

Общие условия продажи и возврата

Договор-оферта

а) Продавец - ООО «БС»

Сокращенное наименование: ООО «БС»

Полное наименование Общество с ограниченной ответственностью: «Бренд Сервис»

Юридический адрес: 109044, г. Москва, МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТАГАНСКИЙ, ул. Воронцовская, д. 20, этаж 1, помещ. II, ч. ком. № 14

Почтовый адрес: 109044, г. Москва, МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТАГАНСКИЙ, ул. Воронцовская, д. 20, этаж 1, помещ. II, ч. ком. №14

ИНН/КПП 9705184635/770501001

ОГРН 1227700799523

Р/с: 40702810801100030433 в АО «АЛЬФА-БАНК»

К/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593

Электронная почта fix@brandservice.ru.

Телефон 8-800-100-100-2

График работы службы поддержки клиентов: понедельник-пятница с 10:00 до 19:00 (кроме государственных праздников)

б) Предложение и продажа товаров через сайт www.brandservice.ru ("Сайт") регулируют приведенные в настоящих Общих условиях продажи и возврата условия купли-продажи и возврата товаров.

в) Розничная продажа товаров осуществляется на территории Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

г) Термин "Клиент" относится к совершеннолетнему покупателю товаров, приобретенных на сайте.

д) Под "Покупкой" понимается заключенный между Продавцом и Клиентом договор купли-продажи товара в соответствии с законодательством РФ.

е) Термин "Товар" или "Продукт" означает любой товар, приобретенный на сайте.

ё) Заказ — оформленный по форме Продавца запрос Клиента на приобретение товара в интернет-магазине на сайте или посредством телефонной связи с Оператором с возможностью доставки товара по указанному Клиентом в данном запросе адресу для целей заключения договора купли-продажи между Клиентом и Продавцом.

ж) Оператор — уполномоченное Продавцом физическое лицо, обрабатывающее поступающие от Клиентов по телефону: 8-800-100-100-2 Заказы.

з) Самовывоз товара — самостоятельное получение и вывоз приобретенного Клиентом товара с адресов, которые указаны Продавцом на сайте в качестве адресов для самостоятельного получения и вывоза Клиентами товаров, если подобные услуги применимы для заказанного Клиентом товара.

и) Доставка — услуга Продавца по доставке товара по адресу, указанному Клиентом в Заказе, и передача его Клиенту либо лицу, указанному Клиентом в Заказе.

к) Курьер — физическое лицо, осуществляющее непосредственную доставку товаров Клиентам согласно Заказу по адресу, указанному Клиентом в Заказе.

1. Согласие с условиями продажи

1.1 Продавец до заключения договора предоставляет Клиенту информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

1.2. Договор купли-продажи Товара считается заключенным после ознакомления Клиента с предложенным Продавцом описанием товара на сайте в момент получения Продавцом сообщения Клиента о намерении приобрести товар на сайте.

1.3 Настоящие Общие условия продажи и возврата являются составной и неотъемлемой частью договора купли-продажи Товара, в связи с чем они должны быть рассмотрены Клиентом в режиме онлайн до завершения процедуры покупки товара.

1.4 Оформляя Заказ на сайте, Клиент принимает настоящие Общие условия продажи и возврата, а также соглашается с Политикой конфиденциальности и Политикой в отношении файлов cookie. Размещая Заказ, Клиент соглашается с тем, что Продавец может поручить доставку Заказа и прием платежей третьему лицу, оставаясь ответственным за выполнение Заказа перед Клиентом.

2. Цены и процедура покупки

2.1 Цена Товара указывается на сайте в валюте страны-продавца за единицу товара, является окончательной и включает в себя НДС и все другие применимые налоги. Продавец оставляет за собой право в любое время изменять цены на Товары, предлагаемые Продавцом, и исправлять допущенные по неосторожности ошибки в ценах на Товары. В случае ошибки в цене Товара Продавец обязуется незамедлительно известить Клиента об этом и попросит подтвердить намерение совершить покупку по скорректированной цене. В случае отказа Клиента от совершения покупки по скорректированной цене Продавец аннулирует Заказ и вернет уплаченную сумму за Товар, если Заказ был оплачен на сайте.

2.2 Клиент гарантирует, что передаваемая информация на Сайте во время оформления заказа и в процессе дополнительных коммуникаций с Продавцом является правильной, точной и полной, и что эта информация относится непосредственно к лицу, оформляющему Заказ, а не к каким-либо третьим лицам.

