

Возвраты и гарантия

для кого: покупателям

Проект объясняет порядок отказа от дистанционной покупки, возврата качественного товара и требований при недостатках.

ПРОЕКТ: заполните реквизиты владельца, проверьте email и передайте текст профильному юристу до коммерческого запуска.

Реквизиты владельца сервиса

Владелец и оператор сервиса: [УКАЗАТЬ ФИО ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ ИЛИ НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ].

ИНН: [УКАЗАТЬ ИНН]. ОГРНИП/ОГРН: [УКАЗАТЬ ОГРНИП ИЛИ ОГРН]. Адрес: [УКАЗАТЬ АДРЕС РЕГИСТРАЦИИ].

Email для юридически значимых обращений и запросов субъектов персональных данных: support@novatechstore.ru.

До заполнения реквизитов документ является проектом и не должен использоваться как финальная публичная редакция.

1. К кому обращаться

Требование по товару направляется продавцу, указанному в заказе и карточке. Поддержка платформы помогает сохранить переписку и передать обращение, но не подменяет продавца.

В обращении указываются номер заказа, товар, дата получения, требование, описание проблемы и способ связи. Фото и видео полезны, но не являются обязательным условием реализации законных прав.

2. Отказ до получения и возврат качественного товара

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до передачи. После передачи товара, купленного дистанционно, общий срок отказа составляет семь дней.

Если письменная информация о порядке и сроках возврата не предоставлена при доставке, срок может составлять три месяца.

Обычно необходимо сохранить товарный вид и потребительские свойства. Ограничение для товара с индивидуально-определенными свойствами применяется в предусмотренных законом случаях.

3. Товар с недостатком

При недостатке покупатель вправе заявить предусмотренное законом требование: замену, уменьшение цены, устранение недостатка, возмещение расходов или возврат денег в применимых случаях.

Для технически сложного товара действуют специальные правила и сроки. Их необходимо оценивать по конкретной категории и дате обращения.

Продавец вправе провести проверку качества, а при споре о причине недостатка - экспертизу в порядке, установленном законом.

4. Передача товара и расходы

Адрес и способ возврата сообщает продавец. До отправки стороны согласуют упаковку, комплектность и идентификатор обращения.

Распределение расходов на возврат зависит от причины, качества товара и закона. Нельзя заранее возлагать на покупателя расходы, которые обязан нести продавец.

5. Возврат денег

Способ и срок возврата определяются законом, исходным способом оплаты и характером требования. Банковский срок зачисления может отличаться от срока обработки продавцом.

Платформа не запрашивает полные данные карты или коды подтверждения для возврата.

6. Гарантия

Информация о гарантии и сервисном центре указывается в карточке, документах товара или подтверждении заказа. Отсутствие коммерческой гарантии не отменяет права, установленные законом.

7. Важное обновление

На дату проекта действуют изменения законодательства и позиция Конституционного Суда от 17 февраля 2026 года. Перед коммерческим запуском и до 1 сентября 2026 года текст должен быть проверен юристом повторно.

Нормативные источники:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/1525b1a2f037db240c8e6a749619f86e53857f13/

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

При расхождении проекта с обязательными нормами применяются нормы законодательства Российской Федерации.