

Правила и условия Возврата или Обмена

Редакция № 1 от 03 Ноября 2022 года

1. Общие правила

- 1.1. Все возвраты и обмены товара оформляются только через Сервис с использованием разделов Личного кабинета: История заказов, Возврат/Обмен.
- 1.2. Переговоры по возникшему возврату/обмену ведутся при помощи любых доступных способов, в том числе Мессенджера на Сервисе.
- 1.3. Продавец при запросе Покупателя на возврат или обмен является полномочным представителем Поставщика.
- 1.4. Сервис не несет ответственность за любые спорные ситуации, возникшие между Покупателем и Продавцом. После согласования Продавцом возврата и получения возвращаемого товара Поставщиком от Покупателя, Поставщик обязан произвести возврат денежных средств Сервису в течение 5 рабочих дней с момента получения товара. Только после этого Сервис производит возврат денежных средств Покупателю в течение 5 рабочих дней.
- 1.5. Возврат денежных средств за товар производится в полном объеме. Возникшие расходы по доставке товара Покупатель и Продавец решают самостоятельно согласно Закона РФ «О защите прав потребителей» и Гражданского кодекса РФ, без участия Сервиса. Контроль за отправкой возвращаемого товара, а также товара согласованного к обмену, Продавец и Покупатель осуществляют самостоятельно, без привлечения и участия Сервиса.
- 1.6. В случае возникновения споров или разногласий между Поставщиком и Покупателем при исполнении Договора или в связи с ним, Поставщик и Покупатель обязуются решать их в претензионном порядке.
- 1.7. Срок ответа на претензию — 10 (десять) рабочих дней с даты ее направления стороной.
- 1.8. При рассмотрении споров Поставщик и Покупатель руководствуются нормами российского законодательства.
- 1.9. Если Поставщик и Покупатель не достигнут согласия в добровольном порядке, спор передается на рассмотрения в суд по месту нахождения истца.

2. Причины и сроки возврата или обмена товара.

- 2.1. Все сроки и условия возврата и обмена регламентируются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ.
- 2.2. Обменять на аналогичный товар или вернуть Продавцу, получив за него уплаченные деньги Покупатель может в случае, если:
 - 2.2.1. С момента покупки прошло не более 7 дней (не считая дня покупки), кроме товаров, которые не входят в перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену;
 - 2.2.2. Товар непродуктовый;
 - 2.2.3. Товар надлежащего качества;
 - 2.2.4. Товар не был в употреблении, т.е. упаковка не нарушена, нет следов эксплуатации, комплектация сохранена (в случае потери упаковки, бирок, ярлыков и т.п. возврат или обмен возможен по согласованию с поставщиком);
 - 2.2.5. Сохранены потребительские свойства;
 - 2.2.6. Имеются доказательства приобретения товара у данного поставщика: кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара (в случае потери чека или иного документа необходимо точно установить дату покупки, и только тогда возврат/обмен возможен по согласованию с поставщиком);
 - 2.2.7. Товар не является технически сложным.
- 2.3. Покупатель вправе вернуть или обменять товар ненадлежащего качества:
 - 2.3.1. Товар ненадлежащего качества – это товар, имеющий недостаток или существенный недостаток.
 - 2.3.2. **Недостаток товара** – это несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиями договора, или целям, для которых товар используется, или образцу и/или описанию.

- 2.3.3. **Существенный недостаток товара** – это неустранимый недостаток либо недостаток, требующий несоразмерных расходов на устранение или затрат времени, либо выявленный неоднократно, либо появившийся вновь после его устранения.
- 2.4. При обнаружении недостатка товара Покупатель вправе:
- 2.4.1. Потребовать замены на товар той же марки/модели/артикула;
 - 2.4.2. Потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим пересчетом цены;
 - 2.4.3. Потребовать соразмерного уменьшения цены;
 - 2.4.4. Потребовать безвозмездного устранения недостатка или возмещения затрат на устранение недостатка третьими лицами;
 - 2.4.5. Отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
- 2.5. По требованию Покупателя о замене товара ненадлежащего качества на новый или возврата за него денег, товар должен быть отправлен Поставщику в течение 3 дней с момента согласования возврата/обмена. Поставщик после получения товара производит его замену или возвращает денежные средства.
- 2.6. В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатков товара требовать проведения экспертизы товара за счет лица, принявшего товар ненадлежащего качества. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.
- 2.7. Возврат и обмен товара надлежащего качества возможен в случае, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.
- 2.8. При Обмене, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения Покупателя к Продавцу, Покупатель вправе отказаться от исполнения договора поставки и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы путем оформления возврата.