2.3 Товар продается с доставкой Клиенту. Общая стоимость доставки в пункт назначения, указанный Клиентом, рассчитывается по следующей схеме: для заказов на сумму от 10 000 рублей доставка по Москве и Санкт-Петербургу, а также в пределах 50 км от МКАД бесплатная; для Заказов на сумму менее 10 000 рублей или на сумму от 10 000 рублей по городам России, кроме Москвы и Санкт-Петербурга, а также за пределами 50 км от МКАД общая стоимость доставки будет рассчитана и отобразится на Сайте до завершения оформления Заказа. Итоговая стоимость доводится до сведения Клиента на сайте в момент регистрации и оформления заказа. Оплата за доставку производится Клиентом Продавцу при оплате за Товар. Продавец оставляет за собой право изменить условия и стоимость доставки в зависимости от способа и срока доставки.

2.4 После того, как Заказ был получен Продавцом, Продавец связывается с Клиентом по указанному Клиентом при оформлении Заказа номеру телефона или высылает Клиенту по указанному Клиентом при оформлении Заказа адресу электронной почты запрос для подтверждения правильности введенных Клиентом данных и обозначения сроков доставки. Дальнейшая обработка Заказа осуществляется после получения подтверждения от Клиента либо Продавец информирует Клиента о том, что Заказ не может быть принят, в случае если подтверждение отсутствует в течение 24 (двадцати четырех) часов с даты направления Продавцом запроса Клиенту.

2.5 Полученный от Клиента Заказ может быть автоматически передан Продавцом в доставку при наличии всех необходимых данных от Клиента, указываемых Клиентом в Заказе, с предварительным уведомлением об этом Клиента посредством отправки смс-сообщения на указанный Клиентом номер телефона либо электронного письма на указанный Клиентом адрес электронной почты.

2.6 Клиент обязуется оплатить заказанный дистанционным способом Товар с помощью карт, выпущенных платежными системами: Visa International, Mastercard Worldwide, МИР, по ссылке на оплату, которая будет отправлена по подтвержденному Клиентом адресу электронной почты или посредством отправки смс-сообщения на указанный Клиентом номер телефона. Клиент должен оплатить Заказ по ссылке в течение 60 (шестидесяти) минут после отправки ему ссылки на оплату. Клиенту необходимо учитывать, что по прошествии этого времени ссылка на оплату станет недействительна, и оплата за Товар по данной ссылке станет невозможна.

2.7 Данные банковской карты Клиента, введенные Клиентом в платежной форме, полностью защищены в соответствии с требованиями стандарта безопасности PCI DSS. Безопасность передаваемой

информации обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий обеспечения безопасности в сети Интернет.

2.8 При оплате Товара с помощью банковской карты Заказ передается на доставку только после того, как Продавец получил подтверждение успешно проведенного платежа от соответствующей платежной системы.

3. Способ доставки

3.1 Доставка осуществляется курьерскими службами, привлеченными Продавцом.

3.2 Продавец обрабатывает и передает подтвержденные Заказы в курьерскую службу в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения оплаты Заказа Клиентом, при этом точные сроки доставки зависят от дальности региона.

3.3. Клиент обязан проверить в момент получения соответствие изделия своему Заказу, целостность упаковки и товарный вид; Клиент должен также убедиться в том, что количество Товара, указанного в накладной, предоставленной ему для подписания курьером, соответствует количеству фактически доставленного Товара. Только после такой проверки клиент вправе подписать документы о покупке.

3.4 Несовершение необходимых действий для получения Товара могут рассматриваться Продавцом в качестве отказа Клиента от исполнения договора.

В момент передачи предоплаченного заказа Клиенту Продавец или Курьер вправе потребовать у Клиента предъявления документа, удостоверяющего личность, чтобы убедиться в том, что передача Заказа осуществляется корректному лицу.

4. Возврат товаров

4.1 Продавец работает в соответствии с Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» и гарантирует возврат или обмен Товара ненадлежащего и надлежащего качества в течение оговоренных указанных законом сроков.

4.2 Клиент вправе отказаться от Товара надлежащего качества в любое время до его получения путем обращения в службу поддержки Продавца по номеру телефона: 8-800-100-100-2 или по электронной почте: fix@brandservice.ru. Продавец производит возврат денежных средств, уплаченных Клиентом, за вычетом своих расходов на доставку Товара от Клиента.

