Настоящие Условия продажи товаров определяют порядок и правила продажи ООО «Дмитровский мебельный комбинат» (далее - Продавец) физическим/юридическим лицам (далее - Покупатель) товаров насайте www.ladya.ru (далее – Интернет-Магазин «Ладья», Интернет-Магазин).
Настоящие Условия не применяются к розничной купле-продаже, совершенной путем размещения заказа на Сайте для последующего приобретения товара в розничных магазинах сети Продавца.

Термины и определения, используемые в Условиях продажи товаров в Интернет-Магазине «Ладья» (далее - Условия):
Покупатель – любое дееспособное физическое лицо либо уполномоченный представитель юридического лица, приобретающий товары на сайте www.ladya.ru ;
Продавец – ООО «Дмитровский мебельный комбинат», юридический адрес: 141802, Московская область, г. Дмитров, ул. Бирлово поле, д. 18

Интернет-Магазин «Ладья» - интернет-сайт, имеющий адрес в сети Интернет www.ladya.ru , на котором любой Покупатель может ознакомиться с представленными товарами, их описанием и ценами на товары, выбрать определенный товар, способ оплаты и доставки товара и оформить на выбранный товар заказ;
Сайт – программный модуль, представляющий собой совокупность веб-страниц, размещенных в сети Интернет, расположенный по интернет-адресу www.ladya.ru;

1. Общие положения

1.1. Заказывая товары через Интернет-магазин способами, предусмотренными п.3.1. настоящих Условий, проставляя отметку в поле «С Условиями продажи согласен», Покупатель подтверждает, что он ознакомился с настоящими Условиями, настоящие Условия понятны Покупателю, он полностью согласен с изложенными в настоящих Условиях положениями и принимает их.
1.2. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), а также Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1"О защите прав потребителей" и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.
1.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Условия в одностороннем порядке, предварительно публикуя их на сайте. В связи с чем, Покупатель обязуется отслеживать изменения в Условиях, размещенных на указанном сайте

2. Регистрация на Сайте

2.1. При оформлении Заказа в Интернет-Магазине, Покупатель должен предоставить следующую информацию:
- фамилию и имя Покупателя;
- свой контактный телефон и адрес электронной почты (e-mail);

2.2. Покупатель вправе получить информацию, касающуюся обработки его персональных данных (в т.ч. о способах и целях обработки, о лицах, которые имеют доступ к его персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные в соответствии с законодательством РФ).
2.3. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставленной Покупателем. В случае неисполнения Продавцом обязательств по причине сообщения Покупателем недостоверных сведений о себе, Продавец не несет ответственности за неисполнение Заказа. Повторные действия по исполнению Заказа производятся только по согласованию сторон с отнесением соответствующих дополнительных расходов на Покупателя.
2.4. Покупатель имеет право удалить свои персональные данные. Для этого Покупатель должен направить Продавцу соответствующий запрос с электронного адреса, сообщенного при оформлении Заказа. В течение 3-х рабочих дней после получения такого запроса Продавец обязан удалить указанные данные Покупателя.

3. Оформление и сроки выполнения Заказа

3.1. Порядок оформления заказа.
Интернет-магазин предоставляет своим клиентам возможность получить полную информацию и просмотреть фотографии товаров, представленных в «Ладья». Все товары, которые Вы видите на сайте или есть в наличии на складе, или могут быть доставлены под заказ. Товары, которые можно купить в Интернет-магазине, имеют кнопку «Купить». Если нет в наличии интересующего Вас товара, мы можем сообщить Вам о поступлении.
Товары, представленные на нашем сайте, сгруппированы в соответствии с простой системой классификации. Для поиска нужного товара выберете одну из рубрик нашего каталога (выпадающее меню сверху), а затем выберите другие нужные параметры с помощью фильтров. Чтобы начать поиск заново, вызовите каталог товаров снова, это можно сделать на любой странице сайта.
Если Вы не смогли найти искомый товар с помощью нашего каталога или предпочитаете сразу увидеть нужные товары, воспользуйтесь поиском.
После выбора подходящего товара, Вы можете получить детальную информацию о нем, просмотреть увеличенные фотографии/видео, посмотреть рекомендации нашего магазина по товарам, которые можно заказать в комплекте. Если товар имеет несколько вариантов оформления, размеров или конфигурации, выберете нужные параметры с помощью фильтров на странице товара и нажмите кнопку «Купить».
Чтобы оформить заказ, перейдите в корзину, проверьте выбранный товар и заполните поля, отмеченные звездочкой, выберите способ оплаты и нажмите кнопку «Оформить заказ». Оператор Интернет-магазина свяжется с вами в течение одного часа, если заказ оформлен в часы работы магазина, или на следующий день.
Если после оформления заказа Вы желаете:

