

**ПРАВИЛА  
возврата, обмена и гарантийного обслуживания товаров  
ТОО «Аршалы KZ»**

Настоящие Правила возврата и обмен товаров ТОО «Аршалы KZ» (далее- Правила) разработаны в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей» (далее-Закон) и регулируют порядок возврата, обмена и гарантийного обслуживания товаров в магазинах ТОО «Аршалы KZ».

**Раздел I. Общие положения**

1. Обмен, возврат и гарантийное обслуживание Товаров оформляет и контролирует продавец-консультант(менеджер по продажам, старший менеджер, мерчендайзер), оформивший продажу Товара (далее – Продавец), в его отсутствие - директор магазина.

2. Документы о возврате/обмене/гарантийном обслуживании товаров, а так же осмотр товаров оформляются в присутствии контроллера СВК и директора магазина/старшего менеджера интернет-магазина.

3. В целях уведомления покупателей о порядке возврата, обмена и гарантийного обслуживания «Памятка Покупателям о возврате и обмене товаров» (Приложение 1 к настоящим Правилам) «Памятка Покупателям о гарантийном обслуживании» (Приложение № 2 к настоящим Правилам) размещаются:

- в кассовых зонах, в видимых для покупателей местах;
- на вебсайтах: <https://astana.zeta.kz> ; <https://ekibastuz.zeta.kz>.

4. При реализации товаров Продавец обязан:

- 1) Разъяснить покупателю подлежит или не подлежит товар возврату, обмену или гарантийному обслуживанию;
- 2) Разъяснить Покупателю, что порядок возврата, обмена и гарантийного обслуживания товаров размещены в кассовых зонах и на вебсайтах указанных в п.3 Раздела I. Настоящих Правил.

5. Место возврата, обмена и гарантийного обслуживания – магазин или интернет-магазин (далее – магазин) ТОО «Аршалы KZ», в котором приобретался Товар. Доставка Товара до магазина, в целях возврата, обмена и/или гарантийного обслуживания и обратная его доставка от магазина до Покупателя осуществляется силами и за счет средств Покупателя.

6. Товары реализуемые со специальной скидкой ввиду некомплектности, дефектов в конструкции и упаковке и/или т.п., возврату, обмену и гарантийному обслуживанию не подлежат, о чем Продавец обязан уведомлять покупателей до оплаты его стоимости.

**Раздел II. Обмен и возврат товаров надлежащего качества.**

1. К товарам надлежащего качества относятся – товары соответствующие требованиям технических регламентов и иных стандартов, действующих в РК (подтверждается действующим сертификатом/декларацией о соответствии), пригодные для повседневного использования в соответствии с общепринятыми и установленными целями и назначением и действующим сроком годности.

2. Срок обмена и возврата Товара надлежащего качества: в течении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения Товара Покупателем.

3. Условия возврата и обмена Товара надлежащего качества:

- Наличие товарного чека и/или другого документа подтверждающего приобретение товара
- Товар не был в употреблении;
- Сохранены :
  - 1) товарный вид (в том числе целостность упаковки)
  - 2) потребительские свойства,
  - 3) пломбы, ярлыки.

Обмен возможен на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, в случае разницы в цене необходим перерасчет.

4. Не подлежат возврату и обмену товары надлежащего качества относящиеся к:

- 1) нательное белье;
- 2) чулочно-носочные изделия;
- 3) растения;
- 4) метражные товары, а имею ткани из волокон всех видов, скатерти, трикотажное и гардинное полотна, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьмы, провода, шнуры, кабели, линолеум, багета, пленки, клеенки;
- 5) Товары предусмотренные пунктом 6. Раздела I настоящих Правил.

