

# Правила продажи товаров

Правила продажи товаров для физических лиц и применения рекомендательных алгоритмов в интернет-магазине ООО «Помощник»

Настоящие Правила продажи товаров интернет-магазина Помощник для физических лиц (далее — Правила) разработаны в соответствии с положениями ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...». Настоящие правила не регулируют продажу товаров и услуг в магазинах Продавца (ООО «Помощник», ООО «Помощник ДВ») и не распространяются на отношения, возникающие между Продавцом и Покупателем при продаже товаров и услуг в магазинах Продавца. Настоящие правила регулируют отношения между Покупателем и Продавцом исключительно при продаже товаров дистанционным способом с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Интернет-магазин «Помощник», размещенный в сети Интернет по адресу: [999111.ru](http://999111.ru), либо с использованием телефонной связи, а также при оказании в связи с такими продажами услуг, в том числе, услуг по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки.

## 1. Термины и определения

Основные понятия, используемые в Правилах, означают следующее:

**«Дополнительные услуги»** — оказываемые Продавцом услуги в связи с продажей Товара, включая, но не ограничиваясь, услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки.

**«Заказ»** — оформленный через Сайт «Помощник» либо с использованием телефонной связи запрос Покупателя на получение по указанному адресу (зависит от вида доставки) перечня Товаров, выбранных на Сайте.

**«Личный кабинет»** — персональная страница Покупателя на Сайте «Помощник», для доступа к которой необходимы логин и пароль, и на которой хранится информация о Покупателе и его Заказах.

**«Подтверждение о готовности товара к отгрузке»** – направление Продавцом Покупателю по электронной почте либо по телефону информации о том, что Заказ собран и готов к выдаче в магазине либо собран и передан Продавцом службе доставки. Обязательство Продавца по передаче Покупателю Товара возникает с момента направления Продавцом Покупателю Подтверждения о готовности Товара к отгрузке. Если подтверждение об отгрузке не направлено Продавцом Покупателю до истечения ожидаемой даты передачи Заказа службе доставки, указанной в автоматическом подтверждении получения оплаты Заказа, условие признается не наступившим.

**«Подтверждение получения заказа»** – направление Продавцом Покупателю по электронной почте либо по телефону информации о получении Продавцом Заказа.

**«Покупатель»** — любое физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющее намерение приобрести Товар, ассортимент которого указан на Сайте.

**«Получатель»** — Покупатель либо лицо, которые уполномочены Покупателем на получение заказанного Товара от имени Покупателя и (или) приемку Дополнительных услуг и данные которых сообщаются Продавцу при оформлении Покупателем Заказа.

**«Продавец»** — ООО «Помощник» (ОГРН 1032502118219, ИНН: 2539051697, адрес места нахождения 690074, Россия, Приморский край, г. Владивосток, ул. Снеговая, 13 Б), организация, осуществляющая продажу товаров дистанционно, по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления Покупателя с предложенным на интернет-сайте Продавца по адресу: [999111.ru](http://999111.ru) (далее — Сайт) описанием товара, без непосредственного ознакомления Покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

**«Рекомендательные технологии»** — информационные технологии предоставления информации на основе сбора, систематизации и анализа сведений, относящихся к предпочтениям пользователей сети «Интернет», находящихся на территории Российской Федерации. На Сайте применяются рекомендательные технологии. Правила и информация о применении рекомендательных технологий изложены на отдельной странице Сайта.

**«Сайт»** — интернет-сайт, принадлежащий Продавцу, размещенный в сети Интернет на домене [999111.ru](http://999111.ru) и его поддоменах, на котором представлены Товары, предлагаемые Покупателям для приобретения посредством оформления и размещения Заказов, а также условия заказа, оплаты, предоставления Дополнительных услуг и доставки приобретаемых Товаров Покупателям.

**«Служба доставки»** — третье лицо, оказывающее по договору с Продавцом услуги по доставке Заказов Покупателям.

**«Товар»** — объект материального мира, не изъятый из гражданского оборота и представленный к продаже на Сайте и имеющийся в наличии на момент подтверждения готовности товара к отгрузке.

## 2. Общие положения о продаже товаров

2.1. Продавец, представляя Товары на Сайте, действует от своего имени за свой счет.

