

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОСТАР» (далее – «Продавец»), использующее для индивидуализации интернет-магазина коммерческое обозначение «РУССКАЯ ДУША», публикует настоящую Оферту, определяющую условия приобретения товаров и/или получения услуг через интернет-магазин, размещенный на сайте <https://russoul.ru>.

Оферта вступает в силу с 31.07.2026 года.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Продавец** – Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОСТАР», использующее для индивидуализации интернет-магазина коммерческое обозначение «РУССКАЯ ДУША».

1.2. **Покупатель** – лицо, оформившее Заказ и заключившее с Продавцом договор на условиях Оферты.

1.3. **Покупатель-потребитель** – Покупатель, являющийся гражданином и приобретающий Товар исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, которому Продавец не оказывает Услуги.

1.4. **Субъект коммерческой деятельности** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель независимо от организационно-правовой формы, приобретающие Товар или заказывающие Услугу в целях, связанных с осуществлением их предпринимательской деятельности, которым Продавец вправе оказывать Услуги.

1.5. **Сайт** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://russoul.ru>, включая все его разделы и функциональные возможности.

1.6. **Интернет-магазин** – часть Сайта, предназначенная для дистанционной продажи Товаров и оформления Заказов на Услуги (Услуги оказываются только Субъектам коммерческой деятельности). Интернет-магазин принадлежит Продавцу. Все действия, совершаемые посредством Интернет-магазина, совершаются Продавцом и от его имени.

1.7. **Каталог** – совокупность сведений о Товарах и Услугах, размещенных в Интернет-магазине.

1.8. **Товар** – продукция, размещенная в Каталоге, а также продукция, не размещенная в Каталоге и изготавливаемая по индивидуальному заказу исключительно в интересах Субъекта коммерческой деятельности.

1.9. **Товар с индивидуально-определенными свойствами** – Товар, изготовленный по индивидуальным параметрам Покупателя (мерки, нестандартный размер, выбранная Покупателем ткань, персональная печать, вышивка, именная маркировка и тому подобное), который может быть использован исключительно приобретающим его Субъектом коммерческой деятельности.

1.9. **Услуги** – пошив одежды (полного цикла), пошив одежды из материалов заказчика, нанесение изображения на ткань или текстильные изделия способом печати или вышивки, которые Продавец оказывает исключительно Субъектам коммерческой деятельности.

1.10. **Заказ** – оформленное в Интернет-магазине либо иным предусмотренным Офертой способом волеизъявление Покупателя приобрести Товар и/или получить Услугу.

1.11. **Подтверждение Заказа** – направляемое Продавцом Покупателю сообщение, содержащее номер Заказа, наименование и количество Товара, описание Услуги, цену, срок передачи Товара либо срок оказания Услуги, способ и стоимость доставки, общую сумму к оплате.

1.12. **Стороны** – совместно Покупатель и Продавец.

1.13. **Представитель** – лицо, получающее Товар за Покупателя в порядке, предусмотренном Офертой.

1.14. **Перевозчик** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшее на себя обязанность доставить Товар в пункт назначения и выдать Товар Покупателю или Представителю.

1.15. **ПВЗ** – пункт выдачи Заказа.

1.16. **ТНК** – Товар надлежащего качества.

1.17. **ТННК** – Товар ненадлежащего качества.

1.18. Иные термины, не определенные Офертой, применяются в назначении, установленном законодательством Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий документ является публичной офертой Продавца, адресованной Покупателям-потребителям, в соответствии со ст. 435 и пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

2.2. В отношении Субъектов коммерческой деятельности размещенные в Интернет-магазине сведения о Товарах и Услугах публичной офертой не являются и рассматриваются как приглашение делать оферты (п.1 статьи 437 ГК РФ).

2.3. Договор, заключаемый на условиях Оферты, является договором присоединения (статья 428 ГК РФ), к которому Покупатель присоединяется без каких-либо исключений и/или оговорок.

2.4. Оферта действует на территории Российской Федерации. Продавец имеет право отказать в приеме Заказа с доставкой за пределы РФ.

2.5. Оферта размещается на Сайте <https://russoul.ru> в постоянном доступе. Продавец обеспечивает хранение архива ранее действовавших редакций Оферты с указанием периода действия каждой из них.

2.6. Использование ресурса Интернет-магазина для просмотра и выбора Товара или Услуги, а также оформление Заказа является для Покупателя безвозмездным.

2.7. Исключительные права на Сайт, его дизайн, программное обеспечение, базу данных, тексты, фотографические и иные произведения, размещенные в Интернет-магазине, принадлежат Продавцу либо используются им на законном основании. Использование указанных объектов без письменного согласия Продавца не допускается, в том числе путём копирования, переработки и автоматизированного сбора данных.

2.8. Продавец имеет право в одностороннем порядке без уведомления Покупателя внести изменения или дополнения в Оферту. Изменения или дополнения вступают в силу немедленно с момента их размещения на сайте Интернет-магазина <https://russoul.ru>, считаются доведенными до сведения Покупателя с момента их размещения и применяются только к Заказам, размещенным после ее публикации.

3. СТАТУС ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

3.1. Интернет-магазин является собственностью Продавца и предназначен для организации дистанционного способа продажи Товара и/или Услуг через сеть интернет.

3.2. Интернет-магазин не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при оформлении Заказа.

4. СТАТУС ПОКУПАТЕЛЯ

4.1. Покупатель несет ответственность за достоверность предоставленной при оформлении Заказа информации и ее чистоту от претензий третьих лиц.

4.2. Покупатель подтверждает свое согласие с условиями, установленными Офертой, путем проставления отметки в графе «Я принимаю условия публичного договора-оферты» при оформлении Заказа. До заключения Договора условия Договора Покупателем прочитаны полностью, все условия Договора понятны и со всеми условиями Договора Покупатель согласен.

5. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ. ПРИМЕНИМЫЕ НОРМЫ

5.1. Продавец на основании Заказа Покупателя-потребителя продаёт последнему Товар, а Субъекту коммерческой деятельности – продает Товар и/или оказывает Услуги в соответствии с условиями Оферты.

