

Публичный договор-оферты

Совершая покупку в интернет-магазине <https://sqoe.ru>, клиент соглашается со всеми нижеперечисленными условиями.

Публичный договор-оферты в порядке статей 426, 435, 437, 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, адресован неопределенному кругу лиц. Совершая покупку в интернет-магазине "SQOE", Клиент (лицо, пользующееся сайтом, его функционалом и информацией, размещенной на сайте интернет-магазина "<https://sqoe.ru>") соглашается со всеми ниже перечисленными условиями публичной оферты, принимая условия такими, какие указаны в оферте.

1. Преамбула

Настоящие Условия регулируют взаимоотношения интернет - магазина "SQOE", расположенного по веб адресу <https://sqoe.ru> и Покупателя (Клиента).

Интернет-магазин "SQOE" сохраняет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор с предварительной их публикацией на сайте <https://sqoe.ru>.

Адрес действующей редакции Договора в сети интернет: <https://sqoe.ru/documents/>

Настоящий Договор имеет приоритет перед иными документами.

Статус интернет-магазина

Интернет-магазин "SQOE" предназначен для организации продажи товаров через сеть интернет.

Сделки, совершаемые интернет-магазином "SQOE" регулируются законами РФ и настоящим договором на условиях публичной оферты.

Акцептом, в порядке настоящего договора признается факт полной оплаты Покупателем заказа в интернет-магазине "SQOE" при полном заполнении Покупателем контактных данных, таких как фамилия, имя, отчество, телефон, адрес доставки, а также при условии дополнительного согласования технических и качественных характеристик Товара, его описания, цены, условий и сроков доставки с менеджером (представителем) интернет магазина "SQOE".

Интернет-магазин "SQOE" не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при оформлении Заказа.

Статус Покупателя

Покупателем является физическое или юридическое лицо, оформившее заказ на ресурсе интернет-магазина "SQOE", через карточку товара в каталоге магазина, по e-mail либо через менеджера (представителя) по телефону, а также систему онлайн консультирования на условиях настоящего публичного договора оферты.

Покупатель несет ответственность за достоверность предоставленной при оформлении заказа информации.

Заказ Товара в интернет-магазине означает согласие Покупателя с условиями настоящей публичной оферты.

2. Интеллектуальная собственность, ответственность

Вся текстовая информация, графические изображения и видеоматериалы, находящиеся на сайте "SQOE", либо в социальных сетях, указанных на сайте, являются собственностью интернет-магазина.

Интернет магазин "SQOE" имеет право изменять характеристики, видео, либо фотографии на свое усмотрение без уведомления покупателя. Допустима незначительная разница между Товаром и карточкой Товара (изменение оттенков цвета, незначительное изменение формы, изменение дополнительной комплектации товара, упаковка, незначительные отличия размера или веса товара не больше, чем на 3%).

Интернет магазин "SQOE" не несет ответственности за комментарии и отзывы к товару, составленные пользователями и Покупателями, и оставляет за собой право их корректировки и редактирования.

В случае если у пользователя или Покупателя возникли претензии относительно использования его контента, он в праве потребовать снятия с публикации данной информации с сайта "SQOE". В этом случае необходимо отправить письмо на адрес sqoe@artpro-rus.com.

Интернет магазин "SQOE" имеет право использовать предоставленные Покупателем фото и видео материалы по предварительной договоренности Продавца и Покупателя в рекламных целях или в целях продвижения товара.

3. Доступ к информации о Покупателе

3.1 Предоставление информации Покупателем (Клиентом)

При оформлении Заказа Клиент предоставляет следующую информацию:

Для физического лица:

- Фамилию, Имя, Отчество
- Фактический адрес и способ доставки
- Номер телефона
- Адрес электронной почты (e-mail)
- Паспортные данные (в случае, если они требуются для доставки в какой-либо транспортной компании)

Для юридического лица:

- Полное и сокращённое название организации или ФИО предпринимателя;
- Адреса: юридический для организаций, регистрационный и фактический для ИП;
- ИНН и КПП (только для организаций);
- Регистрационные данные: ОГРН или ОГРНИП;
- Паспортные данные (для ИП);
- Должность, имя и фамилия руководителя, а также реквизиты документа, подтверждающего его полномочия, и срок их действия;
- Контактные данные: телефон и электронная почта;
- Банковские реквизиты: название банка, БИК, расчетный и корреспондентский счета;
- Адрес доставки.

Интернет-магазин “SQOE” не редактирует информацию о Клиенте. Предоставляя свои персональные данные при регистрации на сайте, Клиент соглашается на их обработку Продавцом, в том числе и в целях продвижения товаров и услуг.

Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он обязан обратиться к менеджеру по указанному телефону, почте, либо через любую удобную форму. В таком случае Продавец обязуется не использовать персональные данные в целях рекламы и продвижения товара и услуг.

3.2 Интернет-магазин “SQOE” использует информацию:

- для регистрации/авторизации Клиента на Сайте;

- для обработки Заказов Клиента и для выполнения своих обязательств перед Клиентом;
- для оценки и анализа работы Сайта;
- для определения победителя в акциях, проводимых Продавцом;
- для анализа покупательских особенностей Клиента и предоставления персональных рекомендаций;
- для участия Клиента в накопительных программах и программах лояльности;
- для информирования Клиента об акциях, скидках и специальных предложениях посредством электронных и СМС-рассылок.

Продавец вправе направлять Клиенту сообщения рекламного-информационного характера. Если Клиент не желает получать рассылки от Продавца, он обязан отменить рассылки через форму в рассылке либо отправить сообщение на e-mail sqoe@artpro-rus.com.

3.3 Разглашение информации, полученной Продавцом:

Интернет-магазин "SQOE" обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление интернет-магазином "SQOE" информации агентам и третьим лицам, действующим во исполнение обязательств перед Клиентом.

Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

Интернет-магазин "SQOE" вправе использовать технологию "cookies". "Cookies" не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам.

Интернет-магазин "SQOE" получает информацию об ip-адресе Посетителя Сайта <https://sqoe.ru>. Данная информация не используется для установления личности Посетителя.

Интернет-магазин "SQOE" не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом на Сайте в общедоступной форме.

Интернет-магазин "SQOE" не несет ответственности за убытки, которые Клиент может понести в результате того, что его логин и пароль стали известны третьему лицу.

В случае возникновения у интернет-магазина "SQOE" подозрений относительно использования учетной записи Клиента третьим лицом или вредоносным программным обеспечением Продавец вправе в одностороннем порядке изменить пароль Клиента.

Акцептирование настоящей оферты осуществляется посредством полной оплаты заказа Клиентом с учетом особенностей дополнительного согласования, изложенных выше.

4. Обязательства сторон по исполнению договора

После акцепта интернет-магазин "SQOE" и Покупатель принимают на себя обязательства и получают права, изложенные в настоящей оферте.

4.1 Общие положения

Гражданин (или юридическое лицо), именуемый (ое) в дальнейшем «Покупатель» («Клиент»), с одной стороны, и "SQOE", в лице индивидуального предпринимателя Резниченко Инны Валериевны, именуемый в дальнейшем «Продавец», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

Настоящий договор является публичной офертой и содержит все существенные условия организации купли-продажи товаров, в т.ч., через интернет-магазин "SQOE";

4.2 Термины и определения

«Товар» – продукция, указанная на день заказа в каталоге интернет магазина. Условия продажи могут содержать пункты с активными гиперссылками на конкретные тематические разделы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Условий продажи. Способ обеспечения доступа к тем или иным частям настоящих Условий посредством активных гиперссылок является общепринятым способом размещения информации в сети Интернет.

«Каталог» – раздел интернет-магазина с информацией о товарах.

«Заказ» - решение Покупателя приобрести товар, оформленное в интернет-магазине "SQOE" самостоятельно через карточку товара или через оператора, либо с помощью e-mail.

Интернет-магазин "SQOE" - сайт Продавца, предназначенный для заключения договоров розничной купли - продажи на основании ознакомления Покупателя с предложенными Продавцом характеристиками Товара, содержащимся в Каталоге и/или представленным на фотоснимках, посредством сети интернет.

4.3 Предмет договора

Продавец обязуется передать в собственность Покупателю Товар, а Покупатель обязуется принять и оплатить Товар на условиях Настоящей оферты.

4.4 Настоящий договор регулирует куплю-продажу в интернет-магазине “SQOE” в том числе:

- а) Добровольный выбор Покупателем Товаров в “Каталоге”;
- б) Заказ Товаров Покупателем в интернет-магазине “SQOE”;
- в) Оплата Покупателем Заказа, оформленного в интернет - магазине “SQOE” самостоятельно;
- г) Выполнение и передача заказа Покупателю в собственность на условиях Настоящего договора.

4.5 Порядок оформления заказа

Покупатель самостоятельно оформляет Заказ в интернет-магазине “SQOE”, либо по e-mail, либо через оператора по телефону, а также систему онлайн консультирования на условиях настоящего публичного договора оферты.

