

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТОВАРОВ

22 марта 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика возврата и обмена товаров (далее — «Политика») определяет условия и порядок возврата и обмена товаров, приобретённых дистанционным способом через чат-бот @aistruzhukbot в мессенджере Telegram (<https://t.me/aistruzhukbot>).

1.2. Продавец: ИП Неретина Людмила Васильевна (ОГРНИП 323385000090252, ИНН 381202285543).

1.3. Настоящая Политика разработана в соответствии со статьёй 26.1 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — «ЗоЗПП»), Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

2.1. Покупатель вправе отказаться от Товара надлежащего качества в любое время до его передачи.

2.2. После передачи Товара надлежащего качества Покупатель вправе отказаться от него в течение 7 (семи) дней с момента получения при соблюдении следующих условий:

- сохранён товарный вид Товара;
- сохранены потребительские свойства Товара;
- имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки (чек, скриншот заказа и т.п.).

2.3. Отсутствие у Покупателя документа, подтверждающего факт покупки, не лишает его возможности ссылаться на иные доказательства приобретения Товара у Продавца.

3. ТОВАРЫ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ ВОЗВРАТУ И ОБМЕНУ

3.1. Биологически активные добавки к пище (БАД) и пищевые продукты надлежащего качества возврату и обмену не подлежат в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

3.2. Возврат и обмен БАД и пищевых продуктов возможен исключительно в случае обнаружения ненадлежащего качества (ст. 18 ЗоЗПП).

4. ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

4.1. В случае обнаружения недостатков Товара, о которых Покупатель не был предупреждён, Покупатель вправе по своему выбору потребовать (ст. 18 ЗоЗПП):

- замены на Товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же Товар другой марки (модели, артикула) с перерасчётом цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков Товара;
- возврата уплаченной суммы.

4.2. Требование о возврате или обмене Товара ненадлежащего качества может быть предъявлено в пределах гарантийного срока или срока годности, а при их отсутствии — в разумный срок, но не более 2 (двух) лет с момента передачи Товара.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА

5.1. Для оформления возврата или обмена Покупателю необходимо:

- 5.1.1. Обратиться к Продавцу по электронной почте reklama.roman@mail.ru или по телефону +7 995 010 21 94;
- 5.1.2. Указать номер заказа, наименование Товара и причину возврата/обмена;
- 5.1.3. При возврате Товара ненадлежащего качества — приложить фотографии, подтверждающие наличие дефектов;
- 5.1.4. Направить Товар по адресу, согласованному с Продавцом.

5.2. Товар должен быть возвращён в полной комплектации, в оригинальной упаковке (при наличии).

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) дней с момента получения Продавцом возвращённого Товара.

6.2. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата (на банковскую карту Покупателя).

6.3. При возврате Товара надлежащего качества расходы на обратную доставку несёт Покупатель.

6.4. При возврате Товара ненадлежащего качества расходы на обратную доставку несёт Продавец.

7. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

7.1. По всем вопросам возврата и обмена обращайтесь:

- E-mail: reklama.roman@mail.ru
- Телефон: +7 995 010 21 94
- Адрес: Иркутская область, г. Иркутск, ул. Лермонтова, д. 81/24, оф. 43

Продавец: ИП Неретина Людмила Васильевна

ОГРНИП: 323385000090252 / ИНН: 381202285543

Дата публикации: 22 марта 2026 г.