5.2. К отношениям Продавца и Покупателя-потребителя применяются: параграф 2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации (розничная купля-продажа), в том числе статья 497 (продажа дистанционным способом); параграф 2 главы 37 Гражданского кодекса Российской Федерации (бытовой подряд) и глава 39 Гражданского кодекса Российской Федерации — применительно к Услугам; Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», включая главу III; Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 №2463; Правила бытового обслуживания населения, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 №1514.

5.3. К отношениям Продавца и Субъекта коммерческой деятельности применяются общие положения Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и договоре, параграф 3 главы 30 (поставка), глава 37 и глава 39 Кодекса. Законодательство о защите прав потребителей к таким отношениям не применяется.

5.4. Положения Оферты, помеченные как применимые к Покупателям-потребителям, не применяются к Субъектам коммерческой деятельности, и наоборот. При противоречии общего и специального положения применяется специальное.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА С ПОКУПАТЕЛЕМ-ПОТРЕБИТЕЛЕМ

6.1. Покупатель-потребитель оформляет Заказ одним из способов: самостоятельно на Сайте посредством заполнения формы Заказа; по телефону +7-901-786-66-00; направив запрос на адрес электронной почты zakaz@russoul.ru.

6.2. Перед оформлением Заказа на Сайте Покупатель-потребитель подтверждает согласие с условиями Оферты путём проставления отметки «Я ознакомлен и согласен с условиями публичной оферты». Данная отметка выражает согласие с условиями Оферты и самостоятельным акцептом не является.

6.3. При оформлении Заказа Покупатель-потребитель сообщает: фамилию, имя и отчество; адрес доставки; контактный телефон; адрес электронной почты.

6.4. Покупатель-потребитель отвечает за достоверность и полноту сообщённых сведений. Продавец сведения о Покупателе-потребителе не изменяет.

6.5. Продавец рассматривает Заказ и направляет Покупателю-потребителю Подтверждение Заказа по электронной почте либо сообщает его содержание по телефону с последующим направлением на электронную почту.

6.6. Договор считается заключённым с момента направления Продавцом Подтверждения Заказа. С этого момента Оферта считается акцептованной Покупателем-потребителем на условиях, содержащихся в Подтверждении Заказа.

6.7. Продавец вправе отказаться от направления Подтверждения Заказа, в том числе при отсутствии Товара, при выявлении технической ошибки в указанной на Сайте цене, при невозможности организовать доставку Товара на заявленных условиях.

6.8. При отсутствии Товара Продавец уведомляет об этом Покупателя-потребителя, который в этом случае вправе заменить Товар другим Товаром, оформить предварительный Заказ либо аннулировать Заказ.

6.9. Оформляя Заказ, Покупатель-потребитель выражает согласие на получение кассового чека в электронной форме на указанные им адрес электронной почты и (или) абонентский номер. Обязанность Продавца по выдаче кассового чека считается исполненной с момента его направления.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СУБЪЕКТАМИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

7.1. Субъект коммерческой деятельности направляет Продавцу запрос на поставку Товара и/или оказания Услуги одним из способов: через форму Заказа на Сайте; по телефону **+7-991-649-11-64**; на адрес электронной почты **sales@russoul.ru**. В запросе указываются полное наименование, ИНН, ФИО представителя Субъекта коммерческой деятельности, контактный телефон и адрес электронной почты, адрес доставки

7.2. Направление запроса не влечёт заключения договора. По результатам рассмотрения запроса Продавец направляет коммерческое предложение. После согласования Сторонами ключевых условий выполнения Заказа (ассортимент, количество, цена, условия оплаты, срок, способ доставки) Стороны согласовывают и заключают Договор поставки Товара и/или оказания Услуг.

7.3. Договор с Субъектом коммерческой деятельности считается заключённым с момента наступления одного из следующих событий: подписания Сторонами отдельного договора поставки или договора оказания услуг; подписания спецификации к ранее заключённому рамочному договору; оплаты Субъектом коммерческой деятельности выставленного Продавцом счёта в полном объёме в срок, указанный в счёте. Оплата счёта означает согласие со всеми указанными в нём условиями.

7.4. Предмет, ассортимент, количество, комплектность, цена, условия оплаты, сроки, порядок поставки и приёмки, гарантийные обязательства, ответственность Сторон, порядок возврата и обмена Товара, а также порядок разрешения споров определяются заключённым в соответствии с п.5.3 договором, спецификацией либо счётом. Положения Оферты применяются к таким отношениям субсидиарно – в части, не урегулированной указанными документами, и в части, не противоречащей им.

7.5. При поставке Товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, Стороны обязаны обеспечить обмен универсальными передаточными документами, содержащими коды идентификации, через оператора электронного документооборота. Субъект коммерческой деятельности обязан до отгрузки сообщить Продавцу наименование своего оператора электронного документооборота и идентификатор участника. Субъект коммерческой деятельности обязан подписать поступивший универсальный передаточный документ либо направить мотивированные возражения в течение 3 рабочих дней с даты его получения.

7.6. Право собственности и риск случайной гибели, утраты или повреждения Товара переходят к Субъекту коммерческой деятельности с момента передачи Товара Перевозчику, что подтверждается транспортной накладной, товарной накладной, товарно-транспортной накладной либо иным документом о передаче.

7.7. Возврат и обмен Товара надлежащего качества, приобретённого Субъектом коммерческой деятельности, не производится, если иное не согласовано Сторонами письменно.

8. ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ

8.1. Товар представлен на Сайте в Каталоге через фото-образцы, являющиеся собственностью Продавца.

8.2. Каждый фото-образец сопровождается текстовой информацией: наименованием, описанием Товара, размерным рядом, ценой.

8.3. Отображение цвета Товара на экране устройства Покупателя может отличаться от фактического вследствие особенностей цветопередачи различных устройств. Такое отличие не является недостатком Товара.

8.4. Все информационные материалы, представленные в Интернет-магазине, носят справочный характер. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, Покупатель должен перед оформлением заказа обратиться к Продавцу по телефонам, указанным на Сайте.

8.5. По просьбе Покупателя уполномоченный работник Продавца обязан предоставить (по телефону или посредством электронной почты) прочую информацию, необходимую и достаточную, с точки зрения Покупателя, для принятия им решения о покупке Товара и/или оказанию Услуги.

8.6. Покупатель уведомлен о том, что, приобретая Товар со скидкой, установленной в связи с его недостатками (дефектами), он лишается права ссылаться на них в дальнейшем.

