# Внутренний регламент возвратов

## Возврат товара надлежащего качества

* 1. Покупатель имеет право отказаться от товара надлежащего качества без объяснения причин:
* в любой момент до получения товара;
* в течение 7 дней с момента получения товара, не считая дня покупки.
  1. Возврат товара возможен только при одновременном соблюдении покупателем следующих условий:
* сохранение внешнего вида товара. Товар не должен был быть в употреблении. На товаре должны быть сохранены все бирки, ярлыки;
* сохранение потребительских свойств товара;
* наличие документов, подтверждающих факт приобретения товара (Заказ покупателя, либо другие данные, подтверждающие факт заказа товара в интернет-магазине).
  1. Покупатель не вправе отказаться от Товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Клиентом.
  2. Порядок действий сторон при возврате товара надлежащего качества:
     1. Покупатель обязан письменно уведомить продавца о желании обменять товар надлежащего качества. В заявлении должно быть указано:
* ФИО заявителя;
* Наименование, артикул и цвет товара;
* Причина отказа от товара;
* Способ возврата денежных средств.

В случае перечисления денежных средств банковским переводом указать расчетный счет Покупателя, наименование банка, корреспондентский счет банка, БИК банка.

* + 1. Покупатель обязан осуществить возврат товара Продавцу. Адрес возврата согласовывается индивидуально. Покупатель может самостоятельно привезти товар, отправить его посылкой, либо запросить курьера интернет-магазина (возврат денежных средств при этом осуществляется за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара).
    2. Продавец обязан осуществить возврат денежных средств Покупателю, не позднее 10 дней с момента получения Товара и получения заявления по форме, предоставленной продавцом. Осуществляется возврат денежных средств за вычетом расходов, понесенных Продавцом на доставку.
    3. Покупатель должен вложить оригинал письменного заявления на возврат денежных средств по форме интернет-магазина в упаковку с Товаром перед отправкой Продавцу.
    4. Покупатель, заявитель и получатель денежных средств за возврат Товара должно быть одно лицо.
  1. В случае доставки транспортной компанией товара с повреждениями (по независящим от Покупателя или Продавца причинам), Покупатель вправе предъявить претензии транспортной компании, которая повредила товар в процессе доставки.

## Возврат товара ненадлежащего качества

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

2.2. Покупатель, 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.

2.3 Все вышеперечисленные требования по возврату товара ненадлежащего качества могут быть предъявлены в следующие сроки:

* На товар установлен гарантийный срок — в течение всего гарантийного срока;
* На товар не установлен гарантийный срок — в течение разумного срока, но не более 2 лет.

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. Покупатель может участвовать в экспертизе и оспорить ее решение в суде. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки товара возникли по вине Покупателя, то Покупатель обязан возместить Интернет-магазину стоимость экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку и хранение товара.

2.4. В случае подтверждения брака, требования Покупателя подлежат удовлетворению в соответствии с его заявлением.

* 1. Порядок действий сторон при возврате товара ненадлежащего качества:

2.4.1 Покупатель обязан письменно уведомить продавца о желании обменять товар ненадлежащего качества. В заявлении должно быть указано:

* ФИО заявителя;
* Наименование, артикул и цвет товара;
* Описание дефекта;
* Требование по возврату/обмену/скидке

В случае перечисления денежных средств банковским переводом указать расчетный счет Покупателя, наименование банка, корреспондентский счет банка, БИК банка.

* + 1. Покупатель осуществляет возврат товара Продавцу. Адрес возврата согласовывается индивидуально. Покупатель может самостоятельно привезти товар, отправить его посылкой, или запросить курьера интернет-магазина.
    2. Покупатель должен вложить оригинал письменного заявления на возврат денежных средств по форме интернет-магазина в упаковку с Товаром перед отправкой Продавцу.
    3. Продавец обязан осуществить возврат денежных средств Покупателю, не позднее 10 дней с момента получения Товара и получения заявления по форме, предоставленной продавцом.
    4. Покупатель, заявитель и получатель денежных средств за возврат товара должно быть одно лицо.

## Особые условия при возврате денежных средств

В случаях, когда передача оригинала заявления на возврат денежных средств затруднен и требует дополнительных расходов допускается прием электронной копии оригинала заявления на возврат денежных средств по форме интернет-магазина с адреса электронной почты, которая использовалась при регистрации на сайте на электронную почту Продавца [zakaz@orthoboom.ru](mailto:zakaz@orthoboom.ru).