### **Раздел III. Обмен и возврат товаров ненадлежащего качества.**

1. К товарам ненадлежащего качества относятся следующие товары:

- на момент реализации истек срок годности;
- товар не соответствует техническим регламентам, документам по стандартизации (должно быть подтверждено документально);
- товар выпущен с нарушением прав интеллектуальной собственности (должно быть подтверждено документально);
- в товаре имеются существенные недостатки, свидетельствующие о невозможности его повседневного использования в соответствии с общепринятыми и установленными целями и назначением, при этом Покупатель должен доказать, что данные недостатки возникли до передачи Товара Покупателю и не являются следствием неправильной транспортировки, хранения и эксплуатации.

2. Срок в течении которого товар ненадлежащего качества подлежит обмену/возврату – 30 (тридцать) календарных дней с даты передачи покупателю

3. Товар ненадлежащего качества подлежит обмену/возврату в выше установленный срок не зависимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков.

### **Раздел IV. Порядок обмена и возврата товаров в магазинах ТОО «Аршалы KZ».**

1. В случае обращения Покупателя о возврате или обмене ранее приобретенного товара необходимо:

- 1) Запросить у Покупателя кассовый чек, копию удостоверения личности Покупателя/свидетельство(справку) о государственной регистрации юридического лица (если товар оплачен от имени юридического лица) и снять копии.
- 2) Установить дату продажи Товара, путем сверки с датой указанной в кассовом чеке.
- 3) Визуально, определить соответствие качеству:
  - надлежащее качество;
  - не надлежащее качество (в соответствии с п.1 раздела III Правил).
- 4) Визуально определить:
  - имеются ли на Товаре, его упаковке следы употребления/эксплуатации;
  - сохранены ли его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, этикетки.

- 4) Принять от Покупателя Заявление о возврате/замене Товара (Приложение № 3 к Правилам) и приложить к нему копию удостоверения личности/свидетельство (справку) о государственной регистрации юридического лица.
  - 5) Комиссионно, в составе Продавца, директора магазина, контроллера СВК принять одно из нижеприведенных решений.
2. Принимаемые решения:
- 1) Удовлетворить обращение Покупателя и вернуть/обменять Товар.  
(данное решение принимается в случае удовлетворения условиям указанным в п.3 , п.4 Раздела II и п.1 Раздела III настоящих Правил).
  - 2) Отказать в удовлетворении обращения Покупателя о возврате/обмене Товара.  
(данное решение принимается: в случае неудовлетворения Товара надлежащего качества одному или нескольким условиям указанным в п.2, п.3 и п.4 Раздела II Правил; в случае неудовлетворения Товара ненадлежащего качества, условиям касающихся подтверждений и доказательств предусмотренных п.1 и сроку предусмотренному п.2 Раздела III Правил).
3. Удовлетворение обращения Покупателя о возврате/обмене Товара оформляется Актом о возврате/обмене Товара в соответствии с Приложением 4 к настоящим Правилам.
4. Отказ в удовлетворении обращения Покупателя о возврате/обмене Товара оформляется Актом об отказе в возврате/обмене Товара, в соответствии с Приложением 5 к Правилам.
5. Правила оформления документов, касающихся обмена и возврата Товаров:
- 1) Заявление, предусмотренное подпунктом 4) пункта 1. настоящего Раздела (далее – Заявление) и Акты предусмотренные пунктом 3. и пунктом 4. настоящего Раздела (далее – Акты), до их заполнения должны быть распечатаны на 1 (одном) листе формата А4, с двух сторон, в двух экземплярах (один для покупателя, второй для отчетности в бухгалтерию).
  - 2) Заявление заполняется и подписывается Покупателем собственноручно.
  - 3) Акты заполняются Продавцом, в присутствии директора магазина и контроллера СВК, что должно быть подтверждено подписями и отпечатком печати. магазина
  - 4) После заполнения данного Заявления и Акта о возврате/обмене, а равно Акта об отказе в возврате/обмене товара, один экземпляр передается Покупателю, второй (вместе с приложенными документами) в бухгалтерию ТОО «Аршалы KZ».