8.7. Покупатель уведомлен Продавцом о том, что Товар, указанный в счете отдельными позициями, в любом случае не является комплектом.

8.8. Гарантия на Товар составляет 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения Товара.

8.9. Не являются недостатками и не подпадают под гарантийные обязательства нарушение правил по уходу, естественный износ, запыленность, обесцвечивание товара в результате загрязнения, выцветания, воздействия агрессивной окружающей среды, контакта с химическими веществами и красителями.

9. ЦЕНА ТОВАРА/УСЛУГИ

9.1. Цена Товара в Интернет-магазине указана в рублях РФ за единицу Товара и включает НДС. Цена Товара не включает стоимость доставки Товара до Покупателя и Услуг.

9.2. Указанная на сайте цена Товара может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке, при этом цена, указанная в подтверждении Заказа, изменению не подлежит.

9.3. Цена на Товар/Услугу для Субъектов коммерческой деятельности согласовываются Сторонами индивидуально.

10. ОПЛАТА ТОВАРА/УСЛУГ

10.1. Способы и порядок оплаты Товара/Услуги указаны на сайте в разделе «**Оплата**». При необходимости порядок и условия оплаты Заказа оговариваются Покупателем с уполномоченным работником Продавца.

10.2. Оплата Заказа осуществляется в рублях Российской Федерации.

10.3. Покупатель вправе выбрать любой из предложенных Продавцом способов оплаты.

10.4. При наличной форме оплаты Покупатель-потребитель обязан уплатить Продавцу 100 (Сто) % цены Товара в момент его получения путем передачи денег уполномоченному работнику Продавца. Оплата Товара подтверждается кассовым или товарным чеком.

10.5. Оплата банковской картой или безналичным расчетом производится Покупателем-потребителем на условиях 100 (Сто) % предоплаты.

10.6. При оплате по безналичному расчету по оформленному Продавцом счёту на оплату Покупатель обязан произвести такую оплату в течение 2 (Двух) банковских дней с даты Счета на оплату, при несоблюдении данного требования Продавец снимает Товар с резерва и аннулирует Заказ.

10.7. Обязательство Покупателя по оплате считается исполненным с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Продавца, а при оплате банковской картой – с момента подтверждения операции банком-экваером.

10.8. На следующий рабочий день после поступления денежных средств на счет Продавца уполномоченный работник Продавца согласовывает с Покупателем-потребителем по телефону или по e-mail дату передачи Товара Покупателю-потребителю в согласованном ПВЗ Продавца или дату передачи Товара Перевозчику – в течение 3 (Трех) рабочих дней, начиная с дня, следующего за днем поступления денежных средств.

11. ДОСТАВКА И ПЕРЕДАЧА ТОВАРА

11.1. Способы и порядок доставки Товара указаны на Сайте в Разделе «[Доставка Товара](#)». Способ доставки Товара определяет Покупатель при формировании Заказа.

Доставленный Товар передается Покупателю по указанному им адресу, а при отсутствии Покупателя – любому лицу, предъявившему информацию о номере Заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение оформления Заказа.

11.2. Самовывоз Товара:

11.2.1. Товар выдается Покупателю после согласования даты получения в согласованном ПВЗ Продавца.

11.2.2. При оплате Товара по безналичному расчету Продавец дополнительно по телефону или по e-mail Покупателя-потребителя подтверждает последнему факт зачисления оплаты Товара на расчетный счет Продавца и только после этого согласовывает с ним дату получения Товара.

11.2.3. При самовывозе Товар выдаётся Покупателю-потребителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо его Представителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность Представителя, и доверенности в простой письменной форме на получение Товара. Представитель Субъекта коммерческой деятельности предъявляет доверенность, оформленную в соответствии с законодательством.

11.2.4. Право собственности и риск случайной гибели, утраты или повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи Товара Покупателю или Представителю Покупателя.

11.3. Доставка Товара Продавцом:

11.3.1. Покупатель вправе выбрать способ доставки Товара, при котором Продавец силами Перевозчика организует доставку Товара Покупателю, а Покупатель оплачивает Продавцу стоимость доставки Товара в рамках Заказа.

11.3.2. Переход права собственности и риск случайной гибели, утраты или повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи Товара Покупателю или Представителю Покупателя.

11.3.4. Обязательство по передаче Товара Покупателю-потребителю считается исполненным с момента передачи Продавцом Товара Покупателю.

11.3.5. Обязательство по передаче Товара Субъекту коммерческой деятельности считается исполненным с момента передачи Продавцом Товара Перевозчику.

11.3.6. Стоимость доставки Товара в рамках каждого Заказа определяется по тарифам Перевозчика, которого выбрал Покупатель при формировании Заказа, исходя из веса и габаритов заказанного Товара, способа его (Товара) доставки, адреса доставки Товара и оплачивается Покупателем в рамках Заказа. Стоимость доставки включается в Заказ и не входит в цену Товара.

11.3.7. Услуги, не оплаченные Покупателем, не выполняются (не оказываются).

11.3.8. При выборе Покупателем варианта доставки «до двери» Покупатель обязан обеспечить надлежащие условия для приемки Товара, включая личное присутствие Покупателя либо присутствие Представителя в месте передачи Товара.

11.3.9. В случае необеспечения Покупателем надлежащей приемки Товара, повторная доставка (осуществляемая по вине Покупателя) Товара производится в согласованные Сторонами сроки за счет Покупателя на условиях предоплаты в соответствии с тарифами Перевозчика после возмещения Покупателем расходов Продавца, понесенных в связи с несостоявшейся передачей Товара Покупателю (хранение на СВХ, возврат Товара на склад Продавца, прочее).

11.3.10. После передачи Товара Перевозчику Продавец направляет Покупателю на адрес электронной почты, указанный при оформлении Заказа, трек-номер Заказа для самостоятельного отслеживания Покупателем перемещения Заказа.

11.3.11. Срок доставки Товара определяется Перевозчиком, выбранным Покупателем-потребителем при формировании Заказа.

11.4. Доставка Товара Перевозчиком:

11.4.1. Покупатель вправе выбрать способ доставки Товара, при котором Покупатель самостоятельно определяет Перевозчика для доставки ему Товара и оплачивает стоимость доставки Товара Перевозчику.

