

ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ПРИ ПОКУПКЕ В МАГАЗИНЕ

1. Согласно положениям Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее – «Закон») Покупатель в течение 14 (четырнадцати) дней, не считая дня покупки, имеет право обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

2. Покупатель вправе вернуть приобретенный качественный товар Продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму только при условии, если у Продавца отсутствует необходимый для обмена товар.

3. Возврат возможен при соблюдении следующих условий:

- сохранены потребительские свойства и товар не был в употреблении (не подвергался химической чистке, машинной или ручной стирке, не имеет: загрязнений, разного рода пятен, дефектов, потертостей, дыр, порезов, разрывов, зацепок и других следов эксплуатации);

- сохранен товарный вид и полная комплектность (на товаре присутствуют: пломбы, этикетки, бирки, ярлыки содержащие характеристики изделия и иную информацию в местах их изначального размещения, дополнительные предметы, элементы и аксессуары, а также оригинальная упаковка);

- сохранен документ, подтверждающий факт покупки (кассовый чек (бумажный или электронный в распечатанном виде) или распечатка, выписка из платежной системы с детализацией соответствующего платежа).

4. Обращаем внимание Покупателя, что согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлению Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», нижнее белье, корсеты, топы, боди, чулки, косметика, ювелирные изделия, интимные товары, резинки для волос, маски для сна, халаты, купальники, пижамы не подлежат возврату или обмену на аналогичные модели других размеров, форм, габаритов, фасонов, расцветки или комплектации.

5. Для обмена и возврата товара Покупателю необходимо прийти в магазин и обратиться к менеджеру, заполнив при этом представленные менеджером формы заявлений либо на обмен, либо на возврат товара.

6. Также обращаем внимание Покупателя, что из-за введения санкций недружественными государствами, информация о которых опубликована на сайте Торгово-промышленной палаты Российской Федерации в разделе «Информация о введенных санкциях в отношении Российской Федерации» https://uslugi.tpprf.ru/ru/sanctions_2022/, может быть затруднена или не возможна доставка товара на территорию недружественных государств. В этой связи, просим учитывать, что Покупатель, находящийся на территории недружественного государства, полностью несет риск невозможности получения заказанного им товара и риск невозможности вернуть полученный товар Продавцу (вне зависимости от того намерен ли он вернуть товар надлежащего или ненадлежащего качества). Продавец освобождается от ответственности, в случае невозврата денежных средств, если у Покупателя отсутствуют расчетные счета, открытые в банках-резидентах Российской Федерации.

7. При возникновении вопросов по обмену и возврату товара надлежащего качества, просим обращаться по номеру телефона: 8 (800) 551-12-88 (ежедневно с 10:00 часов до 20:00 часов по Московскому времени).

СРОК И ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ПРИ ПОКУПКЕ В МАГАЗИНЕ

1. Продавец устанавливает гарантийный срок на реализуемый товар равный 2 (двум) месяцам. Гарантийный срок на товар начинает течь с момента передачи товара Покупателю.

2. В отношении товара, с выявленными недостатками, Покупатель вправе предъявить требования к Продавцу, в течение 2 (двух) лет с момента передачи товара Покупателю. Указанная гарантия действительна при условии соблюдения приведенных ниже условий:

- Производственный недостаток обнаружен в течение 2 (двух) лет с момента передачи Товара;
- Покупатель подал официальное заявление на проведение внутренней экспертизы качества Товара, в течение 2 (двух) месяцев с даты выявления недостатков.

3. При обнаружении недостатков, в установленный гарантийный срок, Покупатель вправе потребовать от Продавца:

- Безвозмездного устранения недостатка (гарантийный ремонт);
- Замены товара на аналогичный или другой марки;
- Соразмерного уменьшения покупной цены;
- Возврата денег.

4. При возникновении спорной ситуации Продавец оставляет за собой право по обращению в независимую экспертную организацию для получения соответствующего заключения.

5. Если недостаток обнаружен по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 (двух) лет Покупатель вправе обратиться к Продавцу с требованием о возврате денег (ремонте), только если самостоятельно проведет экспертизу и докажет самостоятельно производственный дефект.

6. Возврат товаров ненадлежащего качества возможен только после уведомления об этом Продавца по телефону и по электронной почте, при этом Покупателю необходимо прийти в магазин и обратиться к менеджеру, заполнив при этом представленные менеджером формы заявлений на возврат товара и/или на проведение внутренней экспертизы качества товара, и/или на проведение независимой экспертизы, помимо этого, у Покупателя должен быть сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

7. В случае наличия каких-либо претензий к полученному товару Покупатель вправе направить в адрес Продавца претензию. После ознакомления с полученной претензией Продавец либо удовлетворяет ее, либо предоставляет Покупателю письменный мотивированный отказ от ее удовлетворения.