#### **Раздел V. Гарантийный срок.**

1. Гарантийный срок – период времени, установленный в ТОО «Аршалы KZ», в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, которые исчисляются со дня приобретения товара (работы, услуги), в течение которых гарантируется качество товара.
2. Если на товар установлен гарантийный срок, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков товара в течение гарантийного срока.
3. Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором.
4. В соответствии со ст. 23 Закона в ТОО «Аршалы KZ» устанавливаются следующие гарантийные сроки на Товары:

№ п.п.	Категория товаров	Гарантийный срок, в месяцах
1	Корпусная мебель торговой марки «ZETA»	12
2	Корпусная мебель сторонних производителей и поставщиков, если гарантийный срок не установлен производителем	6

3	Мягкая мебель торговой марки «ZETA» (в т.ч. кровати, диваны, не регулируемые по высоте и не относящиеся к офисным и игровым кресла, пуфы, оттоманки, массажные столы).	12
4	Мягкая мебель сторонних производителей и поставщиков(в т.ч. кровати, диваны, не регулируемые по высоте и не относящиеся к офисным и игровым кресла, пуфы, оттоманки, банкетки), если гарантийный срок не установлен производителем	6
5	Металлическая мебель, в том числе корпусная мебель с металлическим каркасом торговой марки «ZETA»	12
6	Металлическая мебель, в том числе мебель с металлическим каркасом сторонних производителей и поставщиков, если гарантийный срок не установлен производителем	6
7	Мебель для сидения торговой марки ZETA (в т.ч. офисные и игровые кресла, скамьи, стулья, табуреты, банкетки и прочее)	12
8	Мебель для сидения сторонних производителей и поставщиков (в т.ч. офисные и игровые кресла, скамьи, стулья, табуреты, банкетки и прочее), если гарантийный срок не установлен производителем	3
9	Товары на которые производителем не установлен гарантийный срок	1

## **Раздел VI. Условия исполнения гарантийных обязательств ТОО «Аршалы KZ».**

1. Гарантийное обязательство – обязанность ТОО «Аршалы KZ», в период гарантийного срока, устранить выявленные Покупателем недостатки товара (скрытые недостатки, возникшие до передачи товара Покупателю), препятствующие его нормальной повседневной эксплуатации, и/или его замене и/или его возврату.

2. Срок исполнения гарантийных обязательств – до 10 (десяти) календарных дней с даты получения товара от Покупателя.

3. Способы и условия исполнения гарантийных обязательств:

- гарантийный ремонт, то есть устранение недостатков товара и восстановление путем его ремонта/замены комплектующих;

- в случае невозможности осуществить гарантийный ремонт - замена товара с выявленным недостатком на аналогичный (такой же товар по номенклатуре, артикулу, материалам изготовления, цене);

- в случае отсутствия к замене на аналогичный товар – Покупателю предлагается замена товара с выявленным недостатком на другой товар, доплатой /возвращением разницы в стоимости;

- в случае отказа Покупателя от замены товара на другой (не аналогичный) товар – осуществляется возврат товара с возвратом его стоимости Покупателю.

4. Гарантийные обязательства не распространяются на реализованный товар в следующих случаях:

- при наличии дефектов и повреждений, возникших вследствие неправильной транспортировки, эксплуатации или использования потребителем не качественных средств по очистке и или/уходу за товаром, а равно при наличии следов неблагоприятного воздействия воды, нагревательных приборов, превышения допустимых нагрузок ;

- при самостоятельной сборке/разборке мебели (не уполномоченным представителем Продавца);

- Покупателем самостоятельно изменена конструкция Товара или заменены его комплектующие;

- истек гарантийный срок;

- присутствуют дефекты, о которых покупателю было известно перед куплей-продажей продукции и в следствии которых потребителю предоставлена скидка на товар.

Примечание: не являются дефектами/недостатками и не относятся к гарантийным случаям: незначительная разнооттеночность обивочных тканей, кож; разнооттеночность цвета и отличие рисунка лакокрасочного покрытия (декора); мелкие волосяные трещины (эффект растрескивания) и потертости возникающие на натуральной коже, в местах постоянной эксплуатации; легкие складки на обивочном материале мягких элементов, возникающие после прекращения нагрузок и исчезающие после разглаживания рукой.

