

# Возврат

## 1. Основные правила возврата товара

Возврат товара надлежащего качества проводится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, не истек срок годности, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Возврат товара возможен без упаковки, но при условии сохранения всей комплектации и потребительских свойств товара.

**Если вы обнаружили**, что с купленным товаром что-то не так, пожалуйста, обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону: **8-812-509-34-05**.

### **Необходимые для возврата документы:**

- *паспорт или водительское удостоверение. Разрешается оформление возврата по фотографии паспорта или водительского удостоверения в случае, если сумма возврата менее 10 000 рублей документ принадлежит именно тому человеку, который обратился за возвратом;*
- *товарный и кассовый чеки или их копии;*
- *оригинал банковской карты и слип-чек, если оплата была произведена банковской картой (предъявляется владельцем карты);*
- *доверенность, если возврат на юридическое лицо.*
- *заявление и возвратная накладная – заполняется при возврате.*

*При отсутствии документов подтверждающих покупку, вы можете ссылаться на другие доказательства приобретения товара*

## **2. Возврат товара, оплаченного банковской картой**

Вернуть товар можно, приехав рабочее время и написав заявление. При возврате товара, частично или полностью оплаченного баллами, возвращается только сумма денег, потраченная на него. Израсходованные баллы не возвращаются на бонусный счет.

**Если вы оплатили ваш заказ банковской картой или в кредит на сайте, а также банковской картой в приложении и хотите вернуть деньги, это можно сделать на сайте. Достаточно нажать кнопку «Оформить возврат денежных средств» на странице заказа. Ваш запрос будет принят и в течение 30-ти дней деньги будут возвращены на карту, по которой была произведена оплата. Если же что-то пойдет не так, то мы позвоним вам по номеру, который вы указали.**

## **3. Возврат товара, заказанного по телефону, с доставкой на адрес**

При заказе товара с доставкой вы можете отказаться от заказа **до его передачи**. Если же машина с вашим заказом уже выехала на адрес, мы вернем вам стоимость товара за исключением **расходов на доставку**.

**Также для возврата товара вы можете отдельно заказать машину или же вернуть старый товар в момент получения нового.**

**Если к вам поедет машина без заказа, вы оплачиваете сумму аналогично стоимости доставки.**

При возврате в момент получения нового заказа оплачивается стоимость доставки и фиксированная стоимость возврата (определяется из тоннажа товара и выбранного вида доставки).

**Возврат денежных средств водителем на адресе не производится.**

При возврате товара а/м вам необходимо приехать в строительный центр на следующий день после оформления накладной водителем.

Для владельцев карт в статусе **«Эксперт»** услуга возврата товара в момент получения нового - бесплатна.

### Стоимость возврата

Грузоподъёмность, тонн	Стоимость, руб
0.5т/Курьер	200
1.5т	350
3.5т	1000
5т	1300
10т	1600
Загрузка манипулятором 1т	700

При необходимости спуска товара с этажа и загрузки в автомобиль, вы можете заказать дополнительную услугу по спуску товара.

## 4. Ограничения по возврату товара

Мы не принимаем на возврат товары, имеющие **индивидуально-определенные свойства**, если указанный товар может быть использован исключительно потребителем, который купил его. Например, товары под заказ, колерованная краска, строительные и отделочные материала

отпускаемые на метраж, уцененный товар, а также товар, проданный как некондиционный.

Также на некоторые товары действуют ограничения при возврате:

- ЛКМ (кроме колер паст), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и т.д) и другие товары, отпускаемые на метраж (в том числе и вагонка) подлежат возврату — кратно упаковке (бухта, рулон, пачка).
- Сухие сыпучие смеси подлежат возврату только при условии сохранения потребительских качеств – например, отсутствие окаменелости и т.д.
- Теплый пол подлежит возврату при условии целостности внутренней упаковки.
- Кафельная плитка принимается кратно упаковке при условии сохранности надлежащего товарного вида упаковки (отсутствие видимых повреждений).
- При возврате ГКЛ, ГВЛ, Изоплата, гипсофибрового листа, Аквапанели и СМЛ (а также материалов, подъем которых мы не осуществляем) приём материалов водителем осуществляется внизу (у автомашины), спуск бригадой подъёма не осуществляется. Исключение составляют ошибки специалиста компании.