

1. Какие товары **надлежащего качества** можно вернуть в интернет-магазин?

Непродовольственные товары надлежащего качества подлежат возврату в течение 7 дней и обмену в течение 14 дней, если по каким-то причинам не подошли или не понравились, если:

- Сохранен товарный вид;
- Нет следов использования;
- Сохранена упаковка;
- Сохранены бирки и ярлыки;
- Сохранились потребительские свойства (в том, числе не истек срок годности);
- Возвращается полный набор товаров (например, если в комплект входил пенал и карандаши, то все предметы возвращаются).

При этом **не подлежат возврату продовольственные товары надлежащего качества**: продукты питания и корма для животных.

2. Какие товары **ненадлежащего** качества можно вернуть в интернет-магазин?

Любые товары ненадлежащего качества можно вернуть в интернет-магазин, если до момента покупки были получены какие-либо повреждения или брак, или имела место быть неверная комплектность.

Какими способами может быть осуществлен возврат товара?

Вы можете направить заявление о возврате товара одним из нижеперечисленных способов:

- Отправить заявление по электронной почте: zakaz_FP@fix-price.ru
- Отправить заявление и товар курьером или Почтой России на адрес: г. Москва, 1-й Боткинский проезд, д. 7, стр. 1. Получатель: ООО «Бэст Прайс». Оставить пометку «Возврат товара — интернет-магазин».
- Лично отвезти товар и заявление по адресу: г. Москва, 1-й Боткинский проезд, д. 7, стр. 1, магазин Fix Price (время работы: 9.00 – 18.00).

Какие документы нужны для возврата?

Если возврат осуществляется лично покупателем по адресу: г. Москва, 1-й Боткинский проезд, д. 7, стр. 1, то необходимо при себе иметь:

- Чек (в электронной форме)
- Заявление на возврат
- Паспорт

Если возврат осуществляется покупателем через отправку курьерской службой или Почтой России, то необходимо приложить заявление о возврате и скан чека.

Если Вы хотите направить претензию по электронной почте (zakaz_FP@fix-price.ru), то к письму необходимо приложить скан (фотографию) заявления, скан(фотографию) чека.

В какие сроки мое заявление будет рассмотрено?

Если товар надлежащего качества возвращается в пункт возврата, то решение о возврате средств будет принято на месте. При принятии положительного решения о возврате, денежные средства будут отправлены в указанный Вами банк в срок от 1 до 3 рабочих дней (не более 10 рабочих дней с момента получения товара).

Если товар надлежащего качества будет отправлен через курьерскую службу или Почтой России, то проверка товара и рассмотрение заявления могут занять от 1 до 3 рабочих дней, но не более 10 рабочих дней с момента получения заявления о возврате и товара. Денежные средства будут возвращены Вам в указанные банк.

Непродовольственный товар надлежащего качества будет проверен на соответствии следующим критериям:

- Сохранен товарный вид;
- Нет следов использования;
- Сохранена упаковка;
- Сохранены бирки и ярлыки;
- Сохранились потребительские свойства (в том, числе не истек срок годности);
- Возвращается полный набор товаров (например, если в комплект входил пенал и карандаши, то все предметы возвращаются).

При возврате товара ненадлежащего качества срок рассмотрения заявления сохраняются от 1 до 3-х рабочих дней, но не более 10 рабочих дней с момента получения товара и заявления о возврате. При этом, если потребуются проведение экспертизы, то отсчет 10 рабочих дней начнется с даты получения экспертизы. При принятии положительного решения денежные средства будут зачислены в указанный Вами банк.