5. Категории товаров, на которые не предоставляются гарантии:
- стеклянная, керамическая и пластиковая посуда;
  - пластиковые изделия хозяйственного назначения;
  - метражные изделия (скатерти, пленки, ткани, ленты и пр.);
  - изделия из тканей и нательное белье (в т.ч. халаты, банные полотенца, скатерти простыни, наволочки, покрывала, мягкие элементы)
  - бытовая химия,
  - одноразовые и/или быстроизнашиваемые непродовольственные товары.

## **Раздел VII. Порядок исполнения гарантийных обязательств.**

1. В случае обращения Покупателя о наступлении гарантийного случая ранее приобретенного товара, необходимо:

1) Принять от Покупателя Заявление об исполнении гарантийных обязательств (Приложение № 6 к Правилам), в двух экземплярах (по одному для каждой из Сторон)

2) Запросить у Покупателя кассовый чек, или другой документ подтверждающий приобретение товара в данном магазине, копию удостоверения личности Покупателя/свидетельство(справку) о государственной регистрации юридического лица (если товар оплачен от имени юридического лица) и снять копии.

3) Установить дату продажи Товара, путем сверки с датой указанной в кассовом чеке.

4) Установить относимость товара к категориям, предусмотренным п. 4 Раздела V и п. 5 Раздела VI настоящих Правил.

5) Установить какие именно недостатки/брак выявлены Покупателем в ходе эксплуатации Товара и визуальное определить отсутствие/наличие признаков неблагоприятного воздействия на Товар, предусмотренных пунктом 4 Раздела VI.

2. Принимаемые решения:

1) Признать наступление гарантийного случая и принять Товар для исполнения гарантийных обязательств;

2) Отказать в удовлетворении обращения Покупателя о наступлении гарантийного случая и вернуть Товар Покупателю (данное решение принимается в случае неудовлетворения Товара одному или нескольким условиям указанным в п.4 и п.5 Раздела VI Правил).

3. Принятое решение

4. После приемки Товара для исполнения гарантийных обязательств комиссии надлежит принять решение о ремонтпригодности Товара.

5. В случае ремонтпригодности товара определяется возможность гарантийного ремонта непосредственно в магазине или необходимости осуществления ремонта в сервисном центре/ на производстве.

6. Срок ремонта с учетом транспортировки и возвратом Покупателю не должен превышать 10 (десять) календарных дней. Контроль за сроком гарантийного ремонта, его транспортировкой и возвратом Покупателю возлагается на Продавца и директора магазина.

После гарантийного ремонта и контроля его качества, Продавец обязан пригласить Покупателя, сделать соответствующие отметки в Заявлении об исполнении гарантийных обязательств и передать Товар.

7. В случае не ремонтпригодности Товара производится его замена на аналогичный Товар (такой же товар по номенклатуре, артикулу, материалам изготовления, цене).

10. В случае отсутствия к замене на аналогичный товар – Покупателю предлагается замена товара с выявленным недостатком на другой товар, доплатой /возвращением разницы в стоимости.

