

# Условия возврата и обмена товаров

Команда интернет-магазинов **Свечной Двор** и **VOSK** будет рада помочь подобрать вам именно тот товар, который удовлетворит ваши потребности, будет радовать вас и ваших близких. Тем не менее, если товар вам не подошел — мы предлагаем удобную понятную схему обмена и возврата товара!

Покупатель Интернет-магазина имеет право отказаться от получения товара в момент доставки, если доставлен товар ненадлежащего качества (на основании п.3 ст. 497 ГК РФ) - статья 21 Закона "О защите прав потребителей"

Таким образом, **покупатель** интернет-магазинов [www.candles.ru](http://www.candles.ru), [www.kerzen.ru](http://www.kerzen.ru), [www.bottlewax.ru](http://www.bottlewax.ru) , **должен проверять комплектность и качество заказанного товара в момент доставки** товара в присутствии представителя компании, осуществляющего доставку (кроме доставки почтой).

Обращаем Ваше внимание, что, **если при доставке товара Вы отказываетесь от всех привезенных товаров**, вы должны оплатить стоимость доставки. В случае неправильного вложения посылки или наличия дефекта, стоимость доставки Вами не оплачивается и не удерживается.

## **ВНИМАНИЕ:**

*Принимая заказ и расписываясь в сопроводительных документах к заказу, покупатель удостоверяет, что им получен заказ полностью, все товары без внешних повреждений и соответствуют тем товарам, которые он заказывал. После получения заказа претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.*

## **Возврат товара НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.**

**Согласно закону о защите прав потребителей**, товар, купленный в интернет-магазине, возможно вернуть:

"Возврату и замене подлежат товары ненадлежащего качества, или товары надлежащего качества, если они не подошли по форме, габаритам, расцветке, размеру или комплектации.

Возврат товара может быть произведен в течение 14 дней после получения товара.

## **Условия возврата**

- Покупка должна сохранить товарный вид (упаковка, этикетки, ярлыки, отсутствие сколов, повреждений оформления) и потребительские свойства.
- Необходимо предоставить документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (товарный или кассовый чек или номер заказа)
- Необходимо наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ/загранпаспорт, временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта, военный билет, водительские права)

**При возврате Покупателем товара надлежащего качества** Продавец возвращает Покупателю уплаченную за товар денежную сумму по факту возврата товара за вычетом суммы курьерской доставки.

Возврат товара в интернет-магазин "Свечной Двор" производится в офис Продавца по рабочим дням с 9.30 до 17.00 по адресу: г. Москва, ул. Касаткина, д.3А с.8, территория ЗАВОД Стрела, при себе Покупатель должен иметь документы, удостоверяющие личность.

В случае отсутствия у Покупателя возможности приехать в пункт возврата товара, возможен вызов курьера за дополнительную оплату для обмена или возврата товара.

**Для того, чтобы вернуть товар необходимо выполнить всего три шага:**

- Распечатать и заполнить [заявление на возврат](#)
- Приложить копию паспорта, товарный или кассовый чек заказа
- Привезти заказ и пакет документов в наш офис по адресу: г. Москва, ул. Касаткина, д.3А с.8, территория ЗАВОД Стрела, с понедельника по пятницу с 9-30 до 17-00.

**Если вы находитесь не в Москве, для возврата необходимо:**

- Распечатать и заполнить [заявление на возврат](#)
- Приложить копию паспорта, товарный или кассовый чек заказа;
- Отправить заказ и пакет документов нам, через курьерскую службу EMS по адресу: 129301г. Москва, ул. Касаткина, д.3А с.8, территория ЗАВОД Стрела, для ООО «РМ «Свечной Двор».

## **Возврат товара ненадлежащего качества**

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который неисправен, потерял свой товарный вид, не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленных в описании на сайте не является неисправностью или нефункциональностью товара. Обратите внимание, что внешний вид и комплектность товара, а также комплектность всего заказа должны быть проверены получателем в момент доставки товара (кроме доставки Почтой)

**При обнаружении товара ненадлежащего качества** Покупатель интернет-магазина имеет право на замену или возврат этого товара в установленном порядке. Согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" в течение 14 дней, не считая дня покупки, при наличии товарного или кассового чека.