2.2. Настоящий документ, постоянно размещенный в сети Интернет на Сайте, в соответствии со ст. 435 и ч.2 ст. 437 ГК РФ является публичной офертой - предложением Продавца заключить Договор купли-продажи Товаров дистанционным способом (далее — «Договор») с любым Покупателем на условиях, изложенных ниже. Конкретные тематические разделы и страницы Сайта с описанием Товаров, информацией об условиях их оплаты и доставки являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

2.3. В соответствии со статьей 438 ГК РФ выражение Покупателем согласия с условиями Оферты путём нажатия кнопки «Оформить заказ» при оформлении Заказа является акцептом Покупателем настоящей оферты. Нажимая на кнопку «Оформить заказ» при

оформлении Заказа на Сайте либо давая устное согласие оператору при оформлении Заказа по телефону, Покупатель подтверждает свое согласие с настоящими Правилами и с условиями индивидуального договора купли-продажи выбранных им Товаров и сообщает Продавцу о своём намерении заключить договор розничной купли-продажи на условиях настоящей оферты.

2.4. В случае выбора Покупателем способа оплаты «Картой на сайте» Договор считается заключенным с момента направления Продавцом Покупателю кассового чека либо иного документа, подтверждающего оплату Товара. В случае выбора Покупателем способа оплаты «При получении» Договор считается заключенным с момента получения Продавцом способом, описанным в п. 2.3 выше, сообщения Покупателя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

2.5. Перед оформлением Заказа Покупатель обязан ознакомиться с настоящими Правилами. При оформлении Заказа через Сайт «Помощник» Покупатель подтверждает ознакомление и согласие с Правилами путем нажатия на кнопку «Оформить заказ». При оформлении Заказа по телефону Покупатель подтверждает ознакомление и согласие с Правилами путём продолжения разговора после информационного сообщения автоответчика.

2.6. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), а также Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ст.26.1) и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

2.7. Покупатель гарантирует, что товары приобретаются им для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Покупатель также гарантирует, что ему не менее 18 лет, а если меньше 18 лет, то право на заказ товаров предоставлено ему по закону и он обладает дееспособностью для акцепта настоящей оферты.

2.8. Продавец оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, в связи с чем Покупателю рекомендуется знакомиться с Правилами при каждом оформлении Заказа.

2.9. Не все Товары, представленные на Сайте «Помощник», предназначены для продажи дистанционным способом. Если продажа товара на Сайте «Помощник» подразумевает предварительное согласование Продавцом условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества Товара, а также в случаях, когда Продавец явно указал в описании Товара, что соответствующий Товар не предназначен для продажи дистанционным способом, Товар заказать и купить на Сайте нельзя.

### **3. Оформление Заказа**

3.1. Заказ Товара может быть принят оператором Продавца по телефону или оформлен Покупателем самостоятельно на Сайте «Помощник».

3.2. Заказ можно оформить с обязательной регистрацией на Сайте. Для создания Личного кабинета Покупателю необходимо указать о себе информацию, заполнив поля формы.

3.3. Продавец не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставляемой Покупателем при оформлении Заказов и при создании Личного кабинета. Покупатель несет риски невозможности получения Заказа по причине предоставления им недостоверной/некорректной информации при оформлении Заказа.

3.4. После регистрации данные о Покупателе передаются в базу данных Продавца. Продавец обеспечивает конфиденциальность персональных данных Покупателя в соответствии с разделом 10 настоящих Правил.

3.5. Покупатель обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные при создании Личного кабинета. В случае возникновения у Покупателя подозрений относительно безопасности его логина или пароля, или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Покупатель обязуется незамедлительно уведомить об этом Продавца, направив электронное письмо на адрес [info@999111.ru](mailto:info@999111.ru) или по телефону 8 (423) 2999111.

3.6. При оформлении Заказа по телефону Покупатель сообщает оператору планируемые для Заказа артикулы Товара. Оператор проверяет наличие и цену данных Товаров, согласовывает с Покупателем условия доставки и получает подтверждение Заказа у Покупателя. Затем Продавец направляет Покупателю Подтверждение получения им Заказа в виде сообщения по указанному Покупателем номеру телефона или письмо по указанному Покупателем адресу электронной почты, содержащее и уведомление о необходимости оплатить Заказ. После получения оплаты Заказа Продавец направляет Покупателю автоматическое подтверждение получения оплаты Заказа. В процессе обработки Заказа дата и время доставки Заказа может быть изменена, о чём Продавец сообщает Покупателю по телефону и(или) по электронной почте, указанным при оформлении Заказа. После сборки Заказа Продавцом и передачи собранного Заказа службе доставки для передачи Заказа Клиенту Продавец направляет Покупателю автоматическое подтверждение готовности Заказа к отгрузке с указанием ожидаемой даты доставки Заказа.