Если Клиентом оформлен Заказ на Товар в количестве, превышающем 1 единицу одного наименования Товара, и если на складе у Продавца отсутствует необходимое количество заказанного Товара, Продавец информирует об этом Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца, либо аннулировать данную позицию Товара из Заказа. В случае неполучения ответа Покупателя в течение 14 дней Продавец оставляет за собой право аннулировать данный Товар из Заказа.

Продавец вправе аннулировать Заказы Покупателя, содержащие Товары, от которых ранее Покупатель отказался 1 и более раз, указав причины, не связанные с наличием недостатков в этих Товарах.

Информация о наличии Товара на складе Продавца указывается на Сайте на странице Товара. Конечные сроки получения Заказа Покупателем зависят от адреса и региона доставки, работы конкретной Службы доставки, и напрямую не зависят от Продавца.

Все информационные материалы о Товарах и акциях, представленные на Сайте (в том числе технические и качественные характеристики Товара, его описание, цена, условия и сроки доставки), носят справочный характер, не являются публичной офертой и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Товара, включая цвета, размеры и формы. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, включая цвета, размеры и формы и иных условий. В целях уточнения указанных вопросов Клиент обязан обратиться к Продавцу. Продавец не обязан предоставлять информацию Покупателю, если она неизвестна, либо конфиденциальна.

4.6 Стоимость и порядок оплаты заказа

Полная стоимость заказа состоит из каталожной стоимости товара и упаковки.

Безналичным расчетом Покупатель оплачивает заказ в размере 100% предоплаты. Оплата безналичным расчетом производится согласно оформленному счёту в течение трёх банковских дней. При невыполнении либо несвоевременном поступлении оплаты, Продавец имеет право пересмотреть цены на Товар в одностороннем порядке.

Отгрузка товара производится Продавцом Покупателю или в транспортную компанию в течение 1-5 рабочих дней после поступления оплаты на счет Продавца. Сроки доставки Товара зависят от транспортной компании или службы доставки и предварительно согласовываются с Покупателем. Ответственность за увеличение сроков доставки транспортной компанией или службой курьерской доставки Продавец не несет.

Покупатель берет на себя обязательства по выбору и оплате доставки транспортной компанией, либо курьерской службой. Так же Покупатель имеет право забрать Товар сам с помощью самовывоза.

Продавец обязуется передать Покупателю информацию о наиболее подходящем и выгодном способе доставки в зависимости от региона, габаритов Товара, способа вручения Товара и иных обстоятельств, влияющих на стоимость доставки, а также отправить Товар Покупателю с помощью выбранной транспортной компании, либо курьерской службой. С момента передачи Товара, Продавец не несет ответственности за Товар.

4.7 Оплата заказа

Цена Товара указывается в каталоге интернет-магазина "SQOE". В случае неверного указания цены заказанного Покупателем Товара, Продавец при первой возможности информирует об этом Покупателя для подтверждения Заказа по исправленной цене, либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Покупателем, данный Заказ считается аннулированным на следующие сутки. Если Заказ был оплачен, Продавец возвращает Покупателю оплаченную за Заказ сумму на банковскую карту, с которой был осуществлен платеж, либо путем ее отражения на Пользовательском счете Клиента, если Товар был предоплачен иными способами.

Способы оплаты Товара указаны на Сайте в разделе "Способы оплаты" (<https://sqoe.ru/payment/>). Согласованным способом оплаты считается способ, выбранный Покупателем из доступных способов оплаты при оформлении Заказа.

При предоплате Товаров Заказ принимается в обработку Продавцом только после зачисления денежных средств Покупателя на расчетный счет Продавца.

4.8 Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт, а также электронных средств платежа с привязкой к банковским картам.

В соответствии с положением ЦБ РФ "Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт" от 24.12.2004 №266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты либо лицом, уполномоченным на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством.

При совершении оплаты Товара с помощью банковской карты в Пункте выдачи заказов Покупатель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, за исключением случая оплаты неименной банковской картой.

Порядок оплаты с помощью банковских а также с помощью электронного средства платежа карт указан на Сайте в разделе "Способы оплаты" (по адресу <https://sqoe.ru/payment/>).

Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 УК РФ.

Согласно ст.159 УК РФ мошенничеством считается хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием и наказывается штрафом в размере до 120 000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 1 года, либо обязательными работами на срок до 360 часов, либо исправительными работами на срок до 1 года, либо арестом на срок до 4 месяцев, либо ограничением свободы на срок до 2 лет, либо принудительными работами на срок до 2 лет, либо лишением свободы на срок до 2 лет.

Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате, все Заказы, оформленные на Сайте и предоплаченные банковской картой, либо с помощью электронного средства платежа, проверяются Продавцом. Продавец оставляет за собой право без объяснения причины аннулировать Заказ. Стоимость Заказа возвращается на банковскую карту владельца либо на счет Покупателя.

