Возврат денежных средств покупателю при возврате и/или замене товара, оплаченного за счет кредита (рассрочки)

1. Обращение Покупателя в Компанию с целью возврата/замены товара, купленного в кредит/рассрочку

1.1. С целью возврата/замены товара Покупатель может обратиться в Компанию следующими способами:

- на ТТ, где была произведена покупка, с предоставлением заявления;
- позвонить на горячую линию РАЙТОН по тел. 8 800 555 38 77;
- разместить свою претензию на сайте РАЙТОН https://raiton.ru/contacts/
- выбрав тип обращения «Проблемы с заказом»;

При обращении покупатель должен указать номер своего заказа или договора купли-продажи, ФИО, наименование товара, место приобретения товара (магазин розничной сети РАЙТОН или интернет - магазин).

1.2. В зависимости от причины возврата / замены товара назначается подразделение, ответственное за отработку заявки.

1.3. В случае обоснованной претензии Покупателя на качество товара или услуги, а также, претензии на неисполнение условий договора между покупателем и продавцом подобные заявки попадают на отработку в ДК, в иных случаях, заявка передается на отработку Управляющему розничной сети ТТ, где приобретался товар или ответственному сотруднику Департамента интернет торговли.

2. Алгоритм действий участников процесса при возврате денежных средств по причине возврата/замены товара

2.1. Порядок оформления возврата / замены товара в день покупки

2.1.1. При частичном или полном возврате Покупателем Товара, приобретенного за счет Кредита, **в день подписания Покупателем Кредитного договора с Банком,** Договор аннулируется.

2.1.2. Продавец передает Покупателю ранее полученные документы (Уведомление Банка об индивидуальных условиях кредитования (экземпляр Покупателя и Банка), Спецификацию Товара, Заявление Покупателя (экземпляр РАЙТОН) с соответствующими отметками о возврате Товара) и направляет Покупателя к Сотруднику Банка.

2.1.3. Покупатель возвращает Сотруднику Банка оформленный комплект документов и Карту.

2.1.4. При полном возврате Товара сотрудник Банка аннулирует Кредитный договор, на заявлении Покупателя ставит отметку об его аннулировании. После чего Продавец возвращает Покупателю сумму Первого взноса. Заявка на расходование ДС не создается, осуществляется отмена операции.
В случае, если ПВ внесен наличными ДС, то возврат осуществляется через кассу.
В случае, если ПВ внесен путем оплаты через терминал, то возврат осуществляется безналичным путем (через терминал).

2.1.5. При частичном возврате Товара Продавец по желанию Покупателя возвращает сумму Первого взноса (частично или полностью). Сотрудник Банка корректирует сумму кредита (рассрочки), необходимую для перечисления в РАЙТОН за товар.
Порядок возврата суммы ПВ Покупателю описан в п. 2.1.4. регламента.

2.1.6. В случае аннулирования заказа, оформленного через интернет магазин, Покупатель должен обратиться на горячую линию РАЙТОН по тел. 8 800 555 38 77;

2.2. Порядок оформления возврата / замены товара позднее дня покупки

2.2.1. Если Покупатель обратился в РАЙТОН с целью частичного или полного возврата Товара **на следующий день после подписания Кредитного договора или позднее**, то аннулирование Кредитного договора **запрещено**. Покупатель обращается в РАЙТОН любым из указанных способов, описанных в п. 1.1. регламента.

2.2.2. При замене Товара на равноценный Товар сотрудник РАЙТОН, ответственный за отработку заявки, организует обмен Товара.

2.2.3. При обмене Товара на Товар большей стоимости, Покупатель оплачивает наличным или безналичным путем сумму денежных средств, равную разнице между стоимостью нового и возвращаемого Товаров.

2.2.4. При обмене Товара на Товар меньшей стоимости:

- Сотрудник РАЙТОН, ответственный за отработку заявки, рассчитывает сумму, необходимую для возврата Покупателю;
- Если сумма к возврату меньше или равна сумме Первого взноса, РАЙТОН выплачивает Покупателю сумму к возврату;
- Если сумма к возврату больше суммы Первого взноса по возвращаемому Товару, то сумма Первого взноса по возвращаемому Товару выдается Покупателю, а оставшаяся сумма передается Покупателю согласно п. 3 настоящего Регламента.

Порядок возврата суммы ПВ Покупателю описан в п. 2.1.4. регламента.

2.2.5. При полном возврате Товара:

- РАЙТОН возвращает Покупателю сумму Первого взноса по возвращаемому Товару;
- оставшаяся сумма передается согласно п. 3 настоящего Регламента.

2.3. Сроки возврата ДС

В зависимости от того, какой товар возвращается либо меняется, разнятся и сроки выплаты денежных средств:

- **Некачественный товар**. Если возврат ДС производится за товар плохого качества, то, согласно ст. 22 и 23.1 закона, защищающего права потребителей, требования Покупателя о возврате всей потраченной на покупку суммы должны быть удовлетворены торговой организацией в течение 10 дней с момента их предъявления.
- **Качественный товар**. Если же Покупатель требует возврата суммы, выплаченной за качественный, но неподходящий ему по каким-либо причинам товар, то, согласно ст. 25 закона, сроки возврата ДС не должны превышать трех дней.