### Памятка Покупателям о возврате и обмене товаров

1. Срок обмена и возврата Товара надлежащего качества: в течении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты передачи Товара Покупателю.
  2. Условия возврата и обмена Товара надлежащего качества:
    - Наличие товарного чека и/или другого документа подтверждающего приобретение товара
    - Товар не был в употреблении;
    - Сохранены :
      - 1) товарный вид (в том числе целостность упаковки)
      - 2) потребительские свойства,
      - 3) пломбы, ярлыки.
- Обмен возможен на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, в случае разницы в цене необходим перерасчет.
3. К товарам ненадлежащего качества относятся товары:
    - на момент реализации истек срок годности;
    - товар не соответствует техническим регламентам, документам по стандартизации (должно быть подтверждено документально);
    - товар выпущен с нарушением прав интеллектуальной собственности (должно быть подтверждено документально);
    - в товаре имеются существенные недостатки , свидетельствующие о невозможности его повседневного использования в соответствии с общепринятыми и установленными целями и назначением (при этом Покупатель должен доказать, что данные недостатки возникли до передачи Товара Покупателю и не являются следствием неправильной транспортировки, хранения и эксплуатации).
  4. Срок возврата/обмена товара ненадлежащего качества – 30 (тридцать) календарных дней с даты передачи Покупателю.
  5. Товар ненадлежащего качества подлежит обмену/возврату в выше установленный срок не зависимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков.
  6. Не подлежат возврату и обмену товары:
    - 1) нательное белье;
    - 2) чулочно-носочные изделия;
    - 3) растения;
    - 4) метражные товары, а именно ткани из волокон всех видов, скатерти, трикотажное и гардинное полотна, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьмы, провода, шнуры, кабели, линолеум, багета, пленки, клеенки;
    - 5) Товары реализуемые со специальной скидкой ввиду некомплектности, дефектов в конструкции и упаковке и/или т.п.

### **Памятка Покупателям о гарантийном обслуживании**

1. В соответствии со ст. 23 Закона в ТОО «Аршалы KZ» устанавливаются следующие гарантийные сроки на Товары:

№ п.п.	Категория товаров	Гарантийный срок, в месяцах
1	Корпусная мебель торговой марки «ZETA»	12
2	Корпусная мебель сторонних производителей и поставщиков, если гарантийный срок не установлен производителем	6
3	Мягкая мебель торговой марки «ZETA» (в т.ч. кровати, диваны, не регулируемые по высоте и не относящиеся к офисным и игровым кресла, пуфы, оттоманки, массажные столы).	12
4	Мягкая мебель сторонних производителей и поставщиков(в т.ч. кровати, диваны, не регулируемые по высоте и не относящиеся к офисным и игровым кресла, пуфы, оттоманки, банкетки), если гарантийный срок не установлен производителем	6
5	Металлическая мебель, в том числе корпусная мебель с металлическим каркасом торговой марки «ZETA»	12
6	Металлическая мебель, в том числе мебель с металлическим каркасом сторонних производителей и поставщиков, если гарантийный срок не установлен производителем	6
7	Мебель для сидения торговой марки ZETA (в т.ч. офисные и игровые кресла, скамьи, стулья, табуреты, банкетки и прочее)	12
8	Мебель для сидения сторонних производителей и поставщиков (в т.ч. офисные и игровые кресла, скамьи, стулья, табуреты, банкетки и прочее), если гарантийный срок не установлен производителем	3
9	Товары на которые производителем не установлен гарантийный срок	1

2. Категории товаров, на которые не предоставляются гарантии:

- керамическая и пластиковая посуда;
- пластиковые изделия хозяйственного назначения;
- метражные изделия (скатерти, пленки, ткани, ленты и пр.);
- изделия из тканей и нательное белье (в т.ч. халаты, банные полотенца, скатерти простыни, наволочки, покрывала, мягкие элементы)
- бытовая химия,
- одноразовые и/или быстроиснашиваемые непродовольственные товары.

3. Срок исполнения гарантийных обязательств – до 10 (десяти) календарных дней с даты поступления товара от Покупателя.

4. Способы и условия исполнения гарантийных обязательств:

- гарантийный ремонт, то есть устранение недостатков товара и восстановление путем его ремонта/замены комплектующих;
- в случае невозможности осуществить гарантийный ремонт - замена товара с выявленным недостатком на аналогичный (такой же товар по номенклатуре, артикулу, материалам изготовления, цене);
- в случае отсутствия к замене на аналогичный товар – Покупателю предлагается замена товара с выявленным недостатком на другой товар, доплатой /возвращением разницы в стоимости;
- в случае отказа Покупателя от замены товара на другой (не аналогичный) товар – осуществляется возврат товара с возвратом его стоимости Покупателю.