- дополнить заказ - то Вам необходимо:
  - либо позвонить нам по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ) и сообщить о желании дополнить заказ;
  - либо самостоятельно создать новый заказ, указав в примечании номер первого заказа, или воспользоваться онлайн консультантом.
- изменить заказ - то Вам необходимо:
  - позвонить нам по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ) и сообщить о желании изменить заказ.
    Обратите внимание: изменение состава заказа или адреса доставки может изменить предварительно согласованное время доставки. В этом случае новое время доставки будет согласовано с Вами отдельно.
- отменить заказ - то Вам необходимо позвонить нам по телефону горячей линии 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ) и сообщить о желании отменить заказ.

3.2. Информация о товаре, включая цвета, размеры и формы, о наличии товара и сроках доставки, представленная на Сайте, носит справочный характер и подлежит уточнению Продавцом при подтверждении Заказа. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик товара, перед оформлением заказа Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ), либо воспользоваться онлайн консультантом.
3.3. В течение 1 (одного) рабочего часа с момента оформления заказа Продавец подтверждает Покупателю получение заказа посредством звонка или направления сообщения на указанный при оформлении заказа адрес электронной почты Покупателя, согласовывает с Покупателем наличие товара по заказу, сроки исполнения заказа, условия передачи товара. Срок обработки может быть увеличен.
3.4. В случае отсутствия заказанного товара или его части на складе Продавца, Продавец информирует об этом Покупателя по указанному номеру телефона или адресу электронной почты. 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 3 (трёх) календарных дней с момента уведомления, Продавец вправе аннулировать заказ в полном объеме, уведомив об этом Покупателя по адресу электронной почты, указанному при оформлении заказа.
3.5. В случае аннулирования предоплаченного заказа стоимость аннулированного товара возвращается Продавцом Покупателю на расчетный счет, с которого произведена оплата.
3.6. Продавец приступает к комплектованию заказа непосредственно после подтверждения Заказа. Покупатель имеет право вносить изменения в заказ путем сообщения необходимой информации по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ), либо воспользоваться онлайн консультантом до момента передачи товара в службу доставки. Покупатель несет на себе все риски, связанные с задержкой исполнения его заказа по причине изменения артикула и (или) количества заказанного товара.
3.7. В случае, если после размещения заказа у Покупателя изменились сведения, имеющие значение для надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств, или Покупатель заметил ошибку в указанном адресе доставки или иных сведениях, он обязан незамедлительно, но не позднее дня, предшествующего дню доставки/самовывоза товара, уведомить об этом Продавца по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ), либо воспользоваться онлайн консультантом, указав номер своего Заказа.

4. Оплата Заказа

4.1. Покупатель вправе выбрать один из способов оплаты товара.

- Наличными при получении

Для Вашего удобства мы предлагаем Вам самую надежную систему оплаты – наличными при получении товара. Без предоплаты – все просто и прозрачно. Наш курьер доставляет Ваш заказ, Вы его внимательно проверяете, после чего передаете курьеру всю сумму, включая стоимость доставки. Наш курьер передает Вам кассовый и товарный чеки.

- Оплата с помощью банковской карты

Для выбора оплаты товара с помощью банковской карты на соответствующей странице сайта необходимо нажать кнопку «Оплата банковской картой».

