

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 8 495 150 41 42

График работы: пн-пт с 10:00 до 19:00

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: 8-495-150-41-42 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 России бесплатная; для заказов менее 10 000 рублей 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. Клиент должен оплатить заказ по ссылке в течение 30 (тридцати) 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.

2.9 Заказ передается на доставку в течение 2 (двух) рабочих дней с момента оплаты заказа Клиентом

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 Несовержшение 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: 8 495 150 41 42 или по электронной почте: fix@brandservice.ru.

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, оформив заявку на возврат.

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

- Сохранить его товарный вид и потребительские свойства;
- 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: 8 495 150 41 42 или по электронной почте: fix@brandservice.ru;
- Заполнить и подписать заявление по установленной Продавцом форме, которое Клиенту направит Продавец;
- Направить скан подписанного указанного выше заявления по адресу: fix@brandservice.ru, а оригинал документа передать курьеру вместе с возвращаемым товаром.

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 Клиенту, если она не входит в стоимость товара), 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: 8 495 150 41 42 или по электронной почте: fix@brandservice.ru.

Срок рассмотрения заявления в случае возврата или обмена товара составляет 10 (десять) дней;

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).

5. Гарантия

5.1 Гарантийный срок начинает считаться со дня продажи товара Клиенту и устанавливается в отношении следующих групп товаров и на следующие периоды:

- Пылесосы Dyson, за исключением портативных (аккумуляторных) - 5 (пять) лет;
- Портативные (аккумуляторные) пылесосы Dyson – 2 (два) года;
- Аксессуары Dyson - 1 (один) год;
- Сушилки для рук – 5 (пять) лет;
- Климатическая техника – 2 (два) года;
- Фены и стайлеры для волос – 2 (два) года;
- Запчасти и аксессуары к товарам, за исключением сумок/чехлов – 1 (один) год;
- Сумки/Чехлы – 90 (девяносто) дней.

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

8.1 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, указанной Клиентом во время оформления заказа на сайте.

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.