3. Порядок осуществления взаиморасчетов с Покупателем

3.1. Перечень документов, запрашиваемых у Покупателя, и сроки их предоставления.

3.1.1. При возврате/замене товара, купленного в кредит/рассрочку сотрудник РАЙТОН, ответственный за отработку заявки, запрашивает у Покупателя следующие документы:

- Справка из Банка, выдавшего кредит/рассрочку, о задолженности по Кредитному договору, с указанием остатка по основному долгу и уплаченным процентам на текущую дату;
- Заявление на перечисление ДС в связи с возвратом, заменой или отказом от Товара. Форма заявления указана в приложении № 1 к регламенту. Возможно

оформление заявления на перечисление ДС по форме Банка, предварительно запросив его у сотрудника Банка.

- Копия кредитного договора между Покупателем и Банком и / или выписка из него.
- Договор купли-продажи товара между Покупателем и РАЙТОН.

3.1.2. Порядок и сроки получения документов от Покупателя

Сотрудник РАЙТОН, ответственный за отработку заявки, передает Покупателю письмо с указанием списка документов, необходимых для возврата ДС в срок не позднее 3 рабочих часов с момента поступления заявки в работу.

В письме указывается срок предоставления Покупателем документов - не более 3 дней с даты получения запроса.

Письмо передается Покупателю с обязательным подтверждением о его получении. Способы передачи запроса:

1. Лично в руки Покупателю – в качестве подтверждения в Компании остается 2-й экз. письма с отметкой о получении Покупателем.
2. По электронной почте – в качестве подтверждения необходимо запросить уведомление о прочтении письма.
3. СМС информирование - в качестве подтверждения необходимо запросить ответное СМС.
4. Если запрос передается не лично в руки Покупателю, то сотрудник РАЙТОН, ответственный за отработку заявки, в дополнение направляет продублированный запрос по почте, заказным письмом с уведомлением.

4. Порядок получения Покупателем справки из Банка о задолженности по Кредитному договору

4.1. При решении вопросов по возврату/замене товаров, оплаченных полностью или частично за счет кредита (рассрочки), с целью определения суммы к возврату и/или способа возврата денежных средств Покупателю: наличными денежными средствами через кассу ТТ, и/или безналичным путем на Счет Покупателя в Банке, сотрудник РАЙТОН, ответственный за отработку заявки, направляет Покупателя в Банк, оформивший кредит (рассрочку) для получения справки о задолженности по основному долгу и уплаченным процентам на текущую дату.

В справке должная быть указана следующая информация:

- ФИО Покупателя,
- Номер Кредитного договора,
- Дата подписания Кредитного договора,
- Сумма остатка по основному долгу,
- Сумма уплаченных процентов и комиссий.

4.2. Сотрудник Банка выдает на руки Покупателю справку о задолженности по кредитному договору, на основании которой Покупатель решает вопрос с сотрудником РАЙТОН, ответственным за отработку заявки, о сумме и способе возврата ДС.

4.3. Сотруднику РАЙТОН, ответственному за отработку заявки, необходимо обратить внимание Покупателя, что он должен проконтролировать поступление денег, позвонив в Банк по горячей линии. После возврата ДС Покупатель может обратиться в Банк для проведения процедуры досрочного или полного погашения кредита.

5. Определение суммы к возврату. Ответственность за возврат ДС

5.1. Продавцом анализируется справка из Банка, предоставленная Покупателем:

5.1.1. Если **Кредитный договор действующий**, то возврат ДС осуществляется безналичным переводом следующим образом:

- в случае возврата/замены **не рекламационного (качественного) товара:**
  - Покупателем заполняется заявление на перечисление ДС на сумму, равную сумме оформленного кредита (рассрочки).
  - При этом, суммы уплаченных процентов и комиссий за пользование кредитными средствами Покупателем РАЙТОН не компенсирует.
- в случае возврата/замены **товара по рекламации:**

Покупателем заполняется заявление на перечисление ДС на сумму, включающую:

1) сумму ДС, равную сумме оформленного кредита (рассрочки).
2) суммы уплаченных процентов и комиссий за пользование кредитными средствами, указанные в Справке Банка «О задолженности по Кредитному договору» (п. 5, 6 ст. 24 закона, защищающего права потребителей).

5.1.2. Если **Кредитный договор закрыт**, то возврат ДС осуществляется безналичным переводом на счет Покупателя, согласно заявления на возврат с указанием банковских реквизитов для перечисления ДС (приложение №1 к регламенту).

Расчет суммы к возврату осуществляется аналогично методике, указанной в п. 5.1.1.

5.1.3. В случаях, описанных выше, при возврате ДС Покупателю необходимо строго руководствоваться условиями, предусмотренными договорными отношениями с Банками. Сроки возврата ДС и условия зачисления ДС, утвержденные Банками, описаны в приложении № 2 к настоящему регламенту.