Обмен 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.

Замена или возврат товара с выявленным в процессе эксплуатации скрытым производственными дефектом (существенным недостатком\*) производится на основаниях и в сроки, установленные Законом РФ "О защите прав потребителей".

"Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки". Выдержка из преамбулы к Закону РФ "О защите прав потребителей"

**Товар надлежащего качества**

Вы вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар в течение 14 дней, не считая дня покупки.

Обращаем Ваше внимание, что основная часть нашего ассортимента – [технически сложные товары](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121597/#p20) бытового назначения (электроника, фотоаппаратура, бытовая техника и т.п.).

Указанные товары, согласно [Постановлению Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/) , обмену как товары надлежащего качества не подлежат. Возврат таких товаров не предусмотрен [Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/).

**Товар ненадлежащего качества**

Если в приобретенном Вами товаре выявлен недостаток вы вправе по своему выбору заявить одно из требований, указанных в [ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) О защите прав потребителей](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/) . Для этого можете обратиться в сервисный центр. Для поиска подходящего сервисного центра воспользуйтесь сервисом [по поиску сервисного центра](https://www.dns-shop.ru/service-center/search/).

Тем не менее, если указанный товар относится к технически сложным, утв. [Постановлением от 10 ноября 2011 г. № 924](https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=2719F34FF8433314A08EAC4961C255BC&req=doc&base=LAW&n=321359&REFDOC=204874&REFBASE=LAW#1ik62axyoee) , то указанные в ст.18 требования могут быть заявлены только в течение 15 календарных дней с даты покупки.

По истечении 15 дней предъявление указанных требований возможно в случаях если:

* обнаружен существенный недостаток;
* нарушены сроки устранения недостатков;
* товар не может использоваться в совокупности более тридцати дней в течение каждого года гарантийного срока в связи с необходимостью устранения производственных недостатков.

[Условия проведения гарантийного обслуживания](https://www.dns-shop.ru/service-center/exchange-and-returns/)

* Фактическое наличие неисправного товара в момент обращения в сервисный центр;
* Гарантийное обслуживание товаров, гарантию на которые дает производитель, осуществляется в специализированных сервисных центрах;
* Срок гарантийного обслуживания не превышает 45 дней;
* Гарантийное обслуживание осуществляется в течение всего гарантийного срока, установленного на товар;
* При проведении ремонта срок гарантии продлевается на период нахождения товара в ремонте.

[Право на гарантийный ремонт не распространяется на случаи](https://www.dns-shop.ru/service-center/exchange-and-returns/)

* неисправность устройства вызвана нарушением правил его эксплуатации, транспортировки и хранения, изложенных в «Руководстве пользователя»;
* на устройстве отсутствует, нарушен или не читается оригинальный серийный номер;
* на устройстве отсутствуют или нарушены заводские или гарантийные пломбы и наклейки;
* ремонт, техническое обслуживание или модернизация устройства производились лицами, не уполномоченными на то компанией-производителем;
* дефекты устройства вызваны использованием устройства с программным обеспечением, не входящим в комплект поставки устройства, или не одобренным для совместного использования производителем устройства;
* дефекты устройства вызваны эксплуатацией устройства в составе комплекта неисправного оборудования;
* обнаруживается попадание внутрь устройства посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
* неисправность устройства вызвана прямым или косвенным действием механических сил, химического, термического воздействия, излучения, агрессивных или нейтральных жидкостей, газов или иных токсичных или биологических сред, а так же любых иных факторов искусственного или естественного происхождения, кроме тех случаев, когда такое воздействие прямо допускается «Руководством пользователя»;
* неисправность устройства вызвана действием сторонних обстоятельств (стихийных бедствий, скачков напряжения электропитания и т.д.);
* неисправность устройства вызвана несоответствием Государственным Стандартам параметров питающих, телекоммуникационных и кабельных сетей;
* иные случаи, предусмотренные производителями.

**Гарантийные обязательства не распространяются на расходные элементы и материалы (элементы питания, картриджи и т.п.).**