Прием и обработка платежей с использованием банковских карт проводится провайдером электронных платежей. Продавец не осуществляет обработку, в том числе сбор и хранение данных банковских карт Покупателей.

4.9 Скидки и акции, предоставляемые Продавцом

Продавец вправе предоставлять Покупателю скидки на Товар и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления указаны на Сайте в соответствующих тематических блоках сайта и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

Продавец вправе устанавливать скидки в целях продвижения того, либо иного способа оплаты или доставки Товара. При этом Продавец может ограничивать условия действия скидок, ограничивать их предельный размер, кроме того скидки не распространяются на Товары по специальной цене, уцененные товары.

4.10 Доставка заказа

Способы доставки Товаров указаны на Сайте в разделе “Доставка”. Согласованным способом доставки считается способ, выбранный Покупателем из доступных способов доставки после связи с менеджером (представителем). Продавец обязуется выполнить свои обязательства по отправке Товара в транспортную компанию, либо курьерскую службу, тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца, а по вине Перевозчика.

Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из региона доставки, габаритов Товара и способа получения Товара, а иногда и формы оплаты.

При доставке Заказ вручается Покупателю либо лицу, указанному в качестве Получателя Заказа. При невозможности получения Заказа Покупателем, Заказ вручается лицу, готовому предоставить сведения о Заказе (номер отправления и/или ФИО Получателя), имеющем доверенность на получение заказа (если её потребует транспортная компания), а также готовому оплатить стоимость доставки в полном объеме Перевозчику, осуществляющему доставку Заказа.

Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, при вручении оплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также указать тип и номер предоставленного Получателем документа на квитанции

к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Получателя.

У Покупателя есть возможность забрать товар самовывозом в городах, где есть подразделение Продавца. Список городов, где расположены обособленные подразделения Продавца расположен на сайте интернет-магазина по ссылке <https://sqoe.ru/contacts/>.

Товар доставляется за счет покупателя посредством транспортных компаний (далее "Перевозчика"), за исключением доставки по г. Москва и г.Краснодар, если сумма товара в заказе выше 30 000 руб. (тридцати тысяч рублей), по данным городам доставка за счет Продавца при выполнении указанных условий. В случае доставки в другие населенные пункты Продавец самостоятельно передает Товар Перевозчику с доставкой за счет Покупателя. Оплата доставки осуществляется Покупателем Перевозчику самостоятельно при получении и проверке Товара. В случае бесплатной доставки Продавец имеет право сам выбрать способ доставки, способ получения и Перевозчика.

С момента передачи Товара Перевозчику ответственность за сохранность Товара возлагается на Перевозчика. Право собственности на Товар и риск случайной гибели переходят к Покупателю с момента передачи Товара Продавцом и Перевозчиком Покупателю. С указанного момента Продавец считается выполнившим свою обязанность по передаче Товара.

Покупатель обязан проверить целостность товара и упаковки на месте приема Товара, прежде, чем подписывать акт приемки и иные документы и принимать Товар, а так же требуется известить Продавца о повреждениях, возникших по вине Перевозчика.

Покупатель обязан известить Продавца о нарушении условий Договора о комплектности Товара в течение 7 дней с момента получения Товара. В случае невыполнения этого правила, Продавец вправе отказаться полностью или частично от удовлетворения требований Покупателя о передаче ему недостающего комплекта Товара или замене Товара не надлежащего качества, если докажет, что невыполнение этого правила Покупателем повлекло невозможность удовлетворить его требования или влечет для Продавца несоизмеримые расходы по сравнению с теми, которые он понес бы, если бы был своевременно извещен о нарушении Договора.

После отправки товара, Продавец уведомляет Покупателя (посредством СМС сообщения, электронной почты, звонка, либо личного сообщения через мессенджеры) о дате и времени отправки товара, с указанием присвоенных

отправлению идентификационным номере или номере накладной. В случае не получения Уведомления от Продавца о дате, времени отгрузки (отправки) Товара, Покупатель обязан отправить Продавцу письменный, запрос о причине задержки отправки товара (посредством СМС-сообщения, через форму обратной связи на сайте интернет-магазина, по телефону или посредством электронной почты)

4.11 Права и обязанности сторон

Покупатель обязан:

