

## Что важно знать

### Срок подачи обращения:

- Вы можете направить обращение по качеству в течение всего гарантийного срока – 3 года с момента покупки.

### Что понадобится для обращения:

- Документы: счёт, договор или накладная
- Фотографии дефектов
- Краткое описание проблемы
- Контактные данные для связи

### Как мы рассматриваем обращения:

- Заявка регистрируется и передаётся в отдел качества
- Срок рассмотрения – до 10 календарных дней
- В спорных случаях возможен выезд специалиста или экспертиза товара

## Продукция

### Возврат качественной плитки:

- Если продукция не была в употреблении, имеет товарный вид и есть складской остаток, возможность возврата может быть рассмотрена в течение 14 календарных дней.

### Возврат плитки ненадлежащего качества:

Если вы получили плитку или другие изделия с браком – например, трещинами, сколами, расслоением или другим несоответствием ГОСТ 17608-2017, вы вправе:

- Потребовать замену товара на продукцию аналогичного типа и объёма.
- Запросить пропорциональное уменьшение стоимости.
- Оформить возврат денежных средств после согласования.

# Невозвратные товары

Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020

- Товар надлежащего качества (без дефектов), изготовленный под заказ или отгруженный по предварительному согласованию (цвет, формат, объём), не подлежит возврату, если он входит в перечень неподлежащих возврату товаров.
- Невозвратные товары: строительные и отделочные материалы, отпускаемые в метраж, вес, штуках и по индивидуальным параметрам, такие как тротуарная плитка, бордюры, бетонные изделия.