5. Гарантийные обязательства не распространяются на реализованный товар в следующих случаях:

- при отсутствии в Гарантийном талоне информации и печати магазина о продаже;
- при наличии дефектов, возникших вследствие неправильной транспортировки, эксплуатации или использования потребителем не качественных средств по очистке и или/уходу за товаром;
- при самостоятельной сборке/разборке мебели (не уполномоченным представителем Продавца);
- Покупателем самостоятельно изменена конструкция Товара или заменены его комплектующие;
- истек гарантийный срок;
- присутствуют дефекты, о которых покупателю было известно перед куплей-продажей продукции и в следствии которых потребителю предоставлена скидка на товар.

Примечание: не являются дефектами/недостатками и не относятся к гарантийным случаям: незначительная разнооттеночность обивочных тканей, кож; разнооттеночность цвета и отличие рисунка лакокрасочного покрытия (декора); мелкие волосяные трещины (эффект растрескивания) и потертости возникающие на натуральной коже, в местах постоянной эксплуатации; легкие складки на обивочном материале мягких элементов, возникающие после прекращения нагрузок и исчезающие после разглаживания рукой.

Директору ТОО «Аршалы KZ»  
Пастухову К.А.  
От Покупателя

ФИО/Наименование : \_\_\_\_\_

ИИН/БИН: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Тел.(WhatsApp) \_\_\_\_\_

Заявление  
о возврате/обмене Товара

г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года мной/нами приобретен в Вашем магазине следующий Товар:

1) Наименование товара, артикул, количество: \_\_\_\_\_ ;

2) Товарный (кассовый) чек/платежное поручение № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.;

3) Товар в употреблении: **не находился/находился** (нужное подчеркнуть)

4) Товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки : **сохранены /не сохранены** (нужное подчеркнуть)

5) После приобретения Товара выявлены признаки свидетельствующие о не надлежащем качестве Товара (нужное отметить):

- Срок годности истек до даты приобретения;
- Товар не соответствует техническим регламентам, документам по стандартизации, что подтверждается следующими доказательствами \_\_\_\_\_;
- Товар выпущен с нарушением прав интеллектуальной собственности, что подтверждается следующими доказательствами \_\_\_\_\_;
- В товаре имеются существенные недостатки, которые не возможно было выявить при получении Товара и свидетельствующие о невозможности его повседневного использования в соответствии с общепринятыми и установленными целями и назначением (указать какие именно) \_\_\_\_\_, при этом данные недостатки возникли до передачи Товара Покупателю и не являются следствием неправильной транспортировки, хранения и эксплуатации, что подтверждается следующими доказательствами \_\_\_\_\_.

Мной/нами принято решение **о возврате/замене** (нужное подчеркнуть) Товара.

В этой связи прошу Вас (нужное отметить):

- заменить вышеуказанный Товар на новый/другой Товар (указать наименование, артикул)

\_\_\_\_\_, имеющийся у Вас в наличии.

- Осуществить Возврат Товара и вернуть уплаченные денежные средства.

Я, уведомлен, что Продавец вправе отказать в замене и или возврате Товара по основаниям предусмотренным законодательством Республики Казахстан и изложенными в «Памятке Покупателям о возврате и обмене товаров» (Приложение № 1, к Правилам возврата, обмена и гарантийного обслуживания товаров ТОО «Аршалы KZ» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.

О результате рассмотрения настоящего Заявления прошу уведомить по вышеуказанному номеру телефона, путем направления SMS или сообщения в WhatsApp или письмом по электронной почте \_\_\_\_\_.

Уведомлен, что в случае моего несогласия с результатами рассмотрения настоящего Заявления и уклонения, а равно игнорирования уведомлений более 14 (четырнадцати) календарных дней ТОО «Аршалы KZ» не несет ответственность за сохранность Товара. В дальнейшем претензий иметь не буду.