- Оформить заказ в интернет-магазине <https://sgoe.ru> посредством заполнения формы заказа на сайте, предоставив все необходимые данные для того, чтобы Продавец мог выполнить свои обязательства.
- Оплатить заказанный товар.
- Выбрать один из способов доставки, представленных Продавцом.
- Самостоятельно производить отслеживание движения товаров (заказов) на сайтах транспортно - экспедиционных организаций, информацию о которых, а также данные накладных и номеров заказов ему передал Продавец.
- В течение 5 (пяти) календарных дней с момента поступления заказа (товара) в указанное при оформлении заявки отделение Перевозчика, осуществляющего доставку Товара, при прибытии Товара в место назначения, принять Товар, проверить его и оплатить стоимость доставки Перевозчику.
- При получении товара Покупатель обязан удостовериться в соответствии указанного при отправлении веса с фактическим указанным при оформлении товара в сопроводительном или почтовом документе. В случае отсутствия отклонений по весу, отправление должно быть вскрыто и осмотрено. Покупатель обязан осмотреть внутреннее содержимое отправления на предмет соответствия отправления прилагаемой описи, наличия механических повреждений, соответствия веса и др. В случае наличия таковых обязан быть составлен акт с участием представителя транспортной организации, посредством которой осуществлялась доставка Товара.
- Оплатить стоимость доставки Перевозчику.

Покупатель имеет право требовать от Продавца соблюдение условий Настоящего договора.

Продавец обязан:

- Передать Покупателю товар в соответствии с выбранным образцом на сайте интернет магазина <https://sgoe.ru>, оформленным и оплаченным заказом и условиями настоящего договора;

- После произведенной отгрузки (отправки) Товара (заказа) сообщить Покупателю посредством «СМС» или e-mail- сообщения информацию о наименовании транспортно - экспедиционной компании, номере накладной.
- Обеспечить безопасность полученных от Покупателя данных, не передавать их третьим лицам, если того не требуют обязательства по выполнению своих обязанностей перед Покупателем.

Продавец имеет право:

- Продавец вправе предоставлять Покупателю скидки на Товар и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления указаны на Сайте <https://sgoe.ru> в соответствующих тематических блоках сайта и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.
- Продавец вправе устанавливать скидки в целях продвижения того либо иного способа оплаты или доставки Товара. При этом Продавец может ограничивать условия действия скидок, ограничивать их предельный размер, кроме того скидки не распространяются на Товары по специальной цене, уцененные товары.
- Продавец имеет право предоставить список компаний-Перевозчиков, с помощью которых можно доставить товар до Покупателя.
- Продавец имеет право не отправлять Заказ до тех пор, пока ему не поступит оплата от Покупателя.
- Продавец право выборочно предоставлять те или иные скидки или акции Покупателям.

4.12 Ответственность сторон

За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон или вследствие непреодолимой силы, которые нельзя предвидеть или избежать, включая издание акта государственного органа, объявленную или фактическую войну, эпидемию, блокаду, землетрясение, наводнение, пожары и другие стихийные бедствия.

В случае отказа Покупателем от получения качественного предоплаченного заказанного Товара, продавец вправе потребовать от Покупателя возместить двукратную стоимость доставки товара посредством услуг транспортно-экспедиционной компании, и сумму упаковки товара.

Продавец не несет ответственности, не может выступать в качестве ответчика в суде и не возмещает убытки, возникшие у Покупателя из-за действия или бездействия Покупателя или третьих лиц.

5. Порядок возврата или замены Товара

При необходимости возврата или замены товара Покупатель обязан сообщить об этом менеджеру Продавца по телефонам, указанным на сайте интернет-магазина <https://sqoe.ru>. Для идентификации Покупателя могут потребоваться номер заказа, телефона, ФИО или название организации. Менеджер ответит в рабочее время в будние дни – с 10:00 до 19:00.

Сроки возврата товара надлежащего и ненадлежащего качества регулируются российским законодательством и составляют 7 дней с момента получения на товар надлежащего качества и 14 дней с момента получения на товар ненадлежащего качества. В иных случаях действует гарантия на товар.

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение установленного срока заменить или вернуть Товар надлежащего качества, при условии, если Товар не был в употреблении, были сохранены его потребительские свойства, товарный вид, упаковка, пломбы, ярлыки. Товар является товаром надлежащего качества (исправен, не имеет вмятин, трещин, царапин, сколов и других механических повреждений, за исключением скрытых производственных дефектов). При этом Покупатель возмещает транспортные расходы Продавца. Продавец обязуется вернуть либо сумму за товар полностью, либо часть суммы, за вычетом транспортных расходов Продавца на доставку Товара.