Если на момент Вашего обращения по обмену товара, аналогичный товар отсутствует в продаже, Вы можете отказаться от товара и потребовать возврат его стоимости.

**Комплектность всего заказа и внешний вид отдельных товаров проверяются покупателем в момент получения им заказа (кроме доставки почтой).**

**ВНИМАНИЕ:**

*Принимая заказ и расписываясь в сопроводительных документах к заказу, покупатель удостоверяет, что им получен заказ полностью, все товары без внешних повреждений и*

*соответствуют тем товарам, которые он заказывал. После получения заказа претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.*

Для возврата товара, а также в случае предъявления претензий к качеству товара необходимо:

- Связаться с нами по телефону, назвать Ваше ФИО и номер заказа
- Заполнить [заявление на возврат](#)
- В заявлении просим Вас подробно указать, какой именно дефект содержит возвращаемый Вами товар. Также при заполнении заявления просим обратить внимание на способ возврата денежных средств, о которых более подробно указано в [условиях продажи](#)
- Аккуратно упаковать товар к возврату, вложить товарный или кассовый чек (в случае оплаты через платежные системы — распечатку из личного кабинета соответствующей платежной системы с детализацией платежа), заполненное заявление, копию документа удостоверяющего личность
- Товар необходимо передать в полной комплектации и упаковке.
- Привезти заказ по адресу г. Москва, ул. Касаткина, д.3А с.8, территория ЗАВОД Стрела, где Вы сможете вернуть товар и получить за него деньги.

## **Порядок возврата товара по почте и получения денежных средств**

В случае невозможности приехать к нам в офис, Вы отправляете на наш почтовый адрес посылку Почтой России (адрес по которому можно отправить возврат уточняйте у менеджеров). Стоимость доставки почтой России возмещается в случае если товар оказался ненадлежащего качества. При возврате качественного товара мы выплачиваем вам полную стоимость товара без учета расходов на доставку.

Согласно статьи 22 Закона "О защите прав потребителей" требования покупателя о возмещение ему денежной суммы за товар ненадлежащего качества должны быть удовлетворены продавцов в течение 14 дней с дня предъявления соответствующего требования.

### **Ваши действия при возврате товара**

1. При обнаружении недостатков в товаре Вы имеете право обменять товар на качественный или вернуть за него деньги. Для этого вы составляете заявление на возврат денежных средств или обмен товара. В заявление необходимо указать дату номер заказа, дату получения товара и причину возврата. Также в заявлении необходимо указать реквизиты банковского счета, на который наша компания вернет денежные средства. Если у вас нет банковского счета, то денежные средства будут отправлены вам почтовым переводом Western Union.
2. Если товар соответствует требованиям, но он вам не подошел, то также составляете заявление о возврате денежных средств или обмене на другой товар.
3. Вы отправляете на наш почтовый адрес посылку Почтой России (адрес по которому можно отправить возврат уточняйте у менеджеров). Стоимость доставки почтой России возмещается в случае если товар оказался ненадлежащего качества. При возврате

качественного товара мы выплачиваем вам полную стоимость товара без учета расходов на доставку.

**Возврат товара ненадлежащего качества достигнута в процессе эксплуатации покупателем – производится через независимую экспертизу.**

В случае неправильного вложения посылки или наличия дефекта, стоимость доставки Вами не оплачивается и не удерживается.

Для получения дополнительной информации и рассмотрения претензий к качеству товара необходимо связаться с нашими менеджерами по телефонам +7(495) 502-2200, +7 (495) 971-0994, +7 (926) 386-5602 или электронной почте [info@candles.ru](mailto:info@candles.ru), [info@kerzen.ru](mailto:info@kerzen.ru), [info@bottlewax.ru](mailto:info@bottlewax.ru) для уточнения возникшей ситуации и согласования дальнейших действий.

**Наша компания дорожит своей репутацией в глазах покупателей. Для нас очень важно чтобы вы остались довольны своей покупкой. Поэтому все вопросы, возникающие в связи с возвратом и обменом товаров мы готовы рассматривать с Вами в индивидуальном порядке.**

**Ваше мнение о качестве нашей работы очень важно для нас. Поэтому мы будем благодарны вам за предложения по улучшению обслуживания в наших интернет-магазинах.**