Принимаются к оплате карты выпущенные в России: Visa (в том числе Electron), Mastercard и Maestro, Мир, JCB. Оплата происходит через ООО НКО «ЮМани»
Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ООО НКО «ЮМани». Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем.

- Оплата заказа частями. Яндекс Сплит – Вы можете разбить стоимость вашего заказа на 4 или 6 частей. Первый платеж будет списан с вашей карты сразу, остальные — согласно установленному графику. Даты каждого платежа будут видны вам при оформлении заказа. Услугу предоставляет сервис Я.пей.
- Безналичный расчет

В том случае, если вам необходимо выставить счет на оплату вашей покупки, как физическому или юридическому лицу наш менеджер свяжется с Вами, и согласует все условия по доставкетовара, проверит контакты и выставит счет.
Обратите внимание: При безналичном расчете деньги зачисляются течение 3 рабочих дней. Доставка мебели будет произведена по факту зачисления денег на расчётный счет.

4.2. Цена товара в Интернет-Магазине может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на заказанный Покупателем товар (если заказ подтвержден Продавцом) изменению не подлежит.
4.3. Продавец вправе предоставлять Покупателю скидки на товар и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, а также порядок и условия их предоставления и начисления указаны на Сайте и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.
4.4. Выбор покупателем услуги по доставке означает согласие покупателя на доставку товара на условиях Службы доставки. Стоимость услуги подтверждается Продавцом с учетом адреса и района доставки.

5. Способы передачи товара

5.1. Возможны следующие способы доставки:

- **Самовывоз** товара можно осуществить из:
  - Московская область, город Дубна, Пр-т Боголюбова, д.18, ТЦ "Бриз" (с 10:00 до 21:00)
  - город Дмитров, ул. Космонавтов, д. 57 (Центр Интерьера Ладья)
- **Транспортная компания Деловые Линии.** С условиями и тарифами на доставку можно ознакомиться на сайте www.dellin.ru.
- **Транспортная компания Пэк.** С условиями и тарифами на доставку можно ознакомиться на сайте https://new.pecom.ru/

При отсутствии Покупателя по адресу доставки в согласованную со службой доставки дату, а также при отсутствии документов, подтверждающих факт покупки, изделие отвозится на склад Поставщика. Повторные доставки оплачиваются Покупателям повторно.
При приемке изделия Покупатель должен сам расписаться в накладной или уполномочить своего представителя доверенностью в свободной форме указав свои Ф.И.О, паспортные данные, номер договора и наименование товара, а также Ф.И.О представителя, принимающего мебель.
Сроки получения Покупателем заказанного товара определяются, исходя из наличия товара на складе Продавца, адреса и региона доставки, работы конкретной службы доставки и напрямую не зависят от Продавца. При отсутствии товара на складе Продавца окончательный срок доставки товара может быть увеличен до 45 рабочих дней с момента подтверждения заказа.
При получении товара у представителя юридического лица должна быть доверенность с печатью от компании-плательщика или сама печать.

Доставка и выдача заказа, оплаченного пластиковой картой.
Доставка или выдача при самовывозе товара, оплаченного пластиковой картой, осуществляется со дня зачисления денег на наш счет.
Представитель юридического лица должен иметь доверенность с печатью от компании-плательщика или саму печать
5.2. Доставка товара осуществляется по территории Российской Федерации в населенные пункты, перечень которых может быть уточнен по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ).
5.3. При получении товара Покупатель передает Продавцу 1 из 2 подписанных экземпляров следующих документов:
физические лица: заказ на продажу, заявка на оказание услуг;
юридические лица: накладная ТОРГ-12, счет-фактура на товар, счет-фактура на услугу, акт оказанных услуг;
5.4. Заказ считается выполненным и обязательства Продавца перед Покупателем считаются исполненными в момент фактической передачи товаров, входящих в состав заказа, Покупателю.
5.5. Продавец приложит все усилия для соблюдения сроков доставки, указанных на Сайте, тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.
5.6. Право собственности на товар и риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит от Продавца к Покупателю с момента передачи ему товара и подписания Покупателем документов, подтверждающих получение товара.

