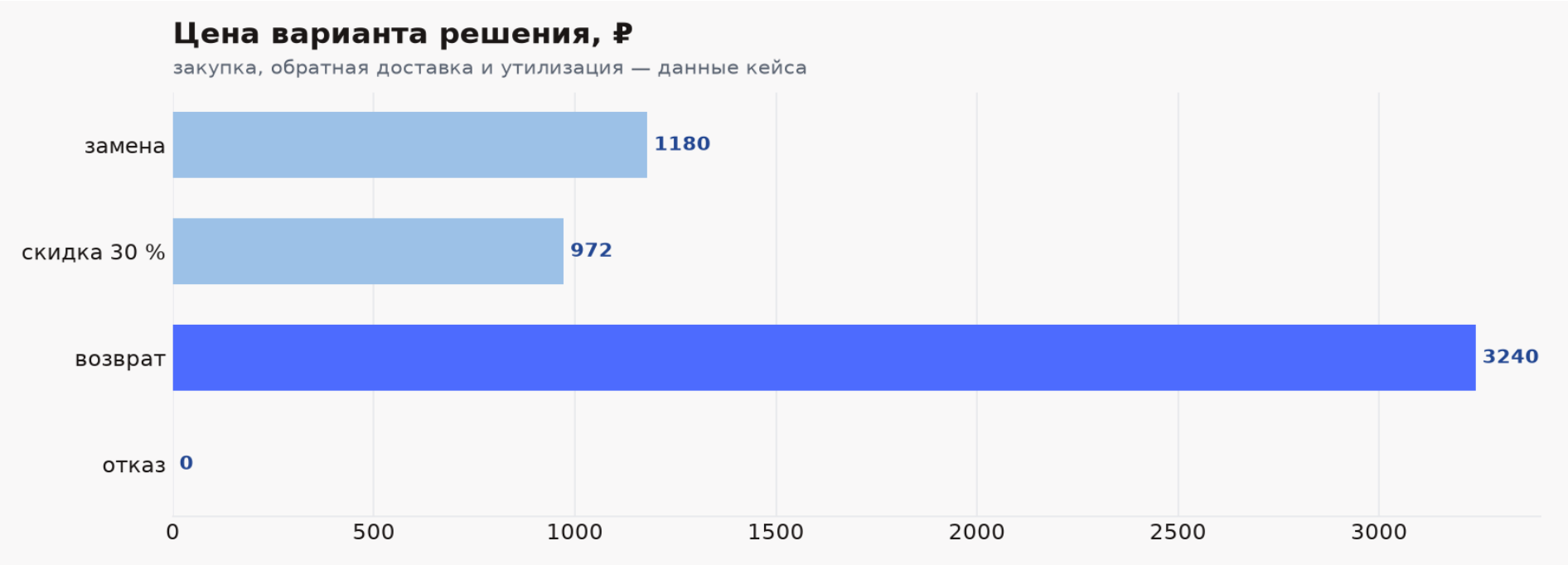
Разбор жалобы Ж-2291 · заказ 4417 · повреждение при доставке

Три варианта решения, цена каждого и норма, на которую опирается; решение и подпись — за человеком

Требование клиента	**замена**
Дешевле всего	**скидка 972 ₽**
Дороже всего	**возврат 3 240 ₽**
Срок ответа	**10 дней, ст. 22**

Вариант	Что делаем	Стоимость	Срок	Риск	Норма	Подписывает
А. Замена	новая позиция со склада, обратная пересылка за счёт компании	1 180 ₽	3 дня	нет остатка нужного цвета	ЗоЗПП ст. 18	поддержка
Б. Возврат денег	возврат цены и доставки, утилизация повреждённой позиции	3 240 ₽	10 дней	просрочка — неустойка 1 % в день	ЗоЗПП ст. 22	руководитель
В. Скидка	частичный возврат 30 % и сохранение заказа	972 ₽	1 день	клиент требует замены	ЗоЗПП ст. 18	поддержка
Г. Отказ	мотивированный отказ со ссылкой на экспертизу	0 ₽	10 дней	жалоба в надзор, риск репутации	ГК РФ ст. 15	руководитель



1. Стоимость варианта — закупка, обратная доставка и утилизация; цена продажи 3 240 ₽ указана для сверки.
2. Неустойка считается по ст. 23 ЗоЗПП: 1 % цены товара за каждый день просрочки возврата.
3. Срок ответа на претензию — 10 дней (ст. 22); для замены — срок, названный в соглашении сторон.
4. Решение по варианту и подпись — человек; агент показывает цену и последствия, но не выбирает.

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: правила взяты из действующих норм и регламентов, цифры и участники придуманы