3.7. После получения Заказа, сделанного Покупателем на Сайте «Помощник», Продавец направляет Покупателю автоматическое подтверждение получения Заказа и уведомление о необходимости оплатить Заказ. После получения оплаты Заказа Продавец направляет Покупателю автоматическое подтверждение получения оплаты Заказа. В процессе обработки Заказа дата и время доставки Заказа может быть изменена, о чём Продавец сообщает Покупателю по телефону и(или) по электронной почте, указанным при оформлении Заказа. После сборки Заказа и передачи собранного Заказа службе доставки для передачи Заказа Клиенту Продавец направляет Покупателю автоматическое подтверждение готовности Заказа к отгрузке с указанием ожидаемой даты доставки Заказа.

3.8. Общий срок получения Заказа Покупателем зависит от адреса и региона доставки, и от выбранного Покупателем способа доставки Заказа.

3.9. Продавец не гарантирует доступность заказанных Товаров на складах Продавца на момент обработки оплаченного Заказа. Если Покупателем оформлен Заказ на Товар, и на момент обработки Заказа на складе у Продавца отсутствует этот Товар либо отсутствует необходимое количество заказанного Товара, Продавец информирует об этом Покупателя

по указанному Покупателем номеру телефона или письмом по адресу электронной почты. Обязанность Продавца передать Покупателю Товар возникает только с момента направления Продавцом Покупателю Подтверждения о готовности товара к отгрузке.

3.10. В случае отсутствия Товара на складе Продавца срок доставки, по согласованию с Покупателем, может быть увеличен на срок не более 90 календарных дней, либо Заказ может быть аннулирован. Если Товар отсутствует частично (и если Покупатель сообщит Продавцу в течение 2-х дней о своем согласии принять Товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца), то Продавец отправляет Покупателю Товары в согласованном с Покупателем количестве.

3.11. Продавец может связаться с Покупателем, не завершившим оформление Заказа, для уточнения информации и, при необходимости, оказания Покупателю помощи в оформлении Заказа.

#### **4. Информация о Товаре**

4.1. Продавец стремится к тому, чтобы описания Товаров на Сайте соответствовали характеристикам Товаров. Тем не менее, в силу объективных причин (особенности индивидуального восприятия человеком, технические ошибки) описания могут не в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Товара, включая цвета, размеры и формы. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа Покупатель должен обратиться за консультацией через каналы коммуникаций: электронная почта или по телефону 8 (423) 2999111.

4.2. Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до Покупателя путем размещения на Сайте «Помощник», на Товаре, на электронных носителях, прикладываемых к Товару, в самом Товаре (на электронной плате внутри Товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законом. Обязанность Продавца, предусмотренная пунктом 3 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», признается исполненной также в случае предоставления Покупателю информации с помощью электронных и иных технических средств.

4.3. Сведения о подтверждении соответствия Товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

#### **5. Передача Заказа Покупателю**

5.1. Передача Заказов осуществляется одним из выбранных Покупателем при оформлении Заказа способов:

курьером службы доставки по адресу, указанному Покупателем,

в указанном Покупателем магазине Продавца (доступность выбора данного способа доставки определяется при оформлении Заказа). Выдача Заказов в магазинах

осуществляется во время работы магазинов. С информацией о графике работы магазинов можно ознакомиться на Сайте <https://999111.ru/contacts>.

в указанном Покупателем пункте выдачи службы доставки (доступность выбора данного способа доставки определяется при оформлении Заказа). Условия доставки заказа до пункта выдачи указаны при оформлении заказа на сайте.

5.2. Услуга доставки курьером предоставляется не на всей территории России. В зависимости от выбранного Товара или способа заказа (на Сайте, по телефону) могут быть доступны только некоторые виды доставки. Продавец не предлагает услугу доставки некоторых Товаров (такие Товары можно забрать только самовывозом из выбранного Покупателем магазина Продавца). В случае невозможности доставки Заказа, Продавец уведомляет Покупателя при оформлении Заказа. Подробные Правила доставки приведены на Сайте на странице «Доставка и оплата» [https://999111.ru/delivery\\_and\\_payment](https://999111.ru/delivery_and_payment)

5.3. Дата передачи и временной интервал передачи Заказа Покупателю доводятся до Покупателя при оформлении Заказа (в экранной форме на Сайте «Помощник», или устно оператором – в случае оформления Покупателем Заказа по телефону).

