**1. Основные правила возврата товара**

**1.1.** Возврат товара надлежащего качества проводится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, 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.

**1.2**. Если вы обнаружили, что с купленным товаром что-то не так, пожалуйста, обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону: 8(495)136-64-64.

***1.3.*** Необходимые для возврата документы:

* паспорт или водительское удостоверение;
* 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.

При отсутствии документов подтверждающих покупку, вы можете ссылаться на другие доказательства приобретения товара в ООО «Wallsgroup».

**2. Способы возврата товара**

**2.1.** Если вы оплатили ваш заказ банковской картой по телефону, и хотите что-то вернуть - это можно сделать в нашем офисе по адресу: г. Мытищи, улица Колпакова, дом 30, достаточно приехать и написать заявление. При оплате по телефону, срок возврата, установленный банком, составляет до 30-ти дней.

Если заказ оплачен банковской картой в строительном центре или в офисе продаж, мы очень просим вас сохранять кассовый и слип чеки. В этом случае возврат будет происходить до 30-ти дней после обращения.

**2.1.** 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.

**3. Ограничения по возврату товара**

**3.1.** 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.

**3.2.** На некоторые товары действуют ограничения при возврате:

* •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 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.