

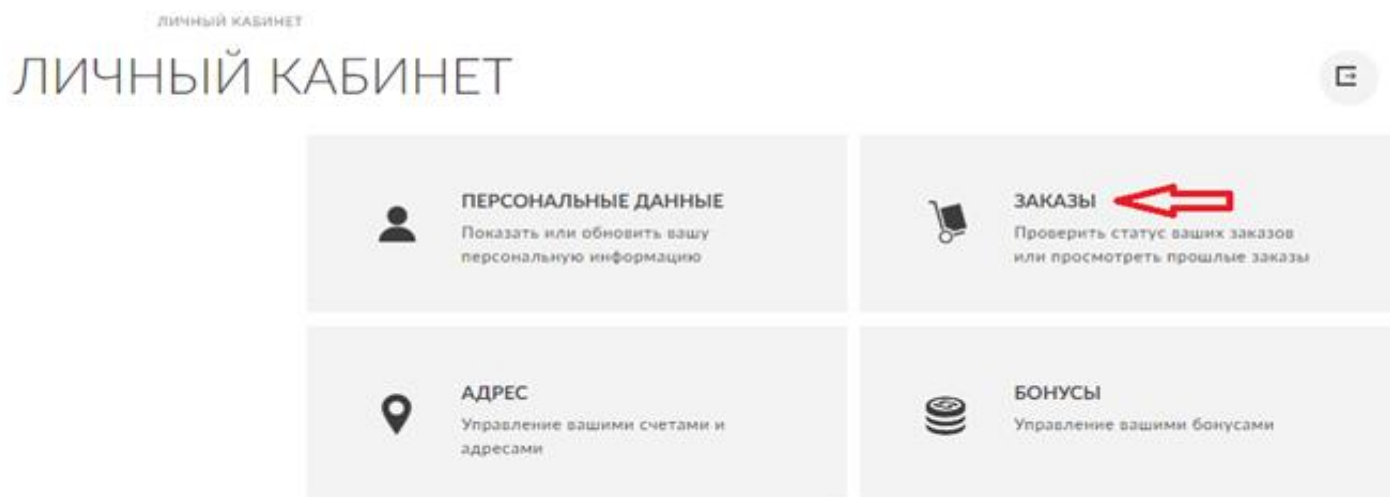
ИНСТРУКЦИЯ ПО ВОЗВРАТУ ТОВАРА ДЛЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА



Покупатель вправе вернуть **товар надлежащего качества** в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, начиная со следующего дня после получения заказа, и **товар ненадлежащего качества** в течение всего гарантийного срока.

Для оформления возврата необходимо зайти в личный кабинет на сайте интернет-магазина, сделать заявку и отправить товар.

ШАГ 1. ЗАЙТИ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



Вам необходимо выбрать заказ на возврат и нажать кнопку «**ОФОРМИТЬ ВОЗВРАТ**» (кнопка доступна 15 дней, с момента получения заказа, так как срок возврата товара надлежащего качества - 14 календарных дней, начиная со следующего дня после получения товара).


Оформить возврат возможно только для выполненных заказов. Если у Вас возникли проблемы с оформлением возврата (например, заказ доставлен, но статус не изменился; отсутствует кнопка «оформить возврат» и т.д.), то Вам необходимо направить запрос по электронному адресу: shop@samsonite.ru с описанием проблемы.



Затем, заполнить строки «КОЛИЧЕСТВО К ВОЗВРАТУ» и «ПРИЧИНА ВОЗВРАТА» и нажать кнопку «ОФОРМИТЬ».


ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА

ВЫБЕРИТЕ ТОВАРЫ ДЛЯ ВОЗВРАТА

 34N-40020
Сумка дорожная / 1 шт / 10 500 руб.

Количество к возврату* ←

Причина возврата* ←

 50С-00003
Чемодан 75 см / 1 шт / 25 900 руб.


