**Возврат качественного товара от покупателя**. Если Вы физическое или юридическое лицо, то возврат качественного товара возможен:

* В течение 14 дней с момента отгрузки заказа;
* Возврат осуществляется силами заказчика на наш склад;
* Заводская упаковка не нарушена: целостность и состояние упаковки (полиэтилен, картонная коробка) проверяется зав.складом
* Товар не является заказным

Если Вы **физическое лицо**, то возврат денежных средств осуществляется либо в офисе наличными, либо на расчетный счет плательщика. Если Вы **юридическое лицо**, то после согласования возвращаемого товара необходимо предоставить:

1. Возвратная накладная по форме ТОРГ-12 в 2-х экземплярах с полностью заполненными реквизитами обеих сторон, с указанием количества возвращаемого товара, цена должна соответствовать нашей цене реализации.
2. Счет-фактура также с полностью заполненными реквизитами, обязательное указание ГТД (должно соответствовать нашей счет-фактуре).
3. Для покупателей принимающих УСН (без НДС) счет-фактура не требуется, только наличие товарной накладной ТОРГ-12 в 2-х экземплярах **с приложением копии уведомления о возможности применения УСН.**
4. Вместо этих двух документов возможно применение Универсально передаточного документа**.**
5. Письмо на фирменном бланке организации с просьбой о возврате товара.
6. Для возврата товара от **покупателей, находящихся в регионах РФ** и осуществляющих возврат через транспортную компанию предварительное согласование возвратных документов **ОБЯЗАТЕЛЬНО**.

**Возврат товара ненадлежащего качества**. Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, в котором присутствует заводской брак.

**Все рекламации по качеству товара принимаются до момента укладки напольных покрытий.**

В случае, если заводской брак обнаружился на стадии укладки напольных покрытий, то монтаж нужно остановить и связаться с сотрудниками нашей компании. Первоначальная информация, которая требуется для рассмотрения претензии:

1. Номер и дата заказа
2. Фотографирование брака и номера партии

Только после этого принимается решение о дальнейших действиях:

1. Вскрытие дополнительной упаковки для проверки качества товара. Если в другой упаковке брак не обнаруживается, то в этом случае принимается решение о продолжении укладки напольных покрытий.
2. Возврат всей партии товара
3. Обмен бракованной упаковки товара.

**В случае, если товар уложен, то претензии на качество товара не принимаются.**