11.4.2. Переход права собственности и риск случайной гибели, утраты или повреждения Товара переходит к Покупателю-потребителю с момента передачи Товара ему или его Представителю.

11.4.3. Право собственности и риск случайной гибели, утраты или повреждения Товара переходит с Продавца на Субъекта коммерческой деятельности или определенного последним Перевозчика в соответствии с заключенным между этими Сторонами договором с момента передачи Продавцом Товара такому Перевозчику при подписании Продавцом и Перевозчиком товарной накладной и/или транспортной накладной и/или товарно-транспортной накладной или иного документа, свидетельствующего о передаче Продавцом Товара Перевозчику.

11.4.4. Обязательство по передаче Товара Покупателю-потребителю считается исполненным с момента передачи Продавцом Товара Покупателю.

11.4.5. Обязательство по передаче Товара Субъекту коммерческой деятельности считается исполненным с момента передачи Продавцом Товара Перевозчику.

11.4.6. При получении Товара Покупатель или Представитель должен в присутствии представителя Перевозчика проверить соответствие полученного Товара по ассортименту, наименованию, количеству, качеству и комплектности на соответствие заказанному Товару.

11.4.7. Покупатель или Представитель при приемке Товара подтверждает своей подписью в предоставленном Перевозчиком документе о получении Товара, что не имеет претензий к полученному Товару в части явных недостатков, количества, ассортимента, комплектности.

11.4.8. В случае отказа Покупателя от получения Товара Продавец вправе передать Товар на ответственное хранение третьему лицу (СВХ) и/или организовать возврат Товара и потребовать с Покупателя оплаты всех понесенных Продавцом затрат, вызванных отказом Покупателя принять Товар.

11.4.9. Срок доставки Товара формирует определенный Покупателем Перевозчик.

12. ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА

12.1. Отказ от Товара, возврат и обмен Товара надлежащего качества Покупателем-потребителем.

12.1.1. Покупатель-потребитель вправе отказаться от Товара надлежащего качества (далее – «ТНК») в любое время до передачи Товара и в течение 7 (Семи) дней после передачи Товара в порядке и на условиях, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», для чего Покупатель-потребитель направляет Продавцу Заявление по форме, приведенной в Приложении 1 к Оферте.

12.1.2. Покупатель-потребитель вправе обменять ТНК, для чего Покупатель-потребитель направляет Продавцу Заявление по форме, приведенной в Приложении 2 к Оферте.

12.1.3. Возврат (п.12.1.1.) или обмен (п.12.1.2.) ТНК производится, если такой ТНК не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, этикетки/ярлыки.

12.1.4. В случаях возврата (п.12.1.1.) или обмена ТНК (п.12.1.2.) Покупатель-потребитель отправляет ТНК Продавцу силами ТК СДЭК на склад Продавца, располагающийся по адресу: 107023, г.Москва, ул.Большая Семеновская, д.55А.

12.1.5. Расходы на все перемещения ТНК по п.12.1.1. и 12.1.2. несет Покупатель-потребитель.

12.1.6. После получения от Покупателя-потребителя возвращаемого или обмениваемого ТНК Продавец в течение 7 (Семи) календарных дней проводит оценку полученного ТНК на предмет его соответствия требованиям, изложенным в п.12.1.3.

12.1.7. В случае невыполнения требований, изложенных в п.12.1.3., Продавец вправе отказаться принять Товар.

12.1.8. По результатам оценки полученного ТНК Продавец составляет соответствующий Акт оценки Товара по форме Приложения 4 к Оферте:

12.1.8.1. При отсутствии несоответствий полученного ТНК требованиям, изложенным в п.12.1.3., Продавец отражает это в Акте оценки Товара и, в зависимости от запроса Покупателя-потребителя, либо предпринимает меры по обмену ТНК либо возвращает последнему сумму, уплаченную им за возвращенный ТНК, не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения возвращенного ТНК;

12.1.8.2. При обнаружении несоответствий полученного Товара требованиям, изложенным в п.12.1.3., Продавец направляет Покупателю-потребителю Акт оценки Товара совместно с Письмом об отказе в удовлетворении просьбы/требования Покупателя об обмене/возврате и требованием к Покупателю не позднее 20 (Двадцати) календарных дней с даты Требования явиться за ТНК по месту его нахождения, указанному в п.12.1.4.

12.1.9. При неявке Покупателя за ТНК по требованию Продавца (п.12.1.8.2.) Покупатель обязан возместить Продавцу фактически документально подтвержденные расходы на хранение и/или перемещение ТНК.

12.2. Отказ от Товара, возврат и обмен Товара не надлежащего качества Покупателем-потребителем

12.2.1. При обнаружении Покупателем-потребителем недостатков Товара по качеству Покупатель-потребитель в течение гарантийного срока вправе обменять Товар не надлежащего качества (далее – «ТННК») на аналогичный ТНК, заменить на другой Товар с пересчетом цены, соразмерно уменьшить цену, безвозмездно устранить недостатки ТННК или возместить расходы Покупателя на их устранение либо потребовать от Продавца произвести возврат денежных средств, что Покупатель отражает в Заявлении по форме, приведенной в Приложении 3 к Оферте с приложением фотографий Товара, дающих исчерпывающее представление о выявленных Покупателем недостатках Товара.

12.2.2. Продавец на основании полученных от Покупателя-потребителя фотографий проводит предварительную оценку заявленных последним недостатков по качеству Товара и информирует Покупателя-потребителя о:

12.2.2.1. о своем согласии с претензией;

12.2.2.2. о несогласии с претензией;

12.2.2.3. о необходимости произвести оценку заявленных недостатков посредством досмотра Товара.

12.2.3. При согласии Продавца с претензией по качеству Товара (п.12.2.2.1.) Покупатель-потребитель при условии соблюдения им п.12.1.3. организует возврат ТННК Продавцу в соответствии с п.12.1.4. за счет Продавца.

12.2.4. При несогласии Продавца с претензией к качеству Товара (п.12.2.2.2.) или возникновения необходимости произвести фактическую оценку Товара (п.12.2.2.3.). Покупатель-потребитель при условии соблюдения им п.12.1.3. вправе организовать возврат ТННК Продавцу в соответствии с п.12.1.4. за счет Покупателя.