Приложения: 1.Платежный документ, 2. Копия удостоверения личности, 3. Товар. \_\_\_\_\_

Покупатель: ФИО (Наименование) \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

Отметка о принятии Товара на проверку:

Принял Продавец: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Директор магазина \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Проверил контролер СВК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Акт о возврате/обмене товара**

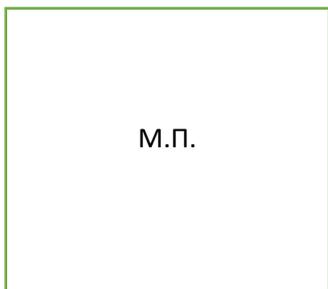
г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года  
Настоящий Акт составлен в том, что Заявление Покупателя  
\_\_\_\_\_ о возврате/обмене Товара от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

в ТОО «Аршалы KZ» удовлетворено.

- Дата возврата/обмена Товара: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.
- Произведен обмен Товара на следующий товар (указать наименование артикул, материал, \_\_\_\_\_ цвет, \_\_\_\_\_ стоимость) \_\_\_\_\_

Покупатель по факту возврата/обмена Товара претензий не имеет.

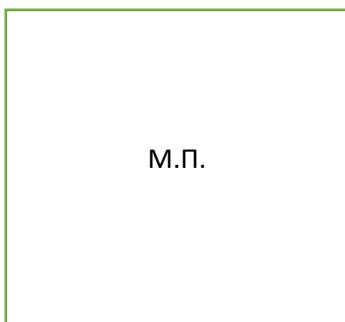
Покупатель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Продавец \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Директор магазина \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Контроллер СВК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



**Акт об отказе в возврате/обмене товара**

г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года  
Настоящий Акт составлен в том, что Покупателю \_\_\_\_\_  
отказано в удовлетворении Заявления о возврате/обмене Товара от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.  
Основание отказа в возврате/обмене Товара (указать основание отказа в соответствии с  
Правилами: \_\_\_\_\_

Товар возвращен Покупателю «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.  
Отметка о получении Акта и Товара Покупателем \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Продавец \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Директор магазина \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Контроллер СВК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



от \_\_\_\_\_  
прож. \_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

### Заявление об исполнении гарантийных обязательств

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года мной приобретен товар : \_\_\_\_\_  
(указать наименование, артикул, цвет), по цене \_\_\_\_\_ тенге, о чем свидетельствует \_\_\_\_\_ (указать номер и дату документа об оплате).

В ходе эксплуатации выявлены следующие скрытые недостатки, обнаружить которые при получении товара не представлялось возможным : \_\_\_\_\_

препятствующие нормальной повседневной эксплуатации товара.

Возникновение данных недостатков до передачи товара от Продавца Покупателю подтверждается следующим : \_\_\_\_\_

Гарантийный срок на данную категорию товаров составляет: \_\_\_\_\_ месяцев (указать в соответствии с Памяткой о гарантийном обслуживании) со дня получения товара.

Подтверждаю, что данный Товар не относится к категории:

- стеклянная, керамическая и пластиковая посуда;
- пластиковые изделия хозяйственного назначения;
- метражные изделия (скатерти, пленки, ткани, ленты и пр.);
- изделия из тканей и нательное белье (в т.ч. халаты, банные полотенца, скатерти простыни, наволочки, покрывала, мягкие элементы)
- бытовая химия,
- одноразовые и/или быстроизнашиваемые непродовольственные товары.

Уведомлен, что условия предусмотренные п.5 Памятки о гарантийном обслуживании являются основанием для отказа в гарантийном обслуживании товара.

Приложения:

1. Копия удостоверения личности
2. Документ подтверждающий оплату № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.
3. Товар \_\_\_\_\_.
4. \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Подпись ФИО

Далее заполняется Продавцом

1.)

- Товар принят для гарантийного обслуживания
- Покупателю отказано в гарантийном обслуживании

Основание (указать причину отказа) \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

### 2.) Учет гарантийного обслуживания и ремонтов

Дата	Вид выполненной работы (техническое обслуживание и ремонт)	Содержание выполненной работы. Наименование и тип замененной детали с указанием блока и схемной позиции	Фамилия и подпись специалиста

3.) Товар возвращен Покупателю после исполнения гарантийного обязательства/отказа «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Покупатель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Продавец \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
СВК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.