

Если по каким-либо причинам Вы решили отказаться от приобретенного товара, то, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (для юридических лиц – согласно Гражданскому Кодексу РФ) возврат и обмен товара возможен при соблюдении следующих условий:

Возврат товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара - в течение 7 (семи) дней, не считая дня покупки.
2. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара. При этом составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются: полное фирменное наименование (наименование) Продавца; фамилия, имя, отчество Потребителя; наименование товара; даты заключения договора и передачи товара; сумма, подлежащая возврату; способ возврата суммы, оплаченной за товар; подписи Продавца и Потребителя (представителя Потребителя).
3. Потребитель не вправе отказаться от Товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Потребителем.
4. При отказе Потребителя от Товара надлежащего качества Продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов Продавца на доставку от Потребителя возвращенного товара (г. Москва – бесплатно, Московская область – 500 рублей, г. Санкт-Петербург – 500 рублей). Если товар находится вне границ г. Москвы, Московской области и г. Санкт-Петербурга Потребитель обязан вернуть Товар Продавцу своими силами и за свой счет на адрес указанный оператором.
5. Срок возврата денежных средств оплаченных за Товар осуществляется Продавцом не позднее чем через 10 дней со дня предъявления Потребителем соответствующего требования. В случае, если Товар поступил Продавцу от Потребителя после возврата денежных средств оплаченных за него, и он не соответствует требованиям возврата товара надлежащего качества, то Продавец вправе требовать у Потребителя обратно возвращенные им денежные средства, так как если бы такой Товар был получен Продавцом ранее возврата денежных средств Потребителю было бы отказано в удовлетворении его требований. Обратная доставка Товара до Потребителя осуществляется за его счет.

Обмен товара надлежащего качества на другой товар

1. Потребитель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара - в течение 7 (семи) дней, не считая дня покупки, и обменять его на другой Товар.
2. Обмен Товара надлежащего качества на другой Товар возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара. При возврате Товара и передаче другого Товара составляются накладные или акты о возврате и о передаче товара.
3. Потребитель не вправе обменять на другой Товар, имеющий индивидуально-определенные свойства, и если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Потребителем.
4. После того как Потребитель выразил желание обменять приобретенный ранее Товар, Продавец производит перерасчет суммы заказа, и выявляет необходимость получения доплаты за Товар или осуществления возврата разницы в стоимости обмениваемых Товаров. В случае, если разница в стоимости Товаров подлежит возврату Потребителю, то обязан направить в адрес Продавца соответствующее заявление с указанием банковских реквизитов. Возврат разницы осуществляется Продавцом в течение 1 (одного) рабочего дня.
5. Расходы на забор и доставку обмениваемых Товаров несет Покупатель: г. Москва – бесплатно, Московская область – 500 рублей, г. Санкт-Петербург – 500 рублей); если товар находится вне границ г. Москвы, Московской области и г. Санкт-Петербурга Потребитель обязан вернуть Товар Продавцу своими силами и за свой счет на адрес указанный оператором.

Возврат товара ненадлежащего качества

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, не способный обеспечить свои функциональные качества из-за существенного недостатка (с наличием дефектов/брака).

Потребитель, которому продан Товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено Продавцом, вправе по своему выбору заявить любое из нижеперечисленных требований:

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Требование Потребитель обязан предъявить с обязательным приложением видео-файла с описанием дефекта. Видеосъемка должна осуществляться Потребителем по инструкции, направленной оператором. В противном случае требование Потребителя будет отклонено по причине непредоставления доказательств некачественного товара.

При возврате технически сложного товара ненадлежащего качества (перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров») Покупатель имеет право потребовать:

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Все вышеперечисленные требования по возврату товара ненадлежащего качества могут быть предъявлены в срок не более 1 года с даты приобретения Товара.

Интернет-магазин вправе отказать в обмене или возврате Товара, если сочтет, что обнаруженный существенный недостаток является следствием неправильной эксплуатации товара.

В случае возникновения разногласий по качеству или причинам возникновения недостатков, Интернет-магазин вправе провести независимую экспертизу за свой счет. Потребитель может участвовать в экспертизе и оспорить ее решение в суде. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки товара возникли по вине Потребителя, то он обязан возместить Интернет-магазину стоимость экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку и хранение товара.

Удовлетворение требования Потребителя об обмене Товара ненадлежащего качества на другой Товар:

1. Потребитель не вправе обменять на другой Товар, имеющий индивидуально-определенные свойства, и если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Потребителем.
2. При принятии решения об удовлетворении требования Потребителя об обмене товара, Продавец производит перерасчет суммы заказа, и выявляет необходимость получения доплаты за Товар или осуществления возврата разницы в стоимости обмениваемых Товаров. В случае, если разница в стоимости Товаров подлежит возврату Потребителю, то обязан направить в адрес Продавца соответствующее заявление с указанием банковских реквизитов. Возврат разницы осуществляется Продавцом в течение 1 (одного) рабочего дня.
3. Расходы на забор и доставку обмениваемых Товаров несет Покупатель: г. Москва – бесплатно, Московская область – 500 рублей, г. Санкт-Петербург – 500 рублей); если товар находится вне границ г. Москвы, Московской области и г. Санкт-Петербурга Потребитель обязан вернуть Товар Продавцу своими силами и за свой счет на адрес указанный оператором.

Удовлетворение требования Потребителя о возврате денежных средств за Товар ненадлежащего качества:

1. При возврате Товара Продавцу составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются: полное фирменное наименование (наименование) Продавца; фамилия, имя, отчество покупателя; наименование товара; даты заключения договора и передачи Товара; сумма, подлежащая возврату; способ возврата суммы, оплаченной за Товар; подписи Продавца и Потребителя (представителя Потребителя).
2. Потребитель не вправе отказаться от Товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Потребителем.
3. При отказе Потребителя от Товара Продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов Продавца на доставку от Потребителя возвращенного товара (г. Москва – бесплатно, Московская область – 500 рублей, г. Санкт-Петербург – 500 рублей). Если Товар

находится вне границ г. Москвы, Московской области и г. Санкт-Петербурга Потребитель обязан вернуть Товар Продавцу своими силами и за свой счет на адрес указанный оператором.

4. Срок возврата денежных средств оплаченных за Товар осуществляется Продавцом не позднее чем через 10 дней со дня предъявления Потребителем соответствующего требования.

В силу Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», настоящие Правила не распространяются на следующие Товары:

1. **100% натуральные эфирные масла**
2. **Антисептики для рук**
3. **Мыло натуральное**
4. **Сменные насадки для ирригатора**