12.2.5. После получения от Покупателя-потребителя Товара (п.12.2.3. и п.12.2.4.) Продавец в течение 7 (Семи) календарных дней проводит оценку полученного ТННК на предмет его соответствия изложенному в Заявлении Покупателя-потребителя о недостатках Товара по качеству и составляет Акт оценки Товара.

12.2.6. В случае невыполнения требований, изложенных в п.12.1.3., Продавец вправе отказаться принять Товар.

12.2.7. Продавец вправе привлечь независимую экспертную организацию, имеющую соответствующую аккредитацию и лицензию, осуществляющую экспертизу товаров соответствующего вида для проведения экспертизы полученного Товара за счет Продавца с последующим уведомлением Покупателя-потребителя о результате проведенной экспертизы.

12.2.8. Все расходы, связанные с проведением экспертизы Товара, относятся за счет Стороны Договора, позиция которой в отношении качества Товара противоречит результатам экспертизы.

12.2.9. Если Актом оценки Товара (п.12.2.5.) или по результатам экспертизы (п.12.2.7.) будет установлено, что недостатки по качеству ТННК возникли вследствие обстоятельств, за которые отвечает Продавец, то Стороны согласовывают один из вариантов удовлетворения требования Покупателя-потребителя. В случае возврата Покупателю-потребителю денежных средств за ТННК и понесенных Покупателем-потребителем расходов на возврат ТННК Продавцу Продавец производит возврат денежных средств в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения от Покупателя-потребителя ТННК или с даты экспертного заключения.

12.2.10. Если Актом оценки Товара (п.12.2.5.) или по результатам экспертизы (п.12.2.7.) будет установлено, что недостатки по качеству ТННК возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Продавец, Продавец совместно с Актом оценки Товара и/или или экспертным заключением направляет Покупателю-потребителю Требование в течение 10 (Десяти) рабочих дней возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, а также транспортные и иные расходы, связанные с проведением экспертизы и после оплаты всех расходов, но не позднее 20 (Двадцати) календарных дней с даты Требования явиться за ТНК за ТНК по месту его нахождения, указанному в п.12.1.4.

12.2.11. При неявке Покупателя-потребителя за ТННК по требованию Продавца (п.12.2.10.) Покупатель-потребитель обязан возместить Продавцу фактические документально подтвержденные расходы последнего на хранение и/или перемещение ТННК.

12.3. Покупатель-потребитель или Субъект коммерческих отношений не вправе отказаться от ТНК, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный ТНК может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем (в т.ч., не стандартные (по желанию Покупателя) размеры, ткань, печать, вышивка и др.), что подтверждается совокупностью следующих документов – оформленным Заказом и Подтверждением Заказа, содержащими соответствующие параметры. До оплаты такого Заказа Покупатель отдельно подтверждает, что уведомлён об изготовлении Товара по индивидуальному заказу и о невозможности отказа от него, путём проставления отдельной отметки при оформлении Заказа либо прямого подтверждения в переписке. Продавец сохраняет запись о таком подтверждении.

12.4. Возврат или обмен ТНК, имеющего индивидуально-определенные свойства, возможен исключительно в случае обнаружения производственного брака.

13. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПОКУПАТЕЛЮ-ПОТРЕБИТЕЛЮ

13.1. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата, в том числе на банковскую карту, с которой производилась оплата.

13.2. По заявлению Покупателя-потребителя возврат может быть произведён по им сообщенным банковским реквизитам. Покупатель-потребитель обязан сообщить полные и корректные реквизиты. При несообщении или сообщении некорректных реквизитов Продавец не несёт ответственности за несвоевременное перечисление денежных средств; срок возврата исчисляется со дня получения корректных реквизитов.

13.3. При отказе Покупателя-потребителя от ТНК Продавец возвращает уплаченную за ТНК сумму, за исключением расходов Продавца на доставку возвращённого ТНК, не позднее чем через 10 (Десять) дней со дня предъявления Покупателем-потребителем соответствующего требования.

13.4. При возврате части Товаров из Заказа, к которому применялась скидка, зависящая от суммы или состава Заказа, размер скидки пересчитывается. Возврату подлежит фактически уплаченная за возвращаемый ТНК сумма с учётом такого пересчёта.

13.5. Порядок, предусмотренный настоящим разделом, применяется во всех случаях возврата денежных средств, предусмотренных Офертой и законодательством Российской Федерации.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

14.1. Продавец и Покупатель несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с Офертой и действующим законодательством РФ.

14.2. Продавец не несет ответственность за неисполнение обязательств по доставке Товара, если Покупателем указан недостоверный и/или неполный адрес доставки либо недостоверные контактные данные. Отношения Покупателя с самостоятельно выбранным Перевозчиком регулируются заключенным между ними Договором перевозки.

14.3. Если доставка Товара не состоялась либо Покупатель отказался принять Товар по обстоятельствам, за которые отвечает Покупатель, Покупатель возмещает Продавцу фактически понесённые и документально подтверждённые расходы, включая стоимость доставки в обе стороны, расходы на хранение и комиссию платёжного сервиса при возврате платежа.

14.4. Продавец не несет ответственности, если ожидания Покупателя о потребительских свойствах Товара оказались не оправданы.

14.5. Продавец не несет ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по продаже Покупателю Товара и/или оказанию Услуги, а также по доставке Товара, если они являются следствием форс-мажорных обстоятельств.

14.6. Продавец вправе отказаться принимать возвращаемый Товар при нарушении Покупателем требований, изложенных в п.12.1.3., а также в случае отправки Покупателем Товара с требованием оплаты наложенным платежом, если это не было согласовано Сторонами.

14.7. Ответственность Продавца перед Субъектом коммерческой деятельности ограничивается реальным ущербом; упущенная выгода возмещению не подлежит. Совокупный размер ответственности Продавца по одному Заказу не превышает цену такого Заказа.

15. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

15.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы – чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами, в том числе стихийными явлениями, военными действиями, введением чрезвычайного положения, эпидемиями, запретительными мерами государственных органов, включая ограничения перевозок и международные санкции.

15.2. Сторона, для которой наступили такие обстоятельства, обязана уведомить другую Сторону в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня их наступления и в тот же срок – со дня их прекращения. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы.