5.4. В случае предоставления Покупателем неверных контактных данных Продавец не несет ответственности за ненадлежащее исполнение Заказа.

5.5. По факту поступления Заказа в пункт выдачи заказов Покупателю будет направлено сообщение на номер телефона и/или по адресу электронной почты, указанные при оформлении Заказа. При поступлении Заказа в выбранный Покупателем магазин Продавца или при передаче Заказа курьеру Покупателю присылается письмо с номером заказа и статусом к получению посредством смс-сообщения на номер телефона и(или) по электронной почте, указанные при оформлении Заказа. Только после получения данного сообщения Покупателем Заказ можно забрать в пункте выдачи заказов или в магазине Продавца.

5.6. Доставленный в пункт выдачи заказов или в магазин Продавца Заказ Покупатель получает (забирает) в установленный срок. Срок, отведенный для получения Заказа Покупателем, ограничен и указывается при оформлении Заказа, на этапе выбора соответствующего способа доставки. Неявка Покупателя за Заказом в пункт выдачи заказов или в магазин Продавца в указанный срок считается отказом Покупателя от договора купли-продажи и является основанием для аннулирования Заказа Продавцом. Если неполученный Заказ был предоплачен, денежные средства возвращаются Покупателю в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. В указанном случае при возврате денежных средств Продавец удерживает стоимость возврата Товаров от Покупателя, которая соответствует стоимости доставки, оплаченной Покупателем при оформлении Заказа.

5.7. Если Заказ был доставлен Покупателю в установленный срок, но не был передан Покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с Продавцом, после повторной оплаты Покупателем стоимости услуг по доставке.

5.8. Продавец приложит все усилия для соблюдения сроков доставки, указанных на Сайте, тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

5.9. Заказ вручается Покупателю или Получателю, а в их отсутствие — любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление Заказа Покупателем. Заказ вручается лицу, готовому предоставить сведения о Заказе (номер Заказа и/или ФИО Получателя, Покупателя), а также оплатить стоимость Заказа в полном объеме лицу, осуществляющему доставку Заказа. Для получения Заказа в магазине Продавца или при доставке заказа курьером Покупатель должен предъявить сообщение о готовности заказа, направленное Покупателю с официальной почты, сотруднику Продавца или курьеру службы доставки, соответственно. Лицо, которое сообщило данные в магазине Продавца или курьеру, считается уполномоченным Получателем Товара.

5.10. В случае, если Покупатель передал третьему лицу (другу, родственнику и т. д.) номер Заказа и такое лицо предъявляет данный номер при получении Заказа, это расценивается как передача Покупателем такому лицу всех полномочий по получению (и оплате, если это применимо) Заказа.

5.11. Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается автоматически. При определении стоимости доставки учитываются вес (в том числе объемный вес) Заказа, адрес доставки, протяжённость маршрута, скорость, срок доставки, день недели, время суток и способ доставки, выбранный Покупателем при оформлении Заказа вид тарифа, проводимые Продавцом (или с его участием) в момент оформления Заказа маркетинговые акции. Стоимость доставки указывается на последнем этапе оформления Заказа на Сайте. В случае доставки только части заказа производится перерасчет стоимости доставки в случае, если вес доставленного заказа попадает в другой весовой брейк.

5.12. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств при вручении предоплаченного Заказа, лицо, осуществляющее доставку Заказа Покупателю, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также указать тип и номер предоставленного Получателем документа на квитанции к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Получателя.

5.13. При получении Заказа Получатель должен в месте получения заказа проверить внешний вид и упаковку Заказа, количество Товаров в Заказе, внешний вид и упаковку Товаров, комплектность, ассортимент, целостность Товаров. Подпись Покупателя в документах, подтверждающих получение Заказа (в том числе в электронных документах), означает отсутствие претензий Покупателя к количеству, внешнему виду, ассортименту, целостности и комплектности Товара. При обнаружении несоответствий вышеуказанных характеристик Товара Заказу Покупатель вправе отказаться от Товара (см. Раздел 7 ниже). После приемки Товара Продавец не принимает претензий к Товару в отношении вышеуказанных характеристик Товара. Заказ считается полученным в момент его передачи Покупателю или указанному им лицу. Принимая Товар и подписывая документ, подтверждающий получение Заказа, Покупатель подтверждает исполнение Заказа. При получении в Магазине Заказ считается полученным Покупателем в момент подписания

документов получения у Продавца, если Покупатель после проверки Товара в месте получения не сообщил сотруднику Продавца об отказе от заказа. Покупатель обязан проверить в месте получения заказа, что все товары доставлены в нужном количестве, товар и упаковка не повреждена. Покупатель вправе отказаться от части товаров в заказе или от всего заказа целиком, сообщив об этом представителю Продавца (для большинства способов передачи Заказа частичный отказ недоступен – при доставке в пункт выдачи заказов, курьером).

