

Политика возвратов и гарантий

О гарантийной политике и порядке осуществления гарантийных обязательств ООО «Краснодартеплоконтроль» .

Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» для определения порядка осуществления гарантийных обязательств ООО перед Покупателями в рамках продажи товара (далее – Товар).

2. Гарантийные обязательства при продаже

2.1. Товар по своему качеству должен соответствовать обычным требованиям, предъявляемым к товарам, и быть надлежащего качества на момент передачи его Покупателю или иному уполномоченному лицу (Получателю).

2.2. ООО гарантирует качество поставляемого нового Товара **на момент передачи** его Покупателю.

2.3. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, **товары надлежащего качества не подлежат возврату или обмену.**

2.4. Гарантия распространяется только при условии соблюдения требований хранения товара, предоставленных Продавцом или являющихся общепринятыми.

3. Ответственность ООО и условия предоставления гарантии качества

3.1. Гарантия качества предоставляется лишь в том случае, если Покупатель соблюдал следующие требования:

3.1.1. Претензия по качеству Товара должна быть предъявлена **не позднее 24 (Двадцати четырех) часов** с момента получения Товара.

3.1.2. Недостатки должны быть подтверждены фото- или видеоматериалами, явно демонстрирующими ненадлежащее качество, и направлены Продавцу.

3.2. Условия, при которых гарантия качества не предоставляется:

3.2.1. Несоблюдение правил ухода и эксплуатации, предусмотренных нормативными документами, а также нарушение рекомендаций по хранению товара.

3.2.2. Наличие повреждений, возникших после передачи Товара Покупателю (Получателю).

3.2.3. Отсутствие фотодоказательств ненадлежащего качества, которые подтверждают состояние товара в момент предъявления претензии.

4. Гарантия качества не предоставляется (не распространяется):

4.1. На нормальный износ Товара, связанный с его естественным увяданием по истечении срока, определенного для скоропортящегося товара.

4.2. На повреждения Товара в результате дорожно-транспортного происшествия или при его перевозке силами и средствами Покупателя, а также в результате небрежного хранения.

4.3. На Товар, если повреждения возникли в результате действий третьих лиц или форс-мажорных обстоятельств.

5. При обнаружении недостатков Покупатель обязан:

5.1. Заполнить рекламационный акт (или письмо-претензию), в котором указать:

5.1.1. Наименование вышедшего из строя Товара (наименование, количество).

5.1.2. Дату выпуска, приобретения и дату получения.

5.1.3. Наименование, дату и номер документа подтверждающего приобретение Товара.

5.1.4. Дату и время обнаружения недостатков Товара.

5.1.5. Краткое описание недостатков и условия, в которых фактически находился Товар до момента обнаружения дефекта.

5.2. Вместе с заполненным рекламационным актом необходимо предоставить:

5.2.1. Фотографии или видео, подтверждающие наличие недостатков.

5.2.2. Копию документа о получении Товара.

6. Порядок рассмотрения претензий по вопросу качества

6.1. Претензия должна быть направлена **ООО** по адресу электронной почты **info-[ktk@bk.ru](mailto:info-ktk@bk.ru)**

6.2. **ООО** обязуется дать свое заключение в ответ на претензию (рекламационный акт) в течение **10 (десяти) рабочих дней** с момента предоставления Покупателем соответствующей претензии с приложением вышеуказанных документов. К рассмотрению принимаются только претензии (рекламационные акты), оформленные в соответствии с разделом 5 настоящего положения.

6.3. В случае признания рекламации гарантийным случаем (ненадлежащее качество на момент передачи), **ООО** обязано безвозмездно (за свой счет) осуществить замену некачественного товара, или, в случае невозможности замены, вернуть денежные средства Покупателю в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с момента признания случая гарантийным.

6.4. При возникновении между сторонами спора о наличии недостатков товара, Покупатель обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, если будет установлено, что недостатки товара отсутствуют или не являются однозначно гарантийным случаем.

6.5. Если в результате экспертизы товара будет установлено, что недостатки товара являются заводским дефектом и гарантийным случаем, **ООО** обязано выполнить гарантийные обязательства и возместить Покупателю все расходы, связанные с проведением экспертизы.

7. Возврат товара по гарантии

7.1. Претензия должна быть направлена **ООО** посредством электронной почты **info-ktk@bk.ru** . Срок рассмотрения претензии составляет **10 (десять) рабочих дней**.

7.2. Всю интересующую информацию, касательно гарантийной политики, рассмотрения рекламаций по качеству товара, можно получить, написав письмо на э/почту по адресу: **info-ktk@bk.ru**

или обратившись по номеру телефона [+7 \(800\) 700-76-96](tel:+7(800)700-76-96), [+7 \(918\) 110-21-73](tel:+7(918)110-21-73), [+7 \(988\) 335-20-21](tel:+7(988)335-20-21)