15.3. Наличие и продолжительность обстоятельств непреодолимой силы подтверждаются документом, выданным Торгово-промышленной палатой Российской Федерации либо иным компетентным органом.

15.4. Срок исполнения обязательств продлевается на период действия указанных обстоятельств. Если они длятся более 60 (Шестидесяти) календарных дней, любая из Сторон вправе отказаться от исполнения договора, письменно уведомив другую Сторону; при этом Стороны производят взаиморасчёты по фактически исполненному.

16. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

16.1. Стороны принимают меры к разрешению разногласий путём переговоров.

16.2. Покупатель-потребитель вправе, но не обязан направить Продавцу претензию до обращения в суд. Продавец рассматривает претензию Покупателя-потребителя и направляет ответ в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня её получения.

16.3. Споры с участием Покупателя-потребителя рассматриваются судом по выбору истца: по месту нахождения Продавца, по месту жительства или пребывания истца либо по месту заключения или исполнения договора. Покупатель-потребитель вправе также обратиться в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

16.4. Для споров с участием Субъекта коммерческой деятельности соблюдение претензионного порядка обязательно. Срок рассмотрения претензии – 30 (Тридцать) календарных дней со дня её получения. Неурегулированные споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда, г.Москва.

17. СРОК ДЕЙСТВИЯ. ИЗМЕНЕНИЕ И ОТЗЫВ ОФЕРТЫ

17.1. Оферта вступает в силу с 31.07.2026г. и действует до её отзыва Продавцом.

17.2. Договор, заключённый на условиях Оферты, действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

17.3. Договор может быть прекращён досрочно: при отказе Покупателя-потребителя от Товара в порядке раздела 12 Оферты; по соглашению Сторон; по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

17.4. Продавец вправе изменить Оферту либо отозвать её, разместив соответствующее сообщение на Сайте. Изменения вступают в силу с момента размещения новой редакции на Сайте, если в ней не указан более поздний срок.

17.5. Изменения Оферты применяются исключительно к Заказам, оформленным после размещения новой редакции. К ранее заключённым договорам применяется редакция Оферты, действовавшая на дату направления подтверждения Заказа.

17.6. Продавец уведомляет Покупателей, зарегистрированных в Интернет-магазине, об изменении Оферты по электронной почте не позднее дня размещения новой редакции.

17.7. Отзыв Оферты не влияет на действительность и условия ранее заключённых договоров.

18. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

18.1. К отношениям Сторон применяется право Российской Федерации. Язык договора – русский.

18.2. Если какое-либо положение Оферты признано недействительным или неприменимым, это не влечёт недействительности остальных положений; Стороны исходят из того, что договор был бы заключён и без такого положения.

18.3. Оферта вместе с Приложениями и Подтверждением Заказа составляет полный объём договорённости Сторон по предмету договора.

18.4. Продавец вправе привлекать третьих лиц к исполнению обязательств по договору, оставаясь ответственным перед Покупателем.

18.5. Покупатель не вправе передавать права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия Продавца.

19. ПРИЛОЖЕНИЯ К ОФЕРТЕ

19.1. Неотъемлемой частью Оферты являются:

Приложение 1 – Заявление об отказе от Товара надлежащего качества;

Приложение 2 – Заявление об обмене Товара;

Приложение 3 – Заявление о недостатках Товара;

Приложение 4 – Акт оценки Товара;

Приложение 5 – Памятка о порядке и сроках возврата Товара.

20. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ПРОДАВЦА

- Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОСТАР»
- Сокращенное наименование: ООО «ЕВРОСТАР»
- Коммерческое обозначение: «РУССКАЯ ДУША»
- ОГРН 1127746469487
- ИНН 7743856370
- КПП 771901001
- Юридический адрес: 105318, г.Москва, вн.тер.г.Муниципальный Округ Соколиная Гора, ул.Измайловский Вал, д.5, стр.2

- Адрес на направления корреспонденции: 105318, г.Москва, вн.тер.г.Муниципальный Округ Соколиная Гора, ул.Измайловский Вал, д.5, стр.2

- Адрес для возврата Товара: 107023, г.Москва, ул.Большая Семеновская, д.55А

- Банковские реквизиты:

р/с № 40702810938720015994 в ПАО Сбербанк

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

- Режим работы: понедельник-пятница – с 9.00 до 18.00, суббота-воскресенье – выходные дни.

Контакты:

- Номера телефонов:

для физических лиц [+7-901-786-66-00](tel:+79017866600)

для юридических лиц и ИП [+7-991-649-11-64](tel:+79916491164)

- Эл.почта:

для заказов физическими лицами zakaz@russoul.ru

для заказов Субъектами коммерческой деятельности sales@russoul.ru

для предложений, претензий, вопросов обработки ПД info@russoul.ru

- Сайт: <https://russoul.ru>

Приложение 1

к Публичной оферте о продаже товаров и оказании услуг
интернет-магазина «РУССКАЯ ДУША» (ООО «ЕВРОСТАР») от 31.07.2026г.

Продавцу: **ООО «ЕВРОСТАР» (интернет-магазин «РУССКАЯ ДУША»)**

Адрес: 105318, г.Москва, вн.тер.г.Муниципальный Округ Соколиная Гора, ул.Измайловский Вал, д.5, стр.2

Эл. почта: info@russoul.ru

ЗАЯВЛЕНИЕ

об отказе от Товара надлежащего качества

На основании статьи 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» отказываюсь от Товара надлежащего качества, приобретённого дистанционным способом, и прошу вернуть уплаченную за него денежную сумму.

СВЕДЕНИЯ О ПОКУПАТЕЛЕ

Фамилия, имя, отчество

Адрес (для направления ответа)

Телефон

Адрес электронной почты, указанный при оформлении Заказа

СВЕДЕНИЯ О ЗАКАЗЕ И ТОВАРЕ

Номер Заказа

Дата оформления Заказа

Дата получения Товара

№	Наименование Товара	Артикул	Размер	Кол-во	Цена, руб.
1					
2					
3					

ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

- ☐ Товар не был в употреблении.
- ☐ Товарный вид и потребительские свойства Товара сохранены.
- ☐ Товар не является Товаром с индивидуально-определёнными свойствами.