4.2.1 В том случае, если Клиентом была выбрана доставка в пункт выдачи Заказов из перечня, предложенного Продавцом, и в течение срока хранения Товара в пункте выдачи заказов, информация о продолжительности которого доводится до сведения Клиента, Товар не будет забран Клиентом, Клиент считается отказавшимся от Товара, и Продавец обязуется осуществить возврат денежных средств, выплаченных Клиентом Продавцу, за исключением расходов Продавца на доставку Товара от Клиента.

4.3 Клиент вправе вернуть Товар надлежащего качества в течение 7 (семи) дней со дня получения Товара, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документы, подтверждающие факт и условия покупки указанного товара, пломбы, фабричные ярлыки, оформив заявку на возврат. Отсутствие у Клиента документов, подтверждающих факт и условия покупки Товара надлежащего качества, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения Товара у Продавца.

4.4 Для того, чтобы вернуть Товар надлежащего качества Клиенту необходимо:

- Сохранить его товарный вид и потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- Сохранить кассовый чек или иной документ, подтверждающий факт оплаты Товара Клиентом, либо предоставить иные доказательства, подтверждающие факт приобретения Клиентом товара у Продавца, в том числе свидетельские показания;
- Убедиться в отсутствии следов использования, механических повреждений, воздействия влаги или иных признаков негативного внешнего воздействия, которые могли возникнуть после получения Товара;
- Сохранить и не использовать аксессуары из комплекта Товара, сопроводительную документацию, входящую в состав Товара;
- Обратиться в службу поддержки Продавца по номеру телефона: 8-800-100-100-2 или по электронной почте: fix@brandservice.ru;

4.5 Продавец не осуществляет возврат или обмен Товара надлежащего качества, бывшего в эксплуатации. В случае обнаружения Продавцом следов эксплуатации Товара, отсутствия в комплекте необходимых аксессуаров, следов механического или иного воздействия, Продавец вправе отказать в требовании возврата денежных средств за Товар надлежащего качества.

4.6 После получения Продавцом Товара и заявления Продавец производит возврат денежных средств (кроме стоимости доставки товара от Клиента), уплаченных Клиентом за возвращенный Товар надлежащего качества, до истечения 10 дней с момента получения Товара и оригинала заявления. Сроки зачисления денежных средств на карту Клиента зависят от условий обслуживания в банке Клиента. Информацию о сроках зачисления возвращенных денежных средств Клиенту необходимо уточнять у сотрудников своего банка.

4.7 В случае обнаружения Клиентом неисправности в Товаре Клиент вправе потребовать устранения дефектов или замены Товара, или возврата денежных средств за Товар. Для того, чтобы удовлетворить свои требования Клиенту необходимо обратиться в службу поддержки Продавца по номеру телефона: 8-800-100-100-2 или по электронной почте: fix@brandservice.ru.

Срок устранения недостатков не может превышать 45 (сорок пять) дней;

Срок обмена Товара на другой аналогичный составляет 14 (четырнадцать) дней, а при необходимости дополнительной проверки качества Товара – 20 (двадцать) дней (срок продлевается до месяца в случае отсутствия Товара на складе).

Срок рассмотрения заявления в случае возврата или обмена Товара составляет 10 (десять) дней с момента получения требования Клиента о возврате или обмене Товара, завершения диагностики и выдачи акта технического состояния, подтверждающего возможность возврата или обмена.

5. Гарантия

5.1 Гарантийный срок начинает считаться со дня продажи Товара Клиенту и устанавливается в соответствии с информацией, которая указана в карточке Товара на Сайте и/или документации производителя или импортера товара.

5.2 Продавец не несет ответственность по исключениям из гарантийных обязательств, к которым относятся следующие дефекты либо особенности:

- Ремонт/замена узлов и компонентов, подверженных естественному износу в процессе эксплуатации, в том числе: сетевые шнуры, фильтры, ролики и колеса, щетина и подошва щеток и насадок, и все сопутствующие им элементы;
- Нарушения в работе Товара, вызванные неосторожным обращением во время хранения или эксплуатации с нарушением инструкции по эксплуатации: трещины, царапины, сколы, задиры, деформация - разрывы и растяжения компонентов, следы химического и термического воздействия;
- Нарушения в работе Товара, вызванные нестабильностью параметров электросети, не соответствующие установленным в РФ стандартам;
- Нарушения в работе Товара вследствие его эксплуатации в непредназначенных для этого условиях;
- Нарушения в работе Товара, вызванные наличием следов жизнедеятельности насекомых на электрических компонентах изделий;
- Обращение в сервисную организацию при выявлении фактов вмешательства в конструкцию изделия лицами, отличными от рекомендованных Продавцом;
- Нарушения работы Товара вследствие совместного использования изделия с устройствами, не являющимися оригинальными аксессуарами к Товару;
- Устранение засоров, очистка фильтров и прочих компонентов Товара, которые осуществляются пользователем Товара;
- Иные неполадки, вызванные обстоятельствами, на которые Продавец не может влиять.