Количество к возврату*

Причина возврата*

Описание*

Скан гарантийного талона*

Фото дефекта
Загрузить еще

 **ОФОРМИТЬ** * – обязательные поля
Нажимая кнопку я соглашаюсь с [правилами возврата](#)

При выборе причины возврата - «брак», необходимо заполнить несколько полей: фото, описание повреждения товара и приложить фотографии, с указанием повреждений товара (если товар не был в эксплуатации и был доставлен с браком).

При наступлении **гарантийного случая**, обнаружения дефекта/повреждения товара (товар ненадлежащего качества), первоначально Вам необходимо обратиться в авторизованный Сервисный центр и получить Акт осмотра, после чего оформлять заявку, с приложением Акта осмотра.

В случае, если кнопка «ОФОРМИТЬ ВОЗВРАТ» не активна, необходимо направить запрос об активации на адрес: shop@samsonite.ru.

ШАГ 2. ЗАПОЛНИТЬ БАНКОВСКИЕ ДАННЫЕ


ВНИМАНИЕ! Если оплата заказа была онлайн на сайте (при оформлении заказа), то заполнять данные карты не требуется, т.к. денежные средства вернутся автоматически на карту, с которой была проведена оплата (кнопка «Ввести карту для возврата» не будет активной).

Если оплата заказа была при получении (картой или наличными курьеру при доставке заказа), то Вам необходимо нажать на кнопку «ВВЕСТИ КАРТУ ДЛЯ ВОЗВРАТА».

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА

ТОВАРЫ К ВОЗВРАТУ

 CO1-11045
Замок / 5 руб.

Количество к возврату 1


Причина возврата Не подошел товар (по размеру, цвету и т.п.)

 Ввести карту для возврата

и заполнить данные о банковской карте.

Перед сохранением, пожалуйста, проверьте правильность внесенных данных о карте.

Эту страницу можно открывать как в новом окне так и в Iframe. Внешний вид страницы нельзя изменить.



Пожалуйста, заполните форму – все поля обязательны для заполнения. Эта информация будет использоваться только для контакта с Вами и детальной проверки платежей в банке, выдавшем Вашу карту.

Данные карты

Номер карты:

Срок действия:

Год Месяц

Данные держателя карты

Имя: Фамилия:

СОХРАНИТЬ



Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней, с даты поступления товара на склад, после того как товар будет обработан на предмет идентификации и соответствия требованиям к возврату товара, в соответствии с Правилами работы, размещенными на сайте.

ВНИМАНИЕ! Вам может быть отказано в возврате товара, если:

- нарушен срок оформления возврата;
- не сохранен товарный вид (изделие имеет загрязнения, пятна, царапины, потертость, вмятины, порезы, разрывы и другие следы эксплуатации);
- не сохранены потребительские свойства (имеются дефекты на корпусе, колесах, ручках, фурнитуре, ремнях и других частях изделия);
- не сохранена полная комплектация (отсутствуют гарантийный талон, инструкция, упаковка, ярлыки, пломбы, бирки, этикетки, наклейки и другие элементы в местах их изначального размещения);
- если на изделии не установлена комбинация в значении 0-0-0 (для изделий с кодовым замком стандарта TSA);
- изделие не соответствует товару, указанному в заявке на возврат;
- изделие с нанесенной персонализацией.

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА

Персональные данные

Адрес

Заказы

Бонусы

Конфиденциальность

**НУЖНА
ПОМОЩЬ?**

Позвоните нам:

Г.....

ТОВАРЫ К ВОЗВРАТУ



47С-01003

Подушка /

Количество к возврату 1

Причина возврата Не подошел товар (по размеру, цвету и т.п.)

Решение по возврату **Отказ**



ШАГ 3. ВЫЗВАТЬ КУРЬЕРА

Чтобы воспользоваться услугой «Бесплатный возврат», Ваш товар должен быть передан в курьерскую компанию DPD. Для оформления бесплатного возврата, нажмите кнопку «**ВЫЗВАТЬ КУРЬЕРА**».

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА

ТОВАРЫ К ВОЗВРАТУ



47С-01003
Подушка / руб.

