

## **Политика клиента по возвратам и обменам.**

Технически сложные устройства надлежащего качества обмену и возврату не подлежат. Согласно перечню непродовольственных товаров надлежащего качества [пункт 11](#).

### **Лояльность компании кнопка жизни:**

Если товар сохранил свои потребительские качества и полную комплектацию. Компания может:

- заменить цвет
- обменять на аналог (по цене и качеству)

### **При технической неисправности:**

Если выявлена гарантийная техническая неисправность, то при наличии чека и гарантийного талона с печатью компании «Кнопка жизни» – компания осуществит обмен на аналог, либо ремонт.

При наличии аналогичного товара на замену по цвету или техническим характеристикам, денежные средства возврату не подлежат.

## **Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"**

### **Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный 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. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  
(см. текст в предыдущей редакции)

**Перечень** товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

(п. 2 в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  
(см. текст в предыдущей редакции)

**Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)  
(см. текст в предыдущей редакции)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)  
(см. текст в предыдущей редакции)

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

(п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)  
(см. текст в предыдущей редакции)

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

(п. 6 в ред. Постановления Правительства РФ от 22.06.2016 N 568)  
(см. текст в предыдущей редакции)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)  
(см. текст в предыдущей редакции)

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

(п. 9 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)  
(см. текст в предыдущей редакции)

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

**11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).**

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81, от 27.05.2016 N 471)  
(см. текст в предыдущей редакции)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

(п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

13. Животные и растения.

(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

(п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)