6. Обмен и возврат Товара

6.1. Для оформления возврата или обмена товара Покупателю необходимо обратиться к Продавцу по телефону 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ) либо воспользоваться онлайн консультантом.
6.2. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней с даты получения товара.
6.3. Покупатель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у Продавца, у которого товар был приобретен, если указанный товар не подошел по габаритам, форме,

фасону, расцветке, размеру или комплектации, в течение 7 дней с даты передачи товара.

Обмену не подлежат товары надлежащего качества, указанные в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55, в редакции Постановления Правительства РФ от 20 октября 1998 года №1222, от 06 февраля 2002 года № 81:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метражах).
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
13. Животные и растения.
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

6.4. При возврате или обмене товара надлежащего качества Покупатель обязан соблюсти следующие условия: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, упаковка, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также должен иметься товарный чек или кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара.
6.5. Товар ненадлежащего качества. Просим Вас всегда проверять заказ при доставке. Убедитесь, что Вы получили именно то, что заказывали, в указанном количестве и должного качества.
Вы имеете право отказаться от получения товара в момент доставки, если доставлен товар ненадлежащего качества (фабричный брак или неправильная комплектация, на основании п.3 ст. 497 ГК РФ, статья 21 Закона "О защите прав потребителей") или вернуть, обменять товар в течение 14 дней, не считая дня покупки, при наличии товарного и кассового чека.
В случае ошибки при сборке товара по нашей вине - Вы также можете вернуть или обменять товар. (Вероятность ошибок по нашей вине минимальна, но человеческий фактор не исключен.)

Претензии по качеству мягкой и корпусной мебели Покупатель должен предъявить Продавцу в письменном виде, предоставив товар Продавцу для проверки качества. Срок проведения проверки качества товара 45 рабочих дней с даты получения претензии по качеству от Покупателя. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков Продавец за свой счет производит экспертизу товара. Если заключением экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли после передачи товара Покупателю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы, Покупатель обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, включая расходы на хранение и транспортировку товара для проведения экспертизы.
6.6. Возможен частичный возврат товара, приобретаемого в одном заказе.
6.7. Не подлежат удовлетворению требования Покупателей о возврате товара с недостатками в случае:
- если внешние механические повреждения возникли после передачи товара;
- если недостатки являются следствием неправильной эксплуатации товара.

6.8. В случае приобретения Покупателем товара, уцененного в связи с утратой потребительских качеств, то есть по цене ниже установленной на аналогичный товар, претензии по качеству к такому товару Продавцом от Покупателя не принимаются. Продавец не отвечает за недостатки товара (указаны в карточке товара), в соответствии с которыми была произведена уценка товара, а также за дефекты, вызванные вышеуказанными недостатками.
Для того, чтобы вернуть товар, Вам необходимо:
1. Связаться с нашей сервисной службой по телефонам 8 495 223 00 00, 8 800 500 30 62 (бесплатно на территории РФ) или электронной почте shop@ladya.ru и сообщить о своем намерении вернуть товар.
2. Заполнить заявление на возврат, форму которого можно запросить у нашего представителя при вывозе товара;
3. При вывозе товара, в заранее оговоренное время передать нашему представителю: заполненное заявление на возврат;
   - копию документа, удостоверяющего личность, указанного в заявлении;
   - документы, подтверждающие факт покупки в интернет – магазине «Ладья»;
   - товар в полной комплектации.
4. Возврат денежных средств будет произведен, указанным в заявлении о возврате товара способом, в предусмотренный законом РФ срок.
Обращаем Ваше внимание: в случае отказа от покупки после получения товара надлежащего качества - необходимо оплатить стоимость оказанных услуг доставки (п.3 ст.497 ГК РФ).

