

FAQ

Порядок возврата и обмена товара

1 Возврат товара

1.1 Условия возврата товара надлежащего качества

Согласно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей», покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента получения, если:

- Товар не был в употреблении;
- Сохранены товарный вид и упаковка;
- Имеется документ, подтверждающий покупку.

Исключение:

Не подлежат возврату товары, изготовленные на заказ (индивидуальные букеты, hand-made изделия, бенто-торты), а также скоропортящиеся цветы.

1.2 Возврат товара ненадлежащего качества

Если товар имеет дефекты или не соответствует описанию, покупатель вправе:

- Потребовать замену на аналогичный товар;
- Запросить уменьшение цены;
- Отказаться от товара и потребовать возврата денежных средств.

Срок обращения: 24 часа с момента получения заказа.

1.3 Порядок возврата

1. Направьте заявку в службу поддержки Giftly через:

- Электронную почту: support@giftly.com;

— Телефон: +7 (920) 554-40-37.

2. Укажите:

— Номер заказа;

— Причину возврата;

— Фотографии товара (при наличии дефектов).

3. После проверки вам будет предложен вариант решения.

1.4 Срок возврата денежных средств

При безналичной оплате – до 10 рабочих дней (в зависимости от банка).