5.14. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи Заказа Получателю. Покупатель и Продавец признают допустимым доказательством передачи Покупателю Товара сообщение о готовности заказа, направленное Покупателю с официальной почты курьеру службы доставки, отметку Покупателя (в том числе электронную отметку в электронной накладной или электронном маршрутном листе службы доставки) о получении Товара, видеозапись из пункта выдачи заказов, из магазина Продавца.

5.15. Если Продавец не может вручить Заказ Покупателю по не зависящим от Продавца причинам (Покупателя нет на месте в условленное время, Покупателем неверно указан адрес доставки или номер телефона, Покупатель не явился за Заказом в пункт выдачи заказов или не забрал Заказ в установленный срок из Постамата, и проч.), то это считается отказом Покупателя от договора купли-продажи и является основанием для аннулирования Заказа Продавцом. Если неполученный Заказ был предоплачен, Продавец возвращает Покупателю уплаченные последним денежные средства (за вычетом стоимости доставки) в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

5.16. В случае недоставки Заказа по вине Продавца, Продавец возвращает Покупателю стоимость предоплаченного Покупателем Заказа и доставки в порядке, предусмотренном настоящими Правилами (и после получения подтверждения утраты Заказа от Службы доставки, если применимо).

## **6. Оплата Товара**

6.1. Цена Товара указывается на Сайте. В силу объективных или субъективных причин возможны ошибки на Сайте при указании цен Товаров (отказ или повреждение – не устраняющееся без вмешательства оператора нарушение работы программного или аппаратного обеспечения Продавца или его контрагентов, ошибка человека при внесении данных о цене товара в базу данных, опечатка и т.п.). При возникновении сомнений в отношении указанной на Сайте цены Товара, Покупатель может уточнить цену через форму обратной связи, размещенную на Сайте. В случае обнаружения такой ошибки в отношении цены заказанного Покупателем Товара, Продавец информирует Покупателя об этом. Подтверждение о готовности Товара к отгрузке Покупателю не направляется.

6.2. Цена Товара на Сайте может быть изменена Продавцом. Цена Товаров и общая стоимость Заказа указывается на последнем этапе оформления Заказа и действительна на момент нажатия кнопки "Оформить заказ".

6.3. Способы оплаты Товара указаны на Сайте. Согласованным сторонами способом оплаты считается способ, выбранный Покупателем из доступных способов оплаты при оформлении Заказа.



6.4. При предоплате Товаров Заказ принимается в работу только после его оплаты Покупателем.

6.5. Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате, все Заказы, оформленные на Сайте с предоплатой, проверяются Продавцом. Продавец оставляет за собой право без объяснения причины аннулировать Заказ.

6.6. При оплате на Сайте Покупателю направляется электронный чек (или ссылка на скачивание электронного чека) по адресу электронной почты, указанному Покупателем при оформлении Заказа на Сайте.

6.7. Исполнение Заказа Покупателя обеспечивает одно из подразделений Продавца (как правило – торговый центр (магазин), указанный Покупателем при выборе города на Сайте, или ближайший к адресу Получателя) или основной склад Продавца. В силу указанной особенности организации Продавцом торговли дистанционным способом на Сайте, цена одного и того же товара в разных регионах может отличаться в зависимости от климатических, экономических, географических границ, территориальных особенностей регионов, и других объективных факторов, связанных в первую очередь, с различными затратами Продавца на перевозку, организацию продажи и доставку товара Покупателю.

## **7. Возврат Товара и денежных средств, уплаченных за Товар.**

Для возврата Товара Продавца Покупателю необходимо привезти Товар Продавца в один из магазинов Продавца. Подробные правила возврата Товаров Продавца и возврата Товаров его партнеров приведены на Сайте в разделе «Возврат товара».