В случае, если товар оказался ненадлежащего качества (Товар не выполняет свою функцию полностью, либо частично, у Товара значительные визуальные дефекты, и т.п.) вынесение решения о том, дефект ли это остается за Продавцом или сервисным центром производителя. В таком случае в установленный в 14 дней срок, Покупатель имеет право вернуть товар, либо потребовать его замены, либо требовать бесплатного устранения дефекта по гарантии. В случае, если на складе Продавца нет такого же Товара, а Покупатель требует замены Товара, Продавец может устранить дефект и отправить отремонтированный Товар Покупателю.

По истечению 14 дней для неисправного Товара и 7 дней для исправного, Продавец имеет право отказать в замене или возврате. В течение года с момента покупки в случае неисправности электроники Товара Покупатель имеет право требовать

исключительно гарантийный ремонт, если по заключению Продавца, либо его сервис-центра дефект возник не по вине Покупателя или Перевозчика.

Наиболее частые случаи возврата, либо замены и что делать в том или ином случае:

- Некомплект в течение 7 дней с момента покупки: к данному понятию относятся только части Товара, без которых он не может полностью выполнять свой функционал. В таком случае Покупатель имеет право требовать отправки оставшегося комплекта за счёт Продавца в разумные сроки, либо вернуть товар. К расходным частям данный пункт не относится (струны, порошки, колковая система, пины для струн). По истечению данного срока Покупатель в праве требовать только отправки оставшегося комплекта. При возврате Товар должен быть сохранен в товарном виде, полной комплектацией, пришедшей ему и с заводской упаковкой и документами, а так же не быть в употреблении.
- Внешний дефект в случае, если Покупатель докажет вину Продавца (трещины, поломка корпуса, либо составных частей). В данном случае Покупатель может требовать замены, либо возврата в течение 14 дней. Далее Продавец обязуется выполнить только гарантийные обязательства: либо починить Товар, либо заменить поврежденную часть. Наличие или отсутствие вины Продавца может вынести сервисный-центр Продавца.
- Неисправность/брак до 14 дней с момента получения Покупатель вправе требовать обмен, возврат денег. У товара должен быть сохранен товарный вид, комплектация и целостность упаковки и ее комплектующих. Товар требуется отправить в сервис-центр Продавца, после согласования с менеджером адреса, куда необходимо доставить Товар. Отправка в этом случае производится за счет Продавца, при этом Покупатель должен обратить внимание на правила отправки.
- Ошибка при подборе консультантом, ошибка в описании товара. Покупатель вправе требовать обмен, возврат денег в течение 14 дней. Покупатель обязан отправить Товар на адрес, согласованный с менеджером, за счет Продавца. При этом необходимо обратить внимание на правила отправки. При обращении после 14 дней Продавец имеет законное право отказать в обмене. Ошибки не относятся к расходным частям товара (струны, колковая система, порошки, пины для струн).
- Покупателя не устроил внешний вид, не подошли габариты, характеристики. Обращение в срок до 7 дней с момента покупки. Продавец обязуется найти модель, которая устроит Покупателя. В данном случае требуется обратиться к персональному менеджеру, приготовив товар на обмен в максимально товарном виде (в упаковке, полной комплектации с сохранением и сохранностью товара). Товар на обмен доставляется за счёт Покупателя.

Продавец в данном случае обязуется предоставить информацию для наиболее подходящего для обеих Сторон способа доставки.

- Покупателя не устроил внешний вид, не подошли габариты, характеристики, обращение в срок после 14 дней с момента покупки.

Продавец в праве отказать в возврате или обмене. Однако Продавец оставляет за собой право полностью или частично удовлетворить требования Покупателя.

- Внешние повреждения.

Если Покупатель может привести существенные аргументы в пользу его непричастности к повреждениям, а так же, в случае если товар был доставлен транспортной компанией (если груз был застрахован, коробка была цела, а товар пришел с повреждениями), Покупатель вправе предъявлять требования по возврату и замене товара в течение 7 дней с момента получения товара.

- Неисправность электроники, брак позднее 15 дней с момента получения и до года. Покупатель вправе обратиться к Продавцу для устранения дефекта по гарантии, если неисправность касается электроники (звукоснимателей, потенциометров, и т.д.). На остальные части Товара гарантия не распространяется и Покупатель сам несет ответственность за сохранность Товара с момента получения.

5.1 Гарантия и гарантийные обязательства

1. Гарантийный срок на акустические, классические, электро- и бас-гитары составляет: на лак, дерево, механику - две недели; на электронику шесть месяцев со дня продажи её магазином при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации и условий хранения.

2. В случае выявления дефектов производственного характера за период гарантийного срока Покупатель имеет право на бесплатный ремонт или, при невозможности ремонта, на его бесплатную замену. Гарантийный ремонт осуществляется только при правильной эксплуатации приобретенного инструмента.

3. Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, вышедшие из строя по вине потребителя или имеющие следы задымления, механические повреждения или повреждения входных цепей, подвергшиеся воздействию жидкостей или химических веществ, самостоятельному ремонту, модернизации, замене частей инструмента, небрежному обращению, несоблюдению условий хранения и неправильной эксплуатации и других обстоятельств, описанных в инструкции к Товару.

5. Если неисправность появилась после гарантийного срока. Покупатель обязан обратиться напрямую в сервисный центр Продавца. Продавец имеет право требовать плату за ремонт товара и необходимые комплектующие. Обязанность по доставке и её оплате берет на себя Покупатель. Продавец вправе отказать в ремонте в случае, если товар неремонтопригоден.

6. Если Товар неоднократно ломается не по вине Покупателя и это доказано сервисным центром Продавца, либо срок нахождения Товара в сервисном центре составил больше 45 дней в течение гарантийного срока, Покупатель в праве требовать замены или возврата товара. Покупатель обязан привезти товар в сервис-центр Продавца в полной комплектации, с заводской упаковкой и в товарном виде. В случае, если товарный вид не сохранен, Продавец может увеличить сроки нахождения товара в сервис-центре, а так же отказать в замене или возврате Товара.

5.3 Какой товар нельзя вернуть, в каких случаях Продавец в праве отказать в удовлетворении требований Покупателя

Обмену и возврату не подлежат

- приобретенные механические повреждения, потерю внешнего вида, ухудшение исполнительских возможностей в результате небрежного обращения или несоблюдения указанных условий хранения и эксплуатации;
- при наличии любых механических повреждений, а также следов постороннего вмешательства, вскрытия или самостоятельного ремонта;
- при неисправностях, вызванных попаданием в изделие посторонних предметов, жидкостей, грязи, воздействием огня; при повреждениях, возникших во время стихийного бедствия или аварии, несчастных случаев, удара молнии, а также вызванных небрежной эксплуатацией;
- появление трещин (особенно на цельных деках гитар изготовленных из массива дерева), деформаций грифа, «вылезания» ладов является свидетельством несоблюдения правил хранения и эксплуатации инструмента и как следствие этого - не является гарантийным случаем!

5.4 В каких случаях Продавец направляет товар на экспертизу

Отдельные виды товаров Продавец вправе направлять в сервисный центр производителя для диагностики, чтобы получить достоверную информацию, что дефект есть и что он возник не по вине Покупателя. Покупатель обязан согласовать с Продавцом отправку Товара в сервисный центр Продавца. Продавец обязан дать ответ в течение 20 дней о согласии или несогласии с требованиями Покупателя. Изначально отправка в сервисный центр осуществляется за счет Продавца, но если

будет доказано, что дефект возник не по вине Продавца или завода-изготовителя, либо вообще отсутствует, то Покупатель компенсирует понесенные Продавцом расходы на доставку, а также оплачивает отправку Товара из сервисного центра, работу мастера сервис-центра и комплектующих для ремонта (ремонт осуществляется по предварительному согласованию цен Продавца и Покупателя).

5.5 Сроки ремонта Товара

Срок ремонта может составлять до 45 дней.

Если причина дефекта не ясна и сервис-центру требуется больше времени для ремонта, либо вынесения заключения о неремонтопригодности, ответ на требования Покупателя Продавец обязан предоставить в течение 20 дней с момента получения товара.

Покупатель обязан отправить Товар оговоренным с Продавцом способом отправки в сервисный центр. Срок ремонта считается с момента получения сервисным центром Товара. Сроки доставки не зависят от Продавца и считаются исходя из региона проживания Покупателя, габаритов и других обстоятельств, из-за которых может варьироваться срок доставки.

После ремонта Товар отправляется Продавцом к Покупателю в течение 3 рабочих дней.

Покупатель обязуется забрать Товар, проверить его целостность и целостность упаковки прежде, чем подписывать необходимые для приема Товара документы в течение срока бесплатного хранения у Перевозчика. В ином случае Покупатель обязуется сам доплачивать за хранение Товара.

В случае, если проблема незначительна, ремонт может осуществляться удаленно, по средствам консультации с сервис центром Продавца.

Так же допускается ремонт у стороннего мастера за счет Продавца по предварительному согласованию с представителем Продавца.

Данные условия действуют исключительно в установленный Продавцом гарантийный срок.

5.6 Условия отправки Товара Продавцу. График работы продавца.

Покупатель обязан отправить Товар на адрес, согласованный с контактным лицом Продавца за счет Продавца, за исключением случаев отправки по личному желанию Покупателя о замене или возврате не из-за неисправности Товара, а так же в случае,

если сервис-центром будет выявлено, что заявленный Покупателем дефект таковым не является, либо его нет, либо он возник не по вине Продавца или завода-изготовителя. В таком случае стоимость доставки в обе стороны оплачивается Покупателем.

