

ПРАВИЛА ИНТЕРНЕТ-ШОПИНГА

< ПРИЗНАКИ НАДЕЖНОГО ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА >

ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА САЙТА:



функциональность



удобство



дизайн



платный
хостинг



высокий рейтинг
в поисковых системах

НАЛИЧИЕ ИНФОРМАЦИИ:



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ:



ознакомиться с полным
ассортиментом товаров



получить консультацию



оплатить покупку картой

*Статья 5 ФЗ «О защите прав потребителей» прописывает права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара, а также гарантийного срока на товар

< ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВОЗНИКАЮТ ПРОБЛЕМЫ >



ДЕНЬГИ ЗА ПОКУПКУ СНЯЛИ С КАРТЫ ДВАЖДЫ

- связаться с магазином
- связаться с процессинговым центром (если магазин не идет на контакт)
- обратиться в банк (если деньги не поступили в течение 30 дней)



ТОВАР ОКАЗАЛСЯ ПОВРЕЖДЕННЫМ:

Важно! Не забывайте вскрывать и проверять посылки, лучше делать фото товара

- написать заявление об отказе принять товар, сотрудники почты составляют акт осмотра и поломки и отправляют посылку назад*
- связаться с продавцом с просьбой прислать новый товар взамен поврежденного

*Статьи 25-26 ФЗ «О защите прав потребителей» предписывают, что права покупателя обычного магазина и интернет-магазина равны, но срок возврата недовольственного товара составляет в интернет-магазине 7 дней (а не 14, как в обычном случае)



ТОВАР НЕ СООТВЕТСТВУЕТ ЗАКАЗУ:

- обратиться с письменной претензией продавцу:
 - либо вернуть деньги
 - либо обменять товар
 - либо компенсировать убытки за ремонт
- если возник спор по недостаткам товара, продавец проводит его экспертизу
- если магазин не реагирует на претензию и/или отказывается вернуть деньги за товар, обращайтесь в суд



ПОСЫЛКА НЕ ПРИШЛА ИЛИ НЕ ПРИШЛА ВОВРЕМЯ

если посылка не пришла, выясните, на каком этапе возникла проблема: у продавца или доставки

- если проблема у продавца, то вам вернут деньги
 - если проблема у доставки, то писать заявления надо в эту службу (проверить статус можно с помощью трекинговых сайтов по номеру посылки – например, <http://post-tracker.ru>)
 - если посылку не прислали, а деньги с карты списали и не вернули, напишите в банке заявление на мошеннические действия с кредитной картой
- если товар не получен в срок, обращайтесь в суд (незаконное использование денег)