

FABERLIC

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВОЗВРАТЕ ОБУВИ,
КОЖГАЛАНТЕРЕЙНЫХ ИЗДЕЛИЙ И
ПРОЧИХ АКСЕССУАРОВ СТИЛЯ ПО
ПРЕТЕНЗИИ
К КАЧЕСТВУ ТОВАРА**

Цель

Настоящее положение устанавливает порядок возврата следующих изделий: обувь, кожгалантерейные изделия и прочие аксессуары стиля по претензии к качеству данных изделий. **Положение служит руководством для владельцев Пунктов Выдачи и Консультантов Faberlic.**

1. Область применения

Настоящее положение распространяется на продукцию торговой марки «FABERLIC», реализованную через АО «Фаберлик».

2. Общие положения

2.1 Изделиями в рамках данного Положения считаются все виды обуви, сумок, рюкзаков, кошельков, ремней и прочих аксессуаров стиля. Для изделий назначается гарантийный срок эксплуатации 30 дней в соответствии со статьей 19 Закона РФ «О защите прав потребителей». Аксессуары (шнурки, набойки и другая фурнитура), упаковка и печатная продукция считаются расходными материалами, гарантия производителя на данные аксессуары не распространяется.

2.2 Гарантийный срок эксплуатации вышеперечисленных изделий отсчитывается со дня продажи, то есть со дня передачи изделия конечному потребителю.

2.3 По истечении гарантийного срока службы изделия претензии по качеству изделия не принимаются.

3. Условия удовлетворения претензии по качеству изделий в период гарантийного срока эксплуатации

3.1 В течение гарантийного срока и при соблюдении условий эксплуатации изделий размещенных на сайте <https://new.faberlic.com/ru/return> претензии по качеству изделий принимаются в порядке указанном в пункте 3.2.

3.2 При обнаружении каких-либо дефектов в изделии во время эксплуатации покупателю или консультанту необходимо самостоятельно обратиться с письменной претензией по системе обратной связи FABERLIC, заполнив онлайн - форму обращения на сайте, указав причины возврата, приложив фотографии дефекта :

https://faberlic.com/index.php?option=com_feedback&view=feedback&Itemid=4652

Обратите внимание! Дефект, который является причиной возврата, не может быть следствием неаккуратного обращения в процессе примерки.

3.3 После заполнения и отправки заявки, ей будет присвоен **индивидуальный номер**. Рассмотрение претензии осуществляется специалистами, отвечающими за данное направление, о чем будет оповещено в ответном сообщении. В случае положительного решения о возврате изделия по претензии к качеству, консультанту необходимо обратиться на Пункт Выдачи, на котором было получено изделие, сообщить индивидуальный номер (Тикет#) обращения, по которому вынесено положительное решение о возврате изделия по претензии к качеству, оформить письменно претензию на пункте выдачи, обязательно указав причину возврата. **Только на основании положительного решения по данному обращению сотрудник Пункта Выдачи может принять изделие к возврату по претензии.**

3.4 Сотрудник Пункта Выдачи проверит правомерность возврата (соблюдение сроков, состояние товара на момент возврата и т.п.) и, при соблюдении покупателем настоящих Правил, примет товар, а затем создаст документ «Претензия» в кабинете ПВ, на сайте www.faberlic.com.

Обращаем внимание, при создании документа «Претензия» сотруднику ПВ необходимо подробно указывать причины возврата с описанием дефектов и указанием индивидуального номера заявки, сформированной через обратную связь FABERLIC.