

Правила обмена и возврата матрасов

Матрас надлежащего качества

1) Если не прошло 14 дней с момента получения товара:

- Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранен его товарный вид (в т.ч. одноразовая заводская упаковка, не имеющая повреждений и следов вскрытия), потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара.
- При отказе Покупателя от Товара Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара, **за исключением расходов Продавца, связанных с доставкой возвращенного Покупателем Товара.**
- Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем (в т.ч. нестандартные размеры товара (по желанию Покупателя). Индивидуально-определенные свойства товара – отличие размеров заказанного товара от размеров, указанных на сайте интернет-магазина.

Если упаковка вскрыта и матрас использовался менее 14 дней?

Претензия на возврат матраса надлежащего качества с вскрытой упаковкой может быть не удовлетворена. Дело в том, что возврат осуществляется при условии, что приобретенный товар не эксплуатировался. Именно по этой причине **упаковка изделия должна быть целой**. Все наклейки или ярлыки должны находиться на «заводских» местах. **Вскрытая упаковка может быть квалифицирована как факт, что матрасом пользовались по прямому назначению.** В таком случае претендовать на возврат или обмен будет невозможно.

Какие допустимые отклонения в размерах могут быть?

Необходимый размер матраса можно узнать либо в «Паспорте изделия» вашей кровати, либо на ярлыке Вашего старого матраса, либо взять рулетку и провести замер самостоятельно, измерив матрас от чехла до чехла

Напомним, что отклонения по высоте в пределах 15 мм, а для матрацев с облицовочными материалами на основе многослойных воздушных полотен с высокой (пышной) стежкой 25 мм не являются браком!
ГОСТ 19917-2014 «Мебель для сидения и лежания. Общие технические условия»

Принимая во внимание всё выше написанное, товар необходимо тщательно проверять во время передачи. Это касается и комплектности заказа, и внешнего вида изделий. Если при приемке товара никаких недостатков не обнаружено, необходимо поставить подпись в товарной или товарно-транспортной накладной. Это и будет являться подтверждением передачи товара и отсутствия претензий.

Могу ли я отказаться от матраса, если я обнаружила брак при получении?

Если при получении матраса Покупатель обнаружил брак (например, разорванную ткань матраса или вылезавшую наружу металлическую пружину), то в этом случае он вправе отказаться от получения бракованного матраса с составлением Акта об отказе принятия бракованного матраса с обязательным указанием на конкретный брак.

Если деньги за матрас уплачены, то можно написать заявление о замене матраса на матрас надлежащего качества, либо о возврате денежных средств, уплаченных за матрас в течение 10 дней с момента обращения (ст. 22 ЗоПП)

Могу ли я получить новый матрас, на период ремонта или замены приобретённого мною матраса?

На основании постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 матрасы входят в перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара.

Если у меня на матрас возникла аллергия что делать, могу ли я поменять матрас?

До приобретения матраса необходимо обратиться к врачам аллергологу или иммунологу для определения Вашей индивидуальной предрасположенности к аллергии. Аллергия может быть на матрас. А может на порошок стиральный или освежитель воздуха, на гель для душа или синтетическую одежду, на пыль домашнюю или библиотечную, на пылесосную ещё бывает. Аллергия на всё, что угодно может быть. А поскольку матрас надлежащего качества относится к категории товаров, не подлежащих обмену и возврату, вернуть его по причине аллергической реакции на его компоненты нельзя.

Наличие запаха не считается производственным дефектом – он выветривается за 2-4 недели при периодическом проветривании помещения. Для ускорения процесса ортопедический матрас можно пропылесосить.