

Процесс возврата денежных средств

Все возвраты денежных средств производятся на банковские счета, с которых были произведены оплаты товаров Покупателем.

Время поступления денежных средств зависит от условий банка, в котором у Покупателя открыта карта/счет.

Возврат денежных средств производится в течение 7 (семи) рабочих дней после получения заявления на возврат.

В случае оплаты товаров безналичным расчетом:

Для физических лиц:

- подача подписанного заявления на возврат в службу заботы о клиентах через форму на сайте <https://bazarjoq.kz/ru> либо от службы заботы о клиентах.
- Предъявление копии/ оригинала документа, удостоверяющего личность лица, на имя которого был оформлен заказ.

- Если товар относится к категории товаров, на которые распространяется обязательная гарантия (например, электроника и бытовая техника), необходимо предоставить гарантийный талон, действующий на дату обращения.

Для юридических лиц:

- Подача подписанного заявления на возврат в службу заботы о клиентах через форму на сайте <https://bazarjoq.kz/ru> либо от службы заботы о клиентах.
- Выписка Покупателем возвратной накладной.
- Передача возвратных товаров на склад Поставщика.

Для решения вопросов, связанных с возвратом товара, свяжитесь с нами удобным для вас способом:

Контакты:

Whats App/Telegram: +77089450730

Почта: info@bazarjoq.kz

Важно:

Отношения между Покупателем и Поставщиком, не урегулированные настоящим Правилom, регулируются действующим законодательством РК, включая нормы Закона. В случае противоречия условий настоящего Правила условиям Закона, Покупатель и Поставщик будут в обязательном порядке руководствоваться императивными нормами Закона.