5.3 Для осуществления права на гарантию Клиенту необходимо надлежащим образом хранить документацию, полученную при покупке Товара.

6. Ответственность и конфиденциальность

6.1 Продавец не несет ответственности за ущерб в случае обстоятельств непреодолимой силы, таких как аварии, взрывы, пожары, забастовки, землетрясения, наводнения и другие подобные события, которые мешают или могли бы помешать, полностью или частично, исполнению договора в согласованные сроки.

6.2 Продавец не несет ответственности перед Клиентом или третьими лицами за ущерб, убытки и издержки вследствие невыполнения договора из-за вышеупомянутых причин, а Клиент имеет право в случае расторжения договора на возмещение уплаченной суммы.

6.3 Продавец не несет ответственности за любые мошенничества и недобросовестные действия третьих лиц по отношению к кредитным картам, чекам и другим платежным средствам, совершенные ими в момент оплаты Товаров, приобретенных на Сайте. В то же время в процессе покупки Продавец получает необходимые сведения о платежной карте, которые передаются с помощью платежного сервиса через защищенное соединение.

6.4 Продавец информирует Клиента о следующем. Персональные данные Клиента, а именно ФИО, контактный номер телефона, адрес доставки, адрес электронной почты, будут обработаны Продавцом для осуществления следующих целей: (I) Цели по исполнению налоговых, бухгалтерских и юридических обязательств Продавца, цели по исполнению заказа и последующей работе с Клиентами (Поставка продуктов и аксессуаров, сервисное обслуживание, возврат, ремонт, администрирование работы с Клиентами, заказ, поставка, оформление документов по заказу) и (II) цели, связанные с коммерческой деятельностью Продавца (логистические операции, реклама, проведение маркетинговых исследований, проведение рекламных мероприятий, опросы, конкурсы, специальные мероприятия, премии, и т. п., статистический анализ). Персональные данные Клиента будут обработаны путем создания и ведения Продавцом электронной базы данных, к которой имеют доступ уполномоченные сотрудники Продавца. Предоставление персональных данных необходимо для соблюдения требований законодательства, создания или продолжения договорных отношений и является обязательным в том смысле, что без них невозможно установить и/или осуществлять эти отношения. Предоставление Клиентом иных персональных данных не является обязательным и обычно служит для того, чтобы предоставить лучший сервис для Клиентов, их предоставивших. Возможный отказ предоставить такие данные не будет иметь негативных последствий для Клиента;

6.5 Персональные данные Клиента могут быть переданы в головной офис Продавца и дочерним компаниям, и/или компаниям, связанным с Продавцом для осуществления тех же целей, изложенных выше, или внешним компаниям, которые предоставляют специализированные услуги в следующих областях: I) программное и аппаратное обеспечение, телематические и компьютерные системы управления; II) обработка и хранение данных; III) печать, запакровка конвертов, транспортировка и сортировка отправок для Клиентов. Клиент всегда может осуществить права, предусмотренные Законом «О защите персональных данных».

6.6 Клиент, отправив свой Заказ на покупку, соглашается с приведенными выше условиями и подтверждает свое согласие на обработку Продавцом предоставленных Клиентом персональных данных.

7. Связь

7.1 Все официальные сообщения, направляемые Клиентом Продавцу, в том числе претензии, должны направляться заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 109044, г. Москва, МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТАГАНСКИЙ, ул. Воронцовская, д. 20, этаж 1, помещ. II, ч. ком. № 14 (ООО «БС»), а их копии могут быть направлены заранее по электронной почте на адрес fix@brandservice.ru. Все сообщения, касающиеся договора, должны направляться Клиенту Продавцом по электронной почте и/или посредством направления смс-сообщения на контактный номер телефона, указанные Клиентом во время оформления Заказа на Сайте, при условии получения от Клиента соответствующего согласия.

8. Применимое законодательство и юрисдикция

8.1 Настоящие Общие условия составлены в Российской Федерации и регулируются законодательством Российской Федерации.

9. Прочие условия

9.1 Продавец вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Общие условия продажи и возврата, которые вступают в силу с момента публикации таких изменений на Сайте, если иной срок и/или условия вступления в силу изменений не будут предусмотрены новой редакцией Общих условий продажи и возврата.