Количество к возврату 1

Причина возврата Не подошел товар (по размеру, цвету и т.п.)



СО1-09055
Ремень багажный / руб.

Количество к возврату 1

Причина возврата Передумал, хочу приобрести другой товар

Выберите адрес для передачи товара или пункт приема посылок

ВЫЗВАТЬ КУРЬЕРА

Далее, система перенаправит Вас на сайт компании DPD. В разделе «Онлайн-сервис» Вам необходимо выбрать способ передачи возврата: «**От двери**» (курьер DPD придет на указанный Вами адрес) или «**От пункта приема посылок**» (Вы доставляете возврат самостоятельно на выбранный пункт DPD) и заполнить предложенные поля со значком «*».

От двери	От пункта приема посылок
Населенный пункт*	<input type="text"/>
Адрес*	<input type="text"/>
Дата приема*	<input type="text"/>
Интервал приема*	<input type="text"/>
Контактное лицо*	<input type="text"/>
Контактный телефон*	<input type="text"/>
Контактный email	<input type="text"/>
Объявленная ценность*	<input type="text"/>
Комментарий для курьера	<input type="text"/>
* Обязательные поля	Оформить возврат

В поле «объявленная ценность» указывается стоимость отправляемого товара.

После оформления вызова курьера Вашей заявке будет присвоен номер, который начинается с RU..... (если номер «RU/////» не присвоен, то заявка на вызов курьера не оформлена). По данному номеру Вы сможете передать товар курьеру или в пункт приема посылок, а также, отслеживать местонахождение возврата по пути следования до склада (по ссылке <https://www.dpd.ru/>).

Заказ создан

Уважаемый пользователь, Ваш заказ был успешно создан!
Номер заказа RU02000090

ВНИМАНИЕ!

Возврат товара должен занимать только 1 место, весом не более 10 кг.

В рамках данной услуги, курьерская компания DPD осуществляет забор возврата, только на территории Российской Федерации, исключением составляют следующие направления доставки: Магадан, Норильск, Петропавловск-Камчатский, Южно-Сахалинск, Якутск и другие отдаленные города, поселки, деревни и т.д.

В случае, если:

- по указанному адресу не представляется возможным вызвать курьера, то Вы можете выбрать близлежащий пункт приема посылок DPD;

- услуга бесплатный возврат невозможна, Вам необходимо самостоятельно или через третьих лиц направить товар любой курьерской компанией (только услугой «до двери») на склад интернет-магазина по адресу: 109316, Москва, Волгоградский проспект, 21 (режим работы склада: пн-пт 10:00-17:00, обед с 12:00-13:00, выходные дни: сб, вс и официальные праздничные дни). При самостоятельной доставке товара на склад, Вы берете на себя все обязательства (расходы, претензии в случае утери курьерской компанией и т.д.).

При самостоятельной передаче товара на склад, в обязательном порядке, должна быть оформлена заявка на возврат в личном кабинете на сайте.

При передаче товара, получите у курьера (или на пункте) документ (акт, реестр и т.д.) о передаче товара в курьерскую компанию с указанием номера возврата, датой передачи, подписью сотрудника компании DPD. **ДАННЫЙ ДОКУМЕНТ НЕОБХОДИМО СОХРАНЯТЬ ДО МОМЕНТА ПОСТУПЛЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА РАСЧЕТНЫЙ СЧЕТ!**

В случае возникновения вопросов, свяжитесь с нами по телефону: 8 (800) 551-00-64 или направьте Ваш запрос по электронной почте: shop@samsonite.ru с информацией о номере заказа и номере заявки на возврат.

Ваш номер заявки на возврата будет указан в личном кабинете:

Дата	25.02.2020	 Заявка на возврат #1268 (Обработан)
Статус	Выполнен	
Номер	2043623	
DPD (ДОСТАВКА ПО ЗОНАМ)	ЗАКАЗ 47С-01003 Подушка Микки, Минни Синий 1шт. С01-09055 Ремень багажный Черный 1шт.	ОБЩАЯ СУММА ЗАКАЗА