

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ООО «Ювелирный дом «Кристалл»

\_\_\_\_\_ А.П. Кобзев

## **Условия продукта/услуги «Обмен/возврат изделия надлежащего качества»**

1. Оплатив продукт/услугу «Обмен/возврат изделия надлежащего качества» при покупке ювелирного изделия в сети ювелирных магазинов «Кристалл» **покупатель приобретает право**, если изделие не подошел по форме, дизайну, размеру или комплектации:

- **обменять купленное изделие надлежащего качества на аналогичное изделие или на другое изделие;**
- или,**
- **отказаться от исполнения договора купли-продажи (вернуть изделие надлежащего качества продавцу) и получить уплаченную за него сумму.**

Приобрести данный продукт/услугу можно только одновременно с изделием. Оплатить продукт/услугу можно: наличными денежными средствами, банковской картой, подарочной картой, кредитными средствами. Скидки по торговым акциям не распространяются на данный продукт/услугу.

Покупателю, оплатившему продукт/услугу «Обмен/возврат изделия надлежащего качества», выдается Сертификат, удостоверяющий его право.

**2. Срок для реализации покупателем права**, указанного в Сертификате - 30 (тридцать) календарных дней с даты продажи (согласно даты в чеке). *Отсчет срока начинается на следующий день после даты продажи.*

**3. Требования к возвращаемому изделию.** Обмен/возврат изделия проводится, если оно не было в употреблении, сохранены его товарный вид (т.е. нет повреждений, царапин, потертостей и т.п.), потребительские свойства, ярлык изготовителя прикреплен к изделию опломбированной нитью, а также имеется Сертификат на обмен/возврат и кассовый чек на его оплату.

**4. Участвующие изделия.** Продукт/услуга предоставляется при покупке ювелирных изделий из драгоценных металлов, в том числе с вставками из драгоценных и полудрагоценных камней, стоимостью от **500 (пятьсот) рублей до 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей** включительно с учетом предоставленных скидок, кроме изделий:

- столовое серебро (предметы сервировки стола), предметы интерьера, часы, иконы;
- приобретенных через интернет-магазин с получением НЕ в магазине «Кристалл».

**5. Стоимость продукта/услуги (тарифа):** 10% от стоимости изделия с учетом предоставленных покупателю скидок.

### **6. Порядок оформления обмена/возврата изделия**

Для обмена/возврата изделия покупатель может обратиться в тот магазин, в котором было приобретено изделие.



При обращении покупателя с требованием об обмене/возврате изделия:

6.1. Директор магазина/старший продавец проверяет качество изделия (по установленным в компании требованиям в Регламенте товародвижения), наличие ярлыка и целостность опломбированной нити, кассового чека, сертификата на продукт/услугу «Обмен/возврат изделия надлежащего качества», соблюдение срока, установленного п.2.настоящего Порядка.

6.2. Если изделие соответствует требованиям п.3 и соблюден срок обращения (п.2), то директор магазина/старший продавец:

6.2.1. Изделие без вставок из драгоценных камней принимает.

Оформляет обмен изделия на другое, выбранное покупателем, в установленном в компании порядке (возврат первого изделия, продажа выбранного изделия).

*! Если Покупатель выбрал изделие меньшей стоимости –разница в стоимости изделий подлежит возврату Покупателю. Если Покупатель выбрал изделие большей стоимости – производится доплата Покупателем разницы между обмениваемыми изделиям. При обмене стоимость возвращаемого изделия определяется по цене на дату покупки с учетом примененных скидок (согласно кассового чека), стоимость изделия, на которое будет совершен обмен, - по цене на дату обмена и скидок, действующих на эту дату.*

**Или, если отсутствует возможность обмена изделия,** на основании оформленного покупателем заявления установленного образца, оформляет возврат денежных средств, уплаченных за изделие -цена на дату покупки с учетом примененных скидок (согласно кассового чека).

*Денежные средства возвращаются в том же порядке, в котором они были уплачены за изделие (наличными, на банковскую карту, подарочную карту)*

6.2.2. Изделие с драгоценными камнями принимает по сохранной расписке и направляет для проверки качества в Распределительный центр в установленном в компании порядке. *Информирует покупателя, что обмен изделия или возврат денежных средств будет осуществлен сразу после проверки качества изделия в РЦ, т.е. в течение 10 дней. Выясняет у покупателя какое право он намерен реализовать – обменять изделие или получить деньги. Выбранное для обмена изделие откладывается до окончания проверки качества. Для возврата денег покупатель сразу оформляет заявление.*

Изделие, поступившее в РЦ, проверяет на качество соответствующий категорийный менеджер в течение 1 (одного) рабочего дня и сообщает по электронной почте директору магазина о результатах проверки качества изделия. Если в изделии выявлены дефекты производственного характера (механические повреждения), о чем составляется акт соответствующей постояннодействующей комиссией, то изделие возвращается покупателю с отказом в удовлетворении требования о обмене/возврате изделия надлежащего качества.



6.3. Если изделие НЕ соответствует требованиям п.3 и/или покупателем не соблюден срок обращения (п.2), то продавец отказывает покупателю в его требовании.

**7. Возврат денежных средств, уплаченных за продукт/услугу «Обмен/возврат изделия надлежащего качества»** возможен только в случае возврата изделия до истечения 30 дней с даты продажи по причине выявления в нем недостатка производственного характера (заводского брака).





## Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

	Владелец сертификата: организация, сотрудник	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	 ООО "ЮВЕЛИРНЫЙ ДОМ "КРИСТАЛЛ" Дубинина Елена Николаевна, Начальник юридического отдела	04B5CAAA0064AF32944B0E16C8017B534B с 07.12.2022 13:16 по 07.12.2023 13:14 GMT+03:00	16.01.2023 12:36 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	 ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЮВЕЛИРНЫЙ ДОМ "КРИСТАЛЛ" КОБЗЕВ АНАТОЛИЙ ПЕТРОВИЧ, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР	01835DE00DFAE62AA49284DD60272559 4 с 27.07.2022 16:26 по 27.10.2023 16:26 GMT+03:00	17.01.2023 13:03 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа