На все товары, купленные в интернет-магазине multimarket.by, распространяются гарантийные обязательства согласно закону "О защите прав потребителей".

Если Ваш товар сломался и на него действует гарантия, Вам необходимо обратиться в авторизированный сервисный центр для проведения ремонта. Адреса и контакты ремонтных организаций указаны в гарантийном талоне. Если в Вашем населенном пункте нет сервисного центра, то Вы можете обратиться в офис нашей компании по адресу: 220005, г. Минск, ул. Смолячкова, 9, офис 326.

Если Ваш товар сломался, а гарантийный срок уже истёк, Вам следует обратиться в авторизированный сервисный центр для проведения платного ремонта.

Возврат и обмен товара надлежащего качества регулирует статья 28 Закона «О защите прав потребителей».

В течение 14 дней с момента приобретения вы имеете право без объяснения причины вернуть либо обменять товар при соблюдении следующих условий:

* не был в эксплуатации;
* сохранил внешний вид и потребительские свойства;
* находится в оригинальной заводской упаковке;
* имеет подтверждение совершения его покупки в интернет-магазине multimarket.by,
* не входит в **Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату** (ниже по тексту).

**Срок гарантии**

Срок гарантии указан в гарантийном талоне на товар. Гарантийные обязательства действуют с момента приобретения продукции.

**Получение заказа**

В момент получения заказа необходимо проверить:

* внешний вид изделия,
* комплектность,
* отсутствие механических повреждений,
* правильность оформления гарантийных документов.

Своей подписью в Акте приема-передачи и Гарантийном талоне вы подтверждаете, что согласились с целостностью товара, а также ознакомились с условиями эксплуатации.

Пожалуйста, сохраняйте гарантийный талон до окончания гарантийного срока.

**Уважаемые Клиенты, во избежание недоразумений просим вас внимательно осматривать товар при его получении**, так как претензии к внешнему виду товара и его комплектности вы можете предъявлять **только во время осмотра товара**, при его приемке от курьера.
Вы вправе **потребовать от курьера проверку** доставленного вам товара (внешнего вида, комплектности, работоспособности), после чего оставить свою подпись в гарантийном талоне об отсутствии претензий к изделию.
Вы также имеете право**отказаться от доставленного товара**, если в нем обнаружен дефект.

**Претензии к внешнему виду и комплектации изделия после заполнения гарантийного талона и отбытия курьера не принимаются.**

**Выдержки из законодательных актов, регламентирующие возврат (замену) товара**

**ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 9 января 2002 г. N 90-З «О защите прав потребителей»**
в редакции от 13 июня 2018 г. № 111-З

**ГЛАВА 3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЕМУ ТОВАРА**

***Статья 20. Права потребителя в случае реализации ему товара ненадлежащего качества***

1. В случае реализации товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать:
1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;
1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.
2. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (пищевые продукты, товары бытовой химии и др.), потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.
3. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 статьи 20 Закона требований потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона.

***Статья 22. Безвозмездное устранение недостатков товара продавцом***

1. Обнаруженные недостатки товара должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки товара незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. По письменному соглашению с потребителем этот срок может быть увеличен, но не более чем до тридцати дней.

***Статья 23. Замена товара ненадлежащего качества***

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) — заменить его в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования.
При отсутствии у продавца (изготовителя, поставщика, представителя) необходимого для замены товара на день предъявления потребителем требования о его замене продавец (изготовитель, поставщик, представитель) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя, поставщика, представителя) товара данной модели (марки, типа, артикула и др.) по не зависящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) с согласия потребителя.

***Статья 28. Право потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества***

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, возвратить товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.
2. Требование потребителя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если **товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.** В случае обмена либо возврата товара **потребитель обязан возвратить товар в потребительской упаковке,** если товар был продан в такой упаковке.
**3. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утверждается Правительством Республики Беларусь.**
4. При возврате потребителем товара надлежащего качества его требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом незамедлительно. В случае, если удовлетворить требование потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требования не может превышать семи дней. За нарушение указанных сроков продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара на день его реализации потребителю.
**Расчеты с потребителем при возврате уплаченной за товар денежной суммы осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата товара, если иное не предусмотрено соглашением сторон.**