7. Ответственность сторон

7.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования товаров, заказанных через Интернет-Магазин.
7.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправомерных действий третьих лиц, некорректного предоставления покупателем информации;
7.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.
7.4. В иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, не предусмотренных п. 7.3. настоящих Условий, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Согласие на обработку Персональных данных Покупателя
8.1. Оформляя Заказ на Сайте, Покупатель подтверждает свое согласие на обработку Продавцом своих персональных данных.
8.2. Перечень ПДн, на обработку которых дается согласие:
a) ФИО;
b) контактный телефон;

c) адрес электронной почты;
d) адрес места жительства (доставки);
e) банковские реквизиты личного счета Покупателя/данные банковской карты, с которой осуществляется оплата Товара, именно наименование держателя карты, номер карты, CVV-код;
f) IP-адрес;
g) Тип браузера.
8.3. Перечень действий с ПДн, на совершение которых Покупателем дается согласие на следующие способы использования ПДн:
a) получение и Хранение ПДн (в электронном виде и на бумажном носителе);
b) уточнение (обновление, изменение) ПДн;
c) использование ПДн для исполнения Договора;
d) передача ПДн Покупателя в порядке, предусмотренном законодательством РФ.
e) в целях рассылки каталогов, в маркетинговых и в иных коммерческих целях;
f) передача данных третьим лицам (курьерским, транспортным компаниям) для осуществления доставки Товара;
g) передача данных третьим лицам для осуществления рассылок.
8.4. Согласие Покупателя на обработку персональных данных предоставляется без ограничения срока его действия.
8.5. **Отзыв согласия.** Покупатель исключительно по личному заявлению имеет право отозвать (изменить) настоящее согласие на обработку ПДн.
8.5.1. **Отказ от рассылки.** Покупатель вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа путем информирования о своем отказе по телефону либо посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес Продавца.
8.6. Продавец обеспечивает конфиденциальность ПДн в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
8.7. Покупатель согласен получать на адрес электронной почты, указанный Покупателем при оформлении Заказа, на регулярной основе рассылку с рекламно-информационными материалами о деятельности Продавца, предлагаемых Продавцом услугах, товарах, предлагаемых к продаже в Интернет-магазине, конкурсах, акциях, спецпредложениях и так далее. В случае необходимости Покупатель может отозвать свое согласие на получение рекламной информации от Продавца, выполнив следующие действия: нажав на ссылку, расположенную в конце каждого рекламного сообщения, полученного от Продавца.
8.8. Файлы cookies и адрес.
8.8.1. Продавец вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию. Покупатель настоящим дает согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе третьими лицами, для целей формирования статистики и оптимизации рекламных сообщений.
8.8.2. Продавец получает информацию об IP-адресе посетителя сайта Интернет-магазина. Данная информация не используется для установления личности посетителя.
8.9. Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Покупателем на Сайте в общедоступной форме.
8.10. Продавец вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем/Покупателем. При этом Продавец обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению Заказов, в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
8.11. Покупатель соглашается, что данные указанные при размещении на Сайте являются общедоступными.

9. <u>Образец заявления на возврат ОПЛАТЫ КАРТОЙ.</u>

Генеральному директору ООО «Дмитровский мебельный комбинат»
Макарову И.В.

от _____

_____

паспорт серии_____, номер _____

выдан_____

_____

З А Я В Л Е Н И Е
на возврат товара

«___»_____20___г. в интернет-магазине ladya.ru (ООО «ДМК») был приобретен товар

_____

_____

_____

(укажите наименование товара, марку, модель, артикул, количество)

Заказ №_____от «___»_____20___г.

Причина возврата товара:

_____

_____

(укажите причину)

На основании вышеизложенного, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», прошу:

☐ произвести обмен на товар этой же марки (модели/артикула)

☐ произвести возврат излишне перечисленных средств в размере:

_____

_____

(сумма цифрами и прописью)

☐ расторгнуть со мной договор купли-продажи и возвратить сумму в размере

_____

_____

(сумма цифрами и прописью)

☐ на банковскую карту, с которой производилась онлайн - оплата заказа:

_____

_____

(укажите последние четыре цифры номера карты, с которой производилась оплата)

На момент составления данного заявления я уведомлен о том, что в случае расторжения договора купли-продажи и возврата товара надлежащего качества стоимость пересылки товара продавцом не будет мне возвращена.