8. Также обращаем внимание Покупателя, что из-за введения санкций недружественными государствами, информация о которых опубликована на сайте Торгово-промышленной палаты Российской Федерации в разделе «Информация о введенных санкциях в отношении Российской Федерации» https://uslugi.tpprf.ru/ru/sanctions_2022/, может быть затруднена или не возможна доставка товара на территорию недружественных государств. В этой связи, просим учитывать, что Покупатель, находящийся на территории недружественного государства, полностью несет риск невозможности получения заказанного им товара и риск невозможности вернуть полученный товар Продавцу (вне зависимости от того намерен ли он вернуть товар надлежащего или ненадлежащего качества). Продавец освобождается от ответственности, в случае невозврата денежных средств, если у Покупателя отсутствуют расчетные счета, открытые в банках-резидентах Российской Федерации.

9. При возникновении вопросов по гарантийному сроку и возврату товара ненадлежащего качества, просим обращаться по номеру телефона: 8 (800) 551-12-88 (ежедневно с 10:00 часов до 20:00 часов по Московскому времени).

ВОЗВРАТ ТОВАРА ПРИ ПОКУПКЕ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ

1. В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в любое время до его передачи Покупателю, а после передачи товара Покупателю - в течение 7 (семи) дней.

2. При отказе Покупателя от Заказа в момент доставки, Покупателем оплачиваются расходы Продавца на доставку Заказа в размере, указанном в накладной (ином документе, подтверждающим доставку товара), маршрутном листе курьера или ином документе, подтверждающем стоимость доставки товара Покупателю, в том числе почтовые расходы.

3. Обращаем внимание, стоимость доставки подлежит возврату лишь в случае подтверждения ненадлежащего качества товара.

4. При возврате суммы предварительной оплаты, внесенной Покупателем в безналичном порядке, банковские и иные комиссии, уплаченные Покупателем в этой связи, Продавцом не компенсируются.

5. Возврат товара осуществляется: путем отправки Покупателем Продавцу почтового отправления в виде посылки (бандероль) по адресу: 129626 г. Москва, проспект Мира, д. 102, стр. 12, кб. 302, ИП Хан В.В. или через «магазины женского белья «PETA» перечень и адреса которых указаны на сайте: mydearpetra.ru. Возврат товара Покупателем с условием наложенного платежа не допускается. При нарушении данного условия Покупателем Продавец освобождается от обязанности и/или ответственности по получению данной отправки и оплаты денежных средств.

6. Возврат товара надлежащего качества (Обращаем внимание Покупателя, что согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлению Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», нижнее белье, корсетки, топы, боди, чулки, косметика, ювелирные изделия, интимные товары, резинки для волос, маски для сна, халаты, купальники, пижамы не подлежат возврату или обмену на аналогичные модели других размеров, форм, габаритов, фасонов, расцветки или комплектации):

6.1. Покупатель вправе отказаться от такого товара в течение 7 (семи) дней после его получения.

6.2. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, не повреждена заводская упаковка, сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

6.3. Расходы, связанные с возвратом товара надлежащего качества, несет Покупатель.

6.4. Возврат товаров надлежащего качества возможен только после уведомления об этом Продавца по телефону и по электронной почте, при этом Покупателю необходимо заполнить форму возврата или обмена, представленную Продавцом.

6.5. При возврате товара надлежащего качества на сумму, подлежащую возврату, неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 Законом «О защите прав потребителей» не начисляется.

7. Возврат товаров ненадлежащего качества (Продавец устанавливает гарантийный срок на реализуемый товар равный 2 (двум) месяцам. Гарантийный срок на товар начинается течь с момента передачи товара / доставки товара Покупателю):

7.1. В отношении товара, полученного с недостатками, Покупатель вправе предъявить требования к Продавцу, в течение 2 (двух) лет с момента передачи товара / доставки товара Покупателю. Указанная гарантия действительна при условии соблюдения приведенных ниже условий:

- Производственный недостаток обнаружен в течение 2 (двух) лет с момента передачи товара / доставки товара Покупателю;

- Покупатель подал официальное заявление на проведение внутренней экспертизы качества товара, в течение 2 (двух) месяцев с даты выявления недостатков.