ПРИЧИНА ОТКАЗА (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПО ЖЕЛАНИЮ)

Указывать причину отказа не обязательно

СПОСОБ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- ☐ Вернуть на банковскую карту, с которой производилась оплата.
- ☐ Вернуть по банковским реквизитам (заполнить ниже).

Получатель (ФИО полностью)

Номер счёта

Наименование банка

БИК

Корреспондентский счёт

ПОДПИСЬ

Подтверждаю, что сведения, указанные в настоящем заявлении, достоверны.

Дата

Подпись / расшифровка

Заполняется Продавцом

Дата поступления	Входящий №	ФИО и должность принявшего

Приложение 2

к Публичной оферте о продаже товаров и оказании услуг
интернет-магазина «РУССКАЯ ДУША» (ООО «ЕВРОСТАР») от 31.07.2026г.

Продавцу: **ООО «ЕВРОСТАР» (интернет-магазин «РУССКАЯ ДУША»)**

Адрес: 105318, г.Москва, вн.тер.г.Муниципальный Округ Соколиная Гора, ул.Измайловский Вал, д.5, стр.2

Эл. почта: info@russoul.ru

ЗАЯВЛЕНИЕ

об обмене Товара надлежащего качества

На основании статей 25 и 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» прошу обменять Товар надлежащего качества, который не подошёл мне по указанным ниже основаниям.

СВЕДЕНИЯ О ПОКУПАТЕЛЕ

Фамилия, имя, отчество

Адрес (для направления ответа)

Телефон

Адрес электронной почты, указанный при оформлении Заказа

СВЕДЕНИЯ О ЗАКАЗЕ И ТОВАРЕ

Номер Заказа

Дата оформления Заказа

Дата получения Товара

№	Наименование Товара	Артикул	Размер	Кол-во	Цена, руб.
1					
2					
3					

ОСНОВАНИЕ ОБМЕНА

- ☐ Не подошёл по размеру.
- ☐ Не подошёл по фасону.
- ☐ Не подошёл по расцветке.
- ☐ Не подошёл по габаритам или комплектации.

ТОВАР, НА КОТОРЫЙ ПРОШУ ОБМЕНЯТЬ

№	Наименование Товара	Артикул	Размер	Цвет
1				
2				

ЕСЛИ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА НЕТ В НАЛИЧИИ НА ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ

Прошу (отметить один вариант):

- ☐ Расторгнуть договор в части такого Товара и вернуть уплаченную за него денежную сумму.
- ☐ Произвести обмен при первом поступлении соответствующего Товара в продажу. Прошу уведомить меня о поступлении по телефону или электронной почте.

РАЗНИЦА В ЦЕНЕ

Если цена Товара, на который производится обмен, отличается от цены возвращаемого Товара, разница подлежит доплате Покупателем либо возврату Покупателю. Возврат разницы производится способом, указанным ниже.

СПОСОБ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- ☐ Вернуть на банковскую карту, с которой производилась оплата.
- ☐ Вернуть по банковским реквизитам (заполнить ниже).

Получатель (ФИО полностью)

Номер счёта

Наименование банка

БИК

Корреспондентский счёт

ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

- ☐ Товар не был в употреблении.
- ☐ Товарный вид и потребительские свойства Товара сохранены.
- ☐ Товар не является Товаром с индивидуально-определёнными свойствами.

ПОДПИСЬ

Дата

Подпись / расшифровка

Заполняется Продавцом

Дата поступления	Входящий №	ФИО и должность принявшего

Приложение 3

к Публичной оферте о продаже товаров и оказании услуг
интернет-магазина «РУССКАЯ ДУША» (ООО «ЕВРОСТАР») от 31.07.2026г.

Продавцу: **ООО «ЕВРОСТАР» (интернет-магазин «РУССКАЯ ДУША»)**

Адрес: 105318, г.Москва, вн.тер.г.Муниципальный Округ Соколиная Гора, ул.Измайловский Вал, д.5, стр.2

Эл. почта: info@russoul.ru

ЗАЯВЛЕНИЕ о недостатках Товара

На основании статьи 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» заявляю о недостатках приобретённого Товара и предъявляю указанное ниже требование.

СВЕДЕНИЯ О ПОКУПАТЕЛЕ

Фамилия, имя, отчество

Адрес (для направления ответа)

Телефон

Адрес электронной почты, указанный при оформлении Заказа

СВЕДЕНИЯ О ЗАКАЗЕ И ТОВАРЕ

Номер Заказа

Дата оформления Заказа

Дата получения Товара

№	Наименование Товара	Артикул	Размер	Кол-во	Цена, руб.
1					
2					
3					

ОПИСАНИЕ НЕДОСТАТКА

В чём заключается недостаток

Когда недостаток обнаружен (дата)

При каких обстоятельствах обнаружен; сколько раз изделие использовалось и стиралось

К заявлению прилагаются фотографии, позволяющие составить представление о заявленных недостатках. Количество фотографий: _____. Способ передачи: приложены к письму / направлены на адрес электронной почты Продавца

МОЁ ТРЕБОВАНИЕ

Отметить один вариант (статья 18 Закона «О защите прав потребителей»):

- ☐ Заменить на Товар этой же марки (модели, артикула).
- ☐ Заменить на Товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены.
- ☐ Соразмерно уменьшить покупную цену. Предлагаемый размер уменьшения: _____ руб.
- ☐ Незамедлительно безвозмездно устранить недостатки Товара.
- ☐ Возместить расходы на устранение недостатков Товара мной или третьим лицом. Сумма: _____ руб. Подтверждающие документы прилагаются.
- ☐ Отказаться от исполнения договора и вернуть уплаченную за Товар денежную сумму.

Дополнительно требую (при наличии): возместить убытки, причинённые вследствие продажи Товара ненадлежащего качества, в размере _____ руб. Обоснование и подтверждающие документы прилагаются.

ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА И ЭКСПЕРТИЗА

Продавец вправе провести проверку качества Товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков экспертиза проводится Продавцом за свой счёт.

- ☐ Желаю присутствовать при проведении проверки качества и (или) экспертизы. Прошу уведомить меня о дате, времени и месте их проведения.
- ☐ Не настаиваю на присутствии; прошу направить мне заключение по результатам.