«___»_____20___г. _____/_____

10. <u>Образец заявления на возврат ОПЛАТА НЕ КАРТОЙ.</u>

Генеральному директору ООО «Дмитровский мебельный комбинат»
Макарову И.В.

от _____

_____

паспорт серии_____, номер _____

выдан_____

_____

З А Я В Л Е Н И Е
на возврат товара

«___»_____20___г. в интернет-магазине ladya.ru (ООО «ДМК») был приобретен товар

_____

_____

_____

(укажите наименование товара, марку, модель, артикул, количество)

Заказ №_____от «___»_____20___г.

Причина возврата товара: _____

_____

(укажите причину)

На основании вышеизложенного, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», прошу:

☐ произвести обмен на товар этой же марки (модели/артикула)

☐ произвести возврат излишне перечисленных средств в размере:

_____

(сумма цифрами и прописью)

☐ расторгнуть со мной договор купли-продажи и возвратить сумму в размере

_____

(сумма цифрами и прописью)

□ банковским переводом:

Получатель (ФИО) _____

Банк получателя (название) _____

Счет получателя _____

К/с _____

Р/с (если есть) _____

БИК _____

(выделите нужное и укажите реквизиты для перечисления)

На момент составления данного заявления я уведомлен о том, что в случае расторжения договора купли-продажи и возврата товара надлежащего качества стоимость пересылки товара продавцом не будет мне возвращена.

«___»_____20___г. _____/_____

11. Условия хранения и эксплуатации корпусной мебели.

11.1 Общие положения.

Настоящие условия (правила) купли продажи разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, ФЗ "О защите прав потребителей", Правил продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.98 г. (в последней редакции), Правил продажи товаров по образцам, утв. постановлением Правительства РФ № 918 от 21.07.97 г. (в последней редакции), иных нормативных актов, на основании договора розничной купли продажи мебели.

11.2 Качество мебели.

Совершая выбор товара, проявляйте осмотрительность в отношении размеров, фасона и иных подобных качеств мебели, поскольку право на обмен товара надлежащего качества, предусмотренное ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.92 2300-1, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 на мебель не распространяется.
Покупатель знакомится с гарантийными обязательствами изготовителя и правилами эксплуатации мебели. Гарантийный талон подлежит сохранению в течение гарантийного срока и предъявляется Продавцу при предъявлении требований о несоответствии товара условиям договора.

11.3 Общие условия по эксплуатации (хранению) и уходу.

Срок, в течении которого мебель сохраняет красоту и исправность, значительно зависит от условий ее эксплуатации.
Каждый предмет мебели предназначен для определенной цели использования, поэтому следует пользоваться любым мебельным изделием в соответствии с его функциональным назначением.
Придерживаясь некоторых простых практических советов, вы сможете поддержать всегда в наилучшем состоянии все элементы вашей мебели. Перед эксплуатацией изделия Покупатель обязан внимательно ознакомится с паспортом на изделие, инструкцией по уходу за облицовочным материалом и лакокрасочным покрытием мебели, гарантийным талоном. Нарушение правил эксплуатации мебели лишает Покупателя права на гарантийное обслуживание.
Климатические характеристики и условия окружающей среды. Очень важно понять, насколько климатические характеристики и условия окружающей среды могут повлиять на внешний вид и качественные характеристики мебели. Так как мебельные изделия чувствительны к свету, влажности, сухости, теплу и холоду, рекомендуется избегать продолжительности воздействия одного или нескольких этих условий, так как это вызывает ускоренное старение лакокрасочного покрытия, коробление и деформацию деревянных элементов мебели, старение материала обивки.
Свет. Не допускайте прямого воздействия солнечных лучей на мебельные изделия. Продолжительное прямое воздействие света на некоторые участки может вызывать понижение их хроматических характеристик по сравнению с другими участками, которые меньше подвергались излучению. В случае замены и/или добавления компонентов в различные моменты времени может возникнуть цветовое различие элементов, составляющих мебель. Данное различие, которое станет менее заметным с течением времени, является совершенно естественным и поэтому не может считаться признаком низкого качества мебельного изделия.
Температура. Высокое значение тепла или холода, а также внезапные перепады температуры, могут серьезно повредить мебельное изделие или его части. Мебельные изделия не должны быть расположены менее 1м от источников. Рекомендуемая температура воздуха при хранении и(или) эксплуатации от -10С до +25С. Не допускайте попадания на мебельные изделия горячих предметов (утюги, посуда с кипятком и т.п.) или продолжительного воздействия вызывающих нагревание излучений (свет мощных ламп, неэкранированные микроволновые излучатели и т.п.).
Влажность. Рекомендуемая относительная влажность местонахождения мебельного изделия 60%-70%. Не следует поддерживать в течение продолжительного времени условия крайней влажности или сухости в помещении, а тем более &3151; их периодической смены. С течением времени такие условия могут повлиять на целостность мебельных изделий или их элементов. Тем не менее, если