Товар должен быть отправлен по базовому тарифу, предлагаемому транспортной компанией, наземной доставкой. Продавец оплачивает только межтерминальную доставку. Иные виды доставки, а так же забор груза, оплачиваются покупателем отдельно.

После отправки Товара, необходимо отправить ведущему заказ консультанту номер транспортной накладной, название транспортной компании, дату отправки, количество мест. Либо отсканировать транспортную накладную и отправить по e-mail менеджеру.

График работы технической поддержки понедельник- пятница с 10:00 до 19:00

5.7 Правила подготовки товара к отправке

До получения товара Продавцом, ответственность за товар несет Покупатель, поэтому необходимо следовать следующим правилам.

1. Товар обязан быть упакован в оригинальную упаковку, с соблюдением установки транспортной защиты и пломб, не иметь повреждений, а при отсутствии упаковки (если это согласовано с продавцом), в пригодную для транспортировки тару, предотвращающую возникновение повреждений.
2. Должны быть сделаны фотографии техники: фронт, тыл, лево, право, верх с разрешением, достаточным чтобы выявить внешние дефекты. Должны быть сделаны фото внешних дефектов, если они имеются. Фотографии должны быть достаточно четкими и качественными, чтобы Продавец мог сразу увидеть пригодность, либо непригодность Товара. В случае, если Покупатель хочет вернуть или заменить и Товар был надлежащего качества, а Покупатель утаил дефект, возникший по его вине, Продавец будет вправе либо не возвращать часть оплаченной Покупателем суммы, либо обратиться в суд. Фото необходимо отправить консультанту.
3. Должна быть соблюдена полная комплектация в т.ч. и документация, если иное не оговорено с консультантом.
4. Должен быть приложен гарантийный талон.

5. Должна быть составлена опись комплектации, а также описаны внешние дефекты, в т.ч. и существенные дефекты упаковки, информация отправлена консультанту.

6. Указан дефект и способ его проявления.

7. В случае обмена или возврата – требования в обмене или возврате в письменном виде.

8. Если товар доставляется курьерской службой продавца, то мы покупатель обязан подготовить товар к демонстрации внешнего вида, подготовить упаковку.

5.8 Правила передачи информации консультанту

При возврате, обмене, отправке в сервис Покупатель обязан сообщить консультанту:

1. Указать состояние товара – упаковки, комплектность, электронной части Товара, если есть дефекты – сделать фото. Составить подробное описание дефекта и способ его проявления.

2. При отправке транспортной, обязательно сделать фото Товара со всех сторон, до отправки отправить фото и скан/фото транспортной накладной.

3. Заполнить заявления на возврат, обмен, проверить комплектность, вложить в упаковку. Отправить в электронном виде консультанту

5.9 Сроки хранения Товара, поступившего из Сервис Центра на склад

Хранение товара, поступившего из сервиса, на складе бесплатное в течении 14 календарных дней.

Дальнейшее хранение оплачивается из условий хранения компании, которой доставляется товар. Если по истечении срока доставка не оплачивается Покупателем, и с ним нет возможности связаться, то товар возвращается Продавцу. В данном случае оплата возвращается Покупателю с вычетом стоимости доставки туда и обратно.

6. Срок действия настоящего договора

Настоящий договор вступает в силу с даты поступления заказа товара и действует до исполнения полного расчета со стороны Покупателя.

7. Порядок разрешения споров

Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства. Споры

и разногласия, которые не могут быть урегулированы Сторонами, подлежат разрешению в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Любые разбирательства по вопросам оферты или рекламных предложений Продавца происходят по месту регистрации Продавца.

Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора не влечет за собой недействительность остальных положений или Оферты (Договора) в целом.

8. Реквизиты, контактная информация

Индивидуальный предприниматель Резниченко Инна Валериевна
Юр. адрес 350089 г. Краснодар. 70 лет Октября, дом 14, кв. 98

ИНН 230810088079

Р/сч 40802810500000006490

К/сч 30101810400000000700

БИК 040349700

ФИЛИАЛ "ЮЖНЫЙ" ПАО "БАНК УРАЛСИБ" г. Краснодар

ОГРН 305230809600072

Центральный офис в Москве

Адрес: Москва, Научный проезд 17, п.2, этаж 2 к.2-10

Тел.: 8 800 550 24 73

График работы: Пн-Пт 10:00 - 19:00;

По любым вопросам: sqoe@artpro-rus.com