3. Действия Покупателя

- 3.1. Покупатель оформляет возврат или обмен товара из Личного кабинета в разделе История заказов на каждый товар у каждого Продавца.
- 3.2. После оформления запроса на возврат или обмен товара весь заказ переносится в раздел Возврат/Обмен.
- 3.3. Покупателю при оформлении возврата или обмена товара необходимо в заказе в колонке “Возврат/обмен” нажать “оформить”.
- 3.4. В открывшемся окне необходимо:
 - 3.4.1. Выбрать возврат или обмен;
 - 3.4.2. Указать количество товара запрашиваемого возврата или обмена;
 - 3.4.3. Выбрать причину(ы) возврата или обмена товара из предложенных вариантов;
 - 3.4.4. В поле Комментарий внести необходимую информацию или другую причину возврата или обмена.
 - 3.4.5. Прикрепить фотографии товара, а также его дефекта, если такой имеется.
 - 3.4.6. Нажать кнопку отправить.
- 3.5. После нажатия Покупателем кнопки отправить в заказе на указанный товар фиксируется дата запроса и статус меняется на “ждёт ответ”.
- 3.6. Покупатель нажатием на статус “ждёт ответ” открывает окно, где виден направленный запрос.

- 3.7. После ответа Продавца на запрос у Покупателя меняется статус на “возврат”, “обмен” или “отказ”.
- 3.8. Покупатель нажимает на статус “возврат” или “обмен”, открывается окно, где указывается информация Продавца.
- 3.9. Запрос на возврат или обмен согласован:
 - 3.9.1. Покупатель обязан отправить товар Продавцу в течение 3-х дней после согласования возврата/обмена.
 - 3.9.2. Денежные средства возвращаются Покупателю через Сервис, в течении 10 дней с момента получения товара Продавцом.
- 3.10. Запрос на возврат или обмен отказан:
 - 3.10.1. Покупатель ознакомливается с причинами отказа.
 - 3.10.2. Если Покупатель согласен с причиной отказа, то нажимает кнопку “принять”, тем самым соглашается с отказом.
 - 3.10.3. Если Покупатель не согласен с отказом, то может закрыть окно. Продолжить переговоры с Продавцом.
 - 3.10.4. Если Покупатель в итоге согласился с отказом, то нажимает кнопку “принять”.
 - 3.10.5. Если Покупатель обосновал Продавцу правильность в обмене или возврате, то Продавец нажимает “согласовать” и выполняется п. 3.9.

4. Действия Продавца

- 4.1. После оформления Покупателем заявки возврата или обмена, у Продавца заказ перемещается в раздел Возврат/Обмен с уведомлением.
- 4.2. В колонке Возврат/обмен указан статус “ждёт ответ”.
- 4.3. Продавец нажимает на статус “ждёт ответ”, открывается окно с информацией на возврат или обмен.
- 4.4. В Запросе на возврат или обмен указано:
 - 4.4.1. Оставшееся время на ответ.
 - 4.4.2. Наименование товара.
 - 4.4.3. Артикул.
 - 4.4.4. Количество товара и его стоимость в заказе.
 - 4.4.5. Количество и стоимость запрашиваемого товара на возврат или обмен
 - 4.4.6. Причина возврата/обмена.
 - 4.4.7. Комментарий покупателя.
 - 4.4.8. Фото товара.
- 4.5. Время на ответ 10 дней с момента отправки заявки Покупателем.
- 4.6. Продавец в поле Комментарий продавца пишет ответ на запрос и нажимает кнопку “согласовать” или “отказать”.
- 4.7. После изучения информации в заявке на возврат или обмен и принятии решения Продавец нажимает кнопку “согласовать” или “отказать”. Статус в заказе меняется на “возврат”, “обмен” или “отказ”.
- 4.8. Запрос на возврат или обмен Продавец согласовал, дальнейшие действия согласно п. 3.9.
- 4.9. Запрос на возврат или обмен Продавец отказал, дальнейшие действия согласно п. 3.10.