### **7.1. Возврат товара надлежащего качества.**

7.1.1. Покупатель вправе отказаться от Товара надлежащего качества в любое время до его получения, а после получения Товара — в течение 14 дней со дня его получения, не считая дня передачи Товара Покупателю; для клиентов Бонусной программы со статусом VIP и Партнер – в течение 30 дней со дня его получения, не считая дня передачи Товара Покупателю

7.1.2. Покупатель не вправе отказаться от Товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

7.1.3. При отказе Покупателя от Товара согласно п.7.1.1. Правил Продавец возвращает Покупателю уплаченную за Товар денежную сумму, за исключением расходов Продавца на доставку от Покупателя возвращенного Товара (в размере стоимости доставки, оплаченной Покупателем при оформлении Заказа), не позднее чем через десять дней с момента получения Продавцом письменного заявления Покупателя. Заявление признается поданным в надлежащей форме, если оно составлено в письменном виде с собственноручной подписью Покупателя. Заявление Покупателя на возврат передается Продавцу одновременно с Товаром, от которого Покупатель отказывается.

7.1.4. Возврат Товара надлежащего качества (в том числе технически сложного Товара бытового назначения) возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара у

Продавца. Отсутствие у Покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного Товара бытового назначения у Продавца, не лишает Покупателя возможности сослаться на другие доказательства приобретения указанного Товара у Продавца.

## **7.2. Возврат товара ненадлежащего качества**

7.2.1. Покупатель может вернуть Товар ненадлежащего качества Изготовителю или Продавцу и потребовать возврата уплаченной денежной суммы в течение гарантийного срока, срока годности либо, если такой срок не установлен, в разумный срок, не превышающий двух лет со дня передачи Товара Покупателю с учетом положения п.6 ст.18 Закона «О защите прав потребителей». Покупатель также может потребовать замены Товара ненадлежащего качества либо устранения недостатков, либо соразмерного уменьшения покупной цены.

7.2.2. В случае отказа Покупателя от договора и предъявления требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы, Продавец возвращает Покупателю уплаченную за Товар денежную сумму в течение 10 дней с момента получения Продавцом письменного заявления Покупателя. По требованию Продавца и за его счет Покупатель должен вернуть Товар с недостатками.

## **7.3. Возврат денежных средств**

7.3.1. При возврате Покупателем Товара возврат денег производится на основании Заявления Покупателя и при условии возврата Товара Продавцу. Денежные средства подлежат возврату тем способом, который был использован Покупателем при оплате Товара. Расходы на возврат суммы, уплаченной Покупателем за товар ненадлежащего качества, несет Продавец. В случаях отказа Покупателя от товара по иным основаниям расходы на возврат суммы, уплаченной Покупателем за товар, несет Покупатель.

7.3.2. В случае, если Товар был оплачен наличными деньгами, то возврат денежных средств осуществляется наличными в кассе магазина Продавца, адреса магазинов можно посмотреть на Сайте.

7.3.3. При возврате денег наличными Покупатель должен предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность

7.3.4. Если Товар был оплачен наличными деньгами, но в городе Покупателя нет магазина Продавца, то денежные средства будут возвращены на счет Покупателя в банке (банковскую карту) или почтовым переводом; для этого Покупателю необходимо в заявлении на возврат Товара указать реквизиты своего счета, полный почтовый адрес (в том числе индекс), фамилию, имя и отчество получателя.

7.3.5. В случае, если Товар был оплачен банковской картой, то возврат денежных средств Покупателю осуществляется на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата. Для возврата денежных средств при оплате картой необходимо:

Позвонить по номеру 8 (423) 2-999-111

Заполнить бланк-заявление на возврат

Передать его сотруднику службы доставки вместе с товаром

7.3.6. Денежные средства будут перечислены в течение 10 дней с момента получения Продавцом письменного заявления Покупателя. Срок поступления денежных средств на банковскую карту Покупателя зависит от условий обслуживания банка Покупателя.

7.3.7. При невозможности возврата денег на карту, которой была произведена оплата, Покупатель предоставляет заявление с указанием платежных реквизитов для возврата денег и объяснением причин, по которым невозможен возврат денег на карту, которой была произведена оплата. Возврат денег наличными при оплате банковской картой не производится.

7.3.8. В случае оплаты Покупателем Товара до наступления отлагательного условия о направлении Продавцом Покупателю Подтверждения о готовности Товара к отгрузке и ненаступлении отлагательного условия Продавец возвращает Покупателю неосновательное обогащение.