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ**

— Текстильные товары (ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный), лентоткацкие изделия (ленты, кружево, тесьма, шнуры, бахрома), ковровые изделия, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка и иные метражные товары.
— Паркет, ламинат, пробковый пол, настенная пробка, плитка керамическая и керамогранитная, обои.\*
— Белье нательное, белье для новорожденных и детей ясельного возраста из всех видов тканей, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных, корсетные изделия.
— Чулочно-носочные изделия.
— Ювелирные изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни, изделия из жемчуга и янтаря.
— Бижутерия.\*
— Технически сложные товары бытового назначения *(электрические бытовые машины и приборы, электрические нагревательные приборы, электроинструменты, электрические контрольно-измерительные приборы, телерадиотовары, электромузыкальные инструменты, фотоаппараты и фотокамеры цифровые, киноаппаратура любительская, телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления, часы, компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки, печатающие устройства, мониторы (дисплеи), сканеры, игровые приставки с элементами программного управления, прочие устройства ввода и вывода, копировально-множительные машины, газонокосилки (триммеры) с электрическим или бензиновым приводом, бензопилы, швейные машины, машины и аппараты вязальные, машины раскройные, для шитья меха, обметочные и стачивающе-обметочные, бытовая газовая аппаратура и иные товары с питанием от сети переменного тока),* на которые установлены гарантийные сроки и в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи.
— Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (велосипеды, мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем).
— Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.
— Прогулочные суда и иные плавучие средства бытового назначения.
— Средства малой механизации садово-огородного применения с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем.
— Мебельные гарнитуры и наборы, мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.
— Парфюмерно-косметические товары.\*
— Маникюрные и педикюрные инструменты и наборы.\*
— Игрушки, карнавальные принадлежности (костюмы, маски, полумаски).\*
— Товары бытовой химии.\*
— Фотопленка, фотобумага, фотохимикаты.\*
— Ручки всех видов, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары.\*
— Носители аудио-, видео- и иных видов информации.\*
— Печатные издания, в том числе почтовые марки, маркированные конверты и маркированные почтовые карточки.\*
— Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритья и другие аналогичные товары).\*
—  Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарной гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми).\*
—  Лекарственные средства.
—  Ветеринарные средства.
—  Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов бытового назначения, в том числе для разового использования).\*
—  Животные, птицы, рыбы, корма для животных, птиц, рыб.\*
—  Цветы, растения, семена.\*
—  Товары секс-шопов специального назначения.\*
—  Табачные изделия.
—  Жидкость для электронных систем курения.\*
—  Гражданское оружие, составные части и компоненты гражданского огнестрельного оружия, патроны к нему, порох, пиротехнические изделия.
—  Элементы питания.\*
—  Наушники.\*
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
*\* За исключением товаров, упакованных в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку, а также в потребительскую упаковку, обеспечивающую возможность установить, что товар не был в употреблении.*

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ТРЕБОВАТЬ ЗАМЕНЫ ТОВАРА ИЛИ ВОЗВРАТА УПЛАЧЕННОЙ ЗА НЕГО ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО ИСТЕЧЕНИИ 30 ДНЕЙ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПРОДАВЦОМ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ СУЩЕСТВЕННОГО НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ ИЛИ НАРУШЕНИИ СРОКОВ БЕЗВОЗМЕЗДНОГО УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА**

 — Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с электрическим или бензиновым приводом).
— Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.
— Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения.
— Средства малой механизации садово-огородного применения.
— Мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.
— Электробытовые товары (холодильники, морозильники, стиральные машины автоматические и полуавтоматические, посудомоечные машины, варочные панели, электроплиты с духовым шкафом, электрошкафы жарочные автоматические или с элементами программного управления).
— Телевизоры, видеомониторы, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями.
— Компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки и периферийные устройства к ним.
— Отопительное оборудование (котлы и аппараты отопительные автоматические или с элементами программного управления).
— Телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления.
— Фотоаппараты и фотокамеры цифровые.
— Часы электронно-механические и электронные с двумя и более функциями.

**ПРИЕМКА ТОВАРОВ после проведения проверки качества, экспертизы или безвозмездного устранения недостатков**
Пункт 15 статьи 20 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» в редакции от 13 июня 2018 г. № 111-З.

В случае неявки потребителя за товаром после проведения проверки качества товара, экспертизы товара или безвозмездного устранения недостатков товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) вправе, в письменной форме предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня направления такого предупреждения взыскать с потребителя убытки, понесенные в связи с хранением товара, за исключением случая, если потребитель не мог забрать товар по уважительной причине.