

Правила возврата товаров

Редакция № 1 от 27 ноября 2023 г.

1. Возврат товара надлежащего качества

- 1.1. Стоимость Товара не подлежит возврату если:
 - 1.1.1. Покупатель отказался от Заказа менее чем за 3 часа 30 минут до доставки Товара;
 - 1.1.2. Покупатель не забрал Товар по адресу самовывоза в течение 1 часа после времени указанного для самовывоза;
 - 1.1.3. Товар был доставлен по адресу и в сроки, установленные в Заказе, но не был вручен Покупателю по причинам независящим от Партнера:
 - отказ от приемки Товара надлежащего качества (п. 4 ст.26.1 Закона РФ “О защите прав потребителей”);
 - Покупатель не правильно указал адрес доставки;
 - в течение 15 минут покупатель не принял Товар.
- 1.2. Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до момента начала приготовления Заказа. Начало приготовления заказа – за 3 часа 30 минут до доставки (ст.26.1 Закона РФ “О защите прав потребителей”).
- 1.3. Покупатель не вправе отказаться от Товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

2. Возврат товара ненадлежащего качества

- 2.1. Товаром ненадлежащего качества является Товар, имеющий недостаток (абз. 8 преамбулы Закона о защите прав потребителей) или существенный недостаток (абз. 9 преамбулы Закона о защите прав потребителей).
- 2.2. Покупатель вправе предъявить претензии по Товару ненадлежащего качества в течение срока годности Товара.
- 2.3. Визуальное отличие Товара с картинкой или описанием в Сервисе не является недостатком Товара.
- 2.4. В случае если Покупатель обнаружит, что ему передан Товар ненадлежащего качества, он вправе до истечения срока годности Товара:
 - 2.4.1. вернуть Товар ненадлежащего качества продавцу и потребовать возврата уплаченной стоимости;
 - 2.4.2. потребовать соразмерного уменьшения стоимости Товара;
 - 2.4.3. потребовать замены Товара ненадлежащего качества.

3. Возврат Товара не соответствующего Заказу

- 3.1. Товар несоответствующий Заказу – это Товар, который не соответствует:
 - 3.1.1. по ассортименту;
 - 3.1.2. по количеству.
- 3.2. В случае, если Покупателю доставлен Товар, который не соответствует Заказу, то покупатель вправе:
 - 3.2.1. полностью принять товар без возврата или перерасчета стоимости;
 - 3.2.2. частично принять и оплатить Товар. Стоимость не доставленного Товара подлежит возврату. При необходимости покупатель оформляет новый Заказ;
 - 3.2.3. полностью отказаться от Товара. Стоимость Товара и доставки подлежит возврату. Товар подлежит возврату Партнеру;
 - 3.2.4. заменить Товар. Покупатель оформляет возврат Товара, затем оформляет новый Заказ. Товар подлежит возврату Партнеру.
- 3.3. Если не возможно заменить Товар, то Партнер:
 - 3.3.1. уведомляет об этом Покупателя по номеру телефона, указанному при оформлении Заказа;
 - 3.3.2. возвращает стоимость Товара и доставки.

4. Способы возврата Товара

- 4.1. Покупатель осуществляет возврат Товара посредством вызова курьера Партнера по адресу, по которому была осуществлена доставка Товара.
- 4.2. При оформлении возврата Покупатель:
 - 4.2.1. направляет заявление на возврат Товара в свободной форме с требованием вернуть денежные средства на адрес электронной почты claim@lovepirogova.ru;
 - 4.2.2. предоставляет фото-видео подтверждение недостатка Товара;
 - 4.2.3. возвращает курьеру Товар подлежащий возврату.
- 4.3. В случае, если заявление не было направлено и не предоставлено фото-видео подтверждение, то Партнер вправе на свое усмотрение:
 - 4.3.1. отказать Покупателю в удовлетворении претензий, поскольку невозможно установить факт несоответствия;
 - 4.3.2. предложить покупателю один из способов повторного предоставления услуг:

- повторная доставка Товара в дату, указанную в Заказе или иную дату, выбранную Покупателем;
- повторная доставка Товара при совершении последующих Заказов (за счет Партнера);
- получение Товара Покупателем путем самовывоза с места изготовления Заказа, указанного в Сервисе. При данном способе повторного получения заказа Покупатель предварительно уведомляет Партнера (за 1 час 30 минут);
- предоставление единовременной скидки на сумму стоимости доставки.

5. Возврат оплаты за Товар и доставку

- 5.1. В случае отказа Покупателя от договора и предъявления требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы, стоимость Товара подлежит возврату покупателю в течение 10 дней с момента получения продавцом письменного заявления.
- 5.2. Стоимость за Товар подлежащая возврату определяется следующим способом:
 - 5.2.1. при отказе от Заказа за 3 часа 30 минут до доставки Партнер возвращает Покупателю денежные средства, уплаченные за Товар и доставку;
 - 5.2.2. при возврате Товара ненадлежащего качества и Товара не соответствующего Заказу возвращаются денежные средства, уплаченные за Товар ненадлежащего качества, также Покупатель вправе потребовать возместить стоимость оплаченной доставки.
- 5.3. Возврат стоимости Товара осуществляется тем способом, которым Товар был оплачен.
- 5.4. Возврат стоимости Товара наличными денежными средствами осуществляется в офисе Партнера, указанного в Сервисе.
- 5.5. В случае возврата или аннуляции оплаты произведенной банковской картой, перечисленные средства будут возвращены Покупателю в срок от 1 до 6 дней, в зависимости от политики банка.