#### **7.4. Порядок действий при нарушении Продавцом условия об ассортименте:**

7.4.1. В случае передачи Товара в нарушении условия об ассортименте не применяются правила ст. 468 ГК РФ.

7.4.2. В случае обнаружения в Заказе Товара, не соответствующего заказанному ассортименту (т.н. «пересорт») либо расхождений по количеству товара, Покупатель вправе при передаче Заказа отказаться от Заказа либо от части Заказа, сделав об этом отметку в документе, подтверждающем получение Заказа.

7.4.3. Денежные средства, оплаченные Покупателем за фактически не переданный Товар, подлежат возврату в течение 10 дней с момента обращения Покупателя с заявлением о возврате денежных средств. Возврат уплаченной за товар суммы осуществляется тем способом, которым была произведена оплата.

7.4.4. Товар, переданный Покупателю в нарушение условия об ассортименте, подлежит возврату Продавцу. В случае если Покупатель принимает данный Товар, Продавец вправе потребовать от Покупателя оплаты данного Товара по цене, установленной Продавцом для данного Товара на Сайте на момент передачи Товара. Если фактически переданный Товар отсутствует в ассортименте Продавца, представленном на Сайте на момент передачи Товара, данный Товар оплачивается по цене, согласованной с Продавцом.

### **8. Интеллектуальные права**

8.1. Интеллектуальные права на материалы, представленные на Сайте, включая все его содержимое, информацию, фотографии, иллюстрации, рисунки, наименования, товарные знаки, коммерческие обозначения и логотипы, принадлежат ООО «ПОМОЩНИК» (Продавцу) и/или его поставщикам и производителям Товаров, и охраняются законом. Материалы предназначены исключительно для личного, некоммерческого использования. Содержание Сайта, как описано выше, не может быть изменено, скопировано, воспроизведено, или выставлено на продажу, сдано в аренду, дополнено или использовано любым другим способом без предварительного письменного разрешения от ООО «ПОМОЩНИК».

### **9. Гарантии и ответственность**

9.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных на Сайте.

9.2. Продавец не несет ответственности за содержание и функционирование внешних сайтов, ссылки на которые могут содержаться на Сайте.

9.3. Продавец вправе без предварительного уведомления Покупателя переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.

9.4. Информация о форме и способах направления претензий. Свои вопросы и пожелания Покупатель может направить Продавцу через форму обратной связи, размещенную на Сайте или по телефону 8 (423) 2-999-111. В случае возникновения претензий со стороны Покупателя, он может обратиться к Продавцу через ту же форму обратной связи или по телефону дня его получения, не считая дня передачи Товара Покупателю. Все возникающее споры стороны будут рассматриваться в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

9.5. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.

## **10. Конфиденциальность и защита персональной информации**

10.1. Предоставляя свои персональные данные при оформлении Заказа или при создании Личного кабинета, Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе и в целях продвижения Продавцом товаров и услуг.

10.2. Продавец вправе передавать персональные данные Покупателя третьим лицам для целей исполнения обязательств Продавца перед Покупателем. Подробно описание принципов и подходов Продавца в отношении обработки и обеспечения безопасности персональных данных Покупателей приведено в Политике обработки персональных данных в ООО «ПОМОЩНИК», размещенной на Сайте.

10.3. Продавец вправе направлять Покупателю сообщения рекламно-информационного характера. Если Покупатель не желает получать рассылки от Продавца, он должен отказаться от подписки путём «клика» по соответствующей ссылке в направляемом Продавцом письме.

10.4. Продавец вправе использовать технологию «cookies». Подробная информация о технологии «cookies» и её использовании Продавцом содержится в Предупреждении об использовании файлов cookies на сайте Помощник.

10.5. Продавец получает информацию об IP-адресе посетителя Сайта. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

10.6. Продавец не несет ответственности за сведения, сообщенные Покупателем на Сайте в общедоступной форме.

10.7. Продавец не несет ответственности за убытки, которые Покупатель может понести в результате того, что его логин и пароль стали известны третьему лицу.

10.8. В случае возникновения у Продавца подозрений относительно использования Личного кабинета, логина, пароля, адреса электронной почты Покупателя третьим лицом или вредоносным программным обеспечением, Продавец вправе в одностороннем порядке изменить пароль Покупателя с уведомлением последнего на указанный при регистрации адрес электронной почты.