

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ПРОДУКЦИИ И ОТМЕНЫ ЗАКАЗОВ

(редакция от 15.02.2022 г.)

Документ разработан в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

1. Основные положения

- 1.1. Обмену и возврату не подлежат изделия из перечня товаров, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации № 55 от 19.01.98 г.
- 1.2. Основываясь на принципах лояльности, Общество с ограниченной ответственностью «Фитотрейд» (далее — «компания») допускает обмен или возврат качественной продукции принадлежащих ему торговых марок.
- 1.3. Основываясь на действующем законодательстве, компания допускает отмену оплаченных онлайн-заказов в любое время до их получения.
- 1.4. Обмену и возврату подлежит продукция ненадлежащего качества, с дефектами. Список дефектов указан в приложении № 1 к настоящему документу.
- 1.5. Порядок и особенности возврата и обмена продукции, а также отмены заказов подробно описан в «Регламенте возврата и обмена продукции и отмены заказов», находящемся в личном кабинете покупателя.

2. Обмен и возврат продукции, приобретённой в ЦОК

- 2.1. Компания допускает обмен или возврат качественной продукции принадлежащих ей торговых марок в течение 14 дней с даты покупки в неповреждённой упаковке, если сохранены её товарный вид, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется кассовый чек, подтверждающий оплату данной продукции.
- 2.2. Обмен продукции осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ на продукцию идентичную, либо той же стоимости, либо на другую — по договорённости.
- 2.3. Возврат денежных средств и баллов за покупку, совершённую в ЦОК, осуществляется в зависимости от способа их внесения только после идентификации покупателя сотрудником компании.

3. Отмена заказов, обмен, возврат продукции, приобретённой в интернет-магазине

- 3.1. Компания допускает отмену оплаченных онлайн-заказов в любое время до их получения в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.2. В соответствии с действующим законодательством РФ компания допускает возврат полученного онлайн-заказа полностью или частично в течение 7 дней после получения. При возврате оплаченного онлайн-заказа полностью или частично в соответствии с законодательством РФ с покупателя компанией удерживаются её расходы на доставку возвращённого полностью или частично заказа.
- 3.3. Обмен некачественной продукции осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ на продукцию идентичную, либо той же стоимости, либо на другую — по договорённости. Продукция является некачественной и Покупатель вправе вернуть или обменять её, если дефекты продукции соответствуют списку из приложения 1 к настоящему документу.
- 3.4. Если покупатель, получивший онлайн-заказ, желает его вернуть или обменять, то вне зависимости от способа его получения, необходимо связаться с менеджером интернет-магазина компании. Менеджер интернет-магазина разъяснит порядок дальнейших действий.
- 3.6. При обмене или возврате некачественной продукции покупатель передает её компании своими силами и за свой счёт. При обмене компания передаёт покупателю продукцию своими силами и за свой счёт и компенсирует доставку некачественной продукции от покупателя — компании.
- 3.7. В случае возникновения разногласий относительно происхождения дефекта продукции компания оставляет за собой право привлечь независимого эксперта. В случае неподтверждения дефекта по вине компании расходы на экспертизу компенсирует покупатель.
- 3.8. Возврат денежных средств и баллов за покупку, совершённую в интернет-магазине, осуществляется в зависимости от способа их внесения только после идентификации покупателя сотрудником компании.

4. Контакты

Электронная почта: help@force.group

Телефоны горячей линии по России: 8 800 100 87 88 (звонок по России бесплатный);
Телефон для международных звонков: +7 (499) 110 87 88.

Приложение № 1

к Политике возврата и обмена продукции и отмены заказов

Браком продукции ООО «Фитотрейд» является:

- для продукции

- грязный вид внешней упаковки;

- нечитаемая надпись на этикетке;
- истёкший срок годности;
- повреждённая внутритарная упаковка (флакон, банка, крышка);
- протечка содержимого;
- испорченное содержимое внутри упаковки вследствие нарушений условий транспортировки и/или хранения;

- для маркетинговых материалов

- разорванные (мятые) страницы печатной продукции;
- смазанный текст, который невозможно прочитать.