ПЕРЕДАЧА ТОВАРА ПРОДАВЦУ

Доставка Товара ненадлежащего качества Продавцу и возврат Товара Покупателю осуществляются силами и за счёт Продавца. Прошу сообщить способ и порядок передачи Товара.

СПОСОБ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- ☐ Вернуть на банковскую карту, с которой производилась оплата.
- ☐ Вернуть по банковским реквизитам (заполнить ниже).

Получатель (ФИО полностью)

Номер счёта

Наименование банка

БИК

Корреспондентский счёт

Сроки удовлетворения требования. Возврат уплаченной суммы, соразмерное уменьшение цены, возмещение расходов на устранение недостатков и возмещение убытков — 10 дней со дня предъявления требования. Замена Товара — 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки качества — 20 дней. Безвозмездное устранение недостатков — незамедлительно, но не более 45 дней.

ПОДПИСЬ

Дата

Подпись / расшифровка

Заполняется Продавцом

Дата поступления	Входящий №	ФИО и должность принявшего

АКТ ОЦЕНКИ ТОВАРА**составляется Продавцом по результатам осмотра возвращённого Товара**

Номер акта		Дата составления	
Место составления		Время осмотра	

ОСНОВАНИЕ СОСТАВЛЕНИЯ

Заявление Покупателя	№ _____ от «___» _____ 20___ г.
Вид заявления	об отказе от Товара / об обмене Товара / о недостатках Товара (нужное указать)
ФИО Покупателя	
Номер Заказа	

КОМИССИЯ

№	ФИО	Должность	Подпись
1			
2			
3			

СВЕДЕНИЯ О ТОВАРЕ

Наименование, артикул	
Размер, цвет, количество	
Цена по Заказу, руб.	
Дата передачи Покупателю	
Дата поступления Продавцу	
Номер отправления (трек)	

Состояние упаковки при вскрытии	
---------------------------------	--

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСМОТРА

Проверяемый параметр	Соответствует	Описание фактического состояния
Товарный вид	да / нет	
Потребительские свойства	да / нет	
Следы эксплуатации, стирки, чистки	нет / есть	
Фабричные ярлыки и этикетки	сохранены / нет	
Комплектность	полная / нет	
Соответствие Товару по Заказу	да / нет	

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ИХ НАЛИЧИИ)

№	Описание недостатка	Локализация	Предполагаемый характер
1			производственный / эксплуатационный / не установлен
2			

СПОСОБ ПРОВЕРКИ

- ☐ Визуальный осмотр.
- ☐ Инструментальная проверка (указать способ): _____
- ☐ Экспертиза независимой экспертной организации. Заключение № _____ от « ____ » _____ 20____ г. Организация: _____
- ☐ Покупатель уведомлён о дате, времени и месте проведения экспертизы. Присутствовал / не присутствовал (нужное подчеркнуть).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ КОМИССИИ

- ☐ Требование Покупателя подлежит удовлетворению.
- ☐ Требование Покупателя подлежит удовлетворению частично (указать в какой части).

☐ Требование Покупателя удовлетворению не подлежит.

Мотивированное обоснование

ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ

Действие	возврат денежных средств / обмен Товара / устранение недостатков / уменьшение цены / отказ
Сумма к возврату, руб.	
Срок исполнения	не позднее « ____ » _____ 20 ____ г.
Способ уведомления Покупателя	электронная почта / телефон / почтовое отправление
Дата направления Акта Покупателю	

Председатель комиссии — подпись, расшифровка

Дата

ПАМЯТКА О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ВОЗВРАТА ТОВАРА

вкладывается в каждое отправление

Сохраните эту памятку. Она содержит информацию о ваших правах при покупке товара дистанционным способом и о том, как вернуть или обменять покупку.

ВЫ МОЖЕТЕ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ТОВАРА

в любое время до его получения и в течение 7 дней после получения. Объяснять причину отказа не нужно.

ЧТО НУЖНО, ЧТОБЫ ВЕРНУТЬ ТОВАР

Товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид и потребительские свойства.

Кассовый или товарный чек прикладывать не обязательно: подтвердить покупку можно номером заказа, электронным чеком, выпиской по счёту или перепиской с нами.

Фабричные ярлыки и упаковку лучше сохранить — с ними проверка проходит быстрее.

ЧТО ВЕРНУТЬ НЕЛЬЗЯ

Товар, изготовленный по индивидуальному заказу и пригодный только для Вас: пошив по вашим меркам, нестандартный размер, выбранная вами ткань, персональная печать, вышивка, именная маркировка, прочее. Такой товар возвращается или обменивается только при обнаружении недостатков.

КАК ОФОРМИТЬ ВОЗВРАТ

Заполните заявление об отказе от товара (Приложение 1 к Оферте) или заявление об обмене (Приложение 2).

Отправьте заявление и товар по адресу: 107023, г. Москва, ул. Большая Семёновская, д. 55А — любым способом, обеспечивающим сохранность посылки и подтверждение отправки.

Расходы на пересылку возвращаемого товара надлежащего качества оплачивает покупатель.

КОГДА ВЕРНУТСЯ ДЕНЬГИ

Не позднее 10 дней со дня, когда мы получим Ваше заявление. Деньги возвращаются на ту же карту, с которой была оплата, либо по реквизитам, которые вы укажете в заявлении. Из суммы удерживается стоимость доставки возвращённого товара, если её организовали мы.

ЕСЛИ ТОВАР ОКАЗАЛСЯ С НЕДОСТАТКОМ

Это другая ситуация и другие права. Вы можете потребовать заменить товар, соразмерно уменьшить цену, безвозмездно устранить недостаток или возместить расходы на его устранение, а также отказаться от покупки и вернуть деньги. Пересылка товара с недостатком в обе стороны — за наш счёт.

Для этого заполните заявление о недостатках товара (Приложение 3) и приложите фотографии.

СВЯЗАТЬСЯ С НАМИ

Телефон	+7-901-786-66-00
Электронная почта	info@russoul.ru
Сайт	russoul.ru
Адрес для возврата	107023, г. Москва, ул. Большая Семёновская, д. 55А
Режим работы	понедельник-пятница – с 9.00 до 18.00, суббота-воскресенье – выходные дни

Служебная отметка Продавца

Номер Заказа	Номер отправления	Дата вложения памятки