7.2. Возврат товаров ненадлежащего качества возможен только после уведомления об этом Продавца телефону и по электронной почте, при этом Покупателю необходимо заполнить формы возврата и заявления на проведение внутренней экспертизы качества товара, представленные Продавцом.

7.3. Обратная пересылка или доставка товара первоначально производится за счет Покупателя. После получения товара и подтверждения наличия заявленных дефектов, возникших не по вине Покупателя, Продавец обязуется возместить эти расходы не позднее чем через 10 (десяти) рабочих дней с даты предъявления Покупателем соответствующего требования.

8. В случае отказа Покупателя от предоставления товара для проверки его качества Продавцом, Покупатель лишается права требовать начисления неустойки и штрафа, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей».

9. При возврате товара Покупатель обязуется оплатить Продавцу стоимость независимой экспертизы качества товара. Экспертная организация определяется Продавцом.

10. В случае наличия каких-либо претензий к полученному товару Покупатель вправе направить в адрес Продавца претензию. После ознакомления с полученной претензией Продавец либо удовлетворяет ее, либо предоставляет Покупателю письменный мотивированный отказ от ее удовлетворения.

11. Отличие цветовых тонов, комплектности, элементов фурнитуры, дизайна или оформления от заявленных в графическом или текстовом описании товара в интернет-магазине не является ошибкой, неисправностью или нефункциональностью товара.

12. Также обращаем внимание Покупателя, что из-за введения санкций недружественными государствами, информация о которых опубликована на сайте Торгово-промышленной палаты Российской Федерации в разделе «Информация о введенных санкциях в отношении Российской Федерации» https://uslugi.tpprf.ru/ru/sanctions_2022/, может быть затруднена или не возможна доставка товара на территорию недружественных государств. В этой связи, просим учитывать, что Покупатель, находящийся на территории недружественного государства, полностью несет риск невозможности получения заказанного им товара и риск невозможности вернуть полученный товар Продавцу (вне зависимости от того намерен ли он вернуть товар надлежащего или ненадлежащего качества). Продавец освобождается от ответственности, в случае невозврата денежных средств, если у Покупателя отсутствуют счета, открытые в банках-резидентах Российской Федерации.

13. При возникновении вопросов по возврату товара из Интернет-магазина просим обращаться по номеру телефона: 8 (800) 551-12-88 (ежедневно с 10:00 часов до 20:00 часов по Московскому времени).

14. Для возврата товара, Покупателю необходимо связаться с оператором интернет-магазина. Обращаем внимание, что услугу возврата оплачивается Покупателем самостоятельно.

ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. В случае отказа Покупателя от товара, приобретенного в Интернет-магазине, Продавец обязан вернуть Покупателю уплаченную последним сумму, не позднее чем через 10 (десять) дней с даты предъявления Покупателем соответствующего требования и уведомления Продавца в зависимости от способа оплаты либо в наличными денежными средствами, либо на расчётный счет банка-резидента Российской Федерации или банковскую карту, при условии поступления возвращаемого товара Продавцу. На некоторые группы товара срок возврата денежных средств может быть увеличен Продавцом, в связи с установлением характера несоответствия товара установленным стандартам качества.

2. В случае возврата товара надлежащего качества, приобретенного Покупателем в магазине, возврат денежных средств осуществляется в зависимости от способа оплаты либо в наличными денежными средствами, либо на расчётный счет банка-резидента Российской Федерации или банковскую карту в течение 3 (трех) дней начиная со следующего дня после получения возвращенного товара и заявления на возврат.

3. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного Покупателем в магазине, возврат денежных средств осуществляется в зависимости от способа оплаты либо в наличными денежными средствами, либо на расчётный счет банка-резидента Российской Федерации или банковскую карту в течение 10 (десяти) дней начиная со следующего дня после получения возвращенного товара и заявления на возврат.

4. Обращаем внимание Покупателя, что возврат денежных средств невозможен, если у Покупателя отсутствует расчётный счет, открытый в банке-резиденте Российской Федерации.

5. При оплате наличными или банковской картой, возврат денежных средств осуществляется соответственно. При этом Покупатель должен заполнить заявление на возврат товара, в заявлении необходимо указать помимо основных данных – способ возврата денежных средств, а при необходимости расчетный счет получателя (счет получателя), БИК, наименование банка получателя и Ф.И.О. получателя (номер банковской карты указывать не обязательно).

6. При возникновении вопросов по возврату денежных средств, пожалуйста обращайтесь по номеру телефона: 8 (800) 551-12-88 или через форму обратной связи (ежедневно с 10:00 часов до 20:00 часов по Московскому времени).