вы создали такие условия, то рекомендуется часто проветривать помещения и, по мере возможности, - пользоваться осушителями или увлажнителями воздуха для нормализации влажности. Всегда содержите поверхность мебели в полной сухости. Поверхности деталей мебели следует протирать сухой мягкой тканью (фланель, сукно, плюш, миткаль). Уход за рабочими поверхностями (столешницы, мойки и т.п.), как правило, должен осуществляться мягкой влажной тканью, поролоновой губкой или специальными щетками, возможно с применением соответствующих моющих средств. Рекомендуется очистить любую часть мебели как можно скорее после того, как она испачкалась. Если вы оставляете загрязнение на некоторое время, то заметно повышается опасность образования разводов, пятен и повреждений мебельных изделий и их частей. В случае стойких загрязнений рекомендуется использовать специальные очистители, которые в настоящее время предоставлены в достаточно широком ассортименте и, помимо надлежащих очищающих качеств, обладают полирующим, защитным, консервирующим, ароматизирующими и иными полезными свойствами. В этом случае необходимо следовать инструкциям производителей очистителей о порядке и области (для каких поверхностей и материалов предназначены) их применения. При отсутствии специальных средств допускается также уход (чистка) с применением небольшого количества водного раствора нейтрального моющего средства (например, 2% - моющее средство, 98% - вода). По завершении любой чистки необходимо высушить (насухо протереть) все части, которые подвергались влажной чистке. Рекомендуется обратить особое внимание на внутренние и мало вентилируемые части, на оконечности и на точки соединения. Помните, что нельзя использовать для чистки ткани, губки или перчатки, пропитанные продуктами, которые не должны вступать в контакт с очищаемыми материалами.

Агрессивные среды и абразивные материалы. Ни в коем случае не допускайте воздействия на мебельные изделия агрессивных жидкостей (кислот, щелочей, масел, растворителей и т.п.), содержащих такие жидкости продуктов или их паров. Подобные вещества и соединения являются химически активными - реакция с ними повлечет негативные последствия для вашего имущества или даже здоровья.

Проветривание. Рекомендуется не заслонять решетки и воздухозаборные отверстия, необходимые для вентиляции электробытовых приборов.

11.4 Особенности эксплуатации и ухода.

Мебель для сидения и лежания (кресла, стулья, табуреты, кровати, банкетки, пуфы, диваны, диваны - кровати, кресла - кровати, кушетки, тахты, скамьи и т.п.) функционально предназначена только для сидения и лежания, соответственно. Не рекомендуется вставать ногами на изделия, сидеть на подлокотниках. Во избежание несчастных случаев и повреждения купленной вами мебели не разрешайте детям прыгать на кровати, диване, а также качаться на стульях и креслах (за исключением кресел-качалок). Мебель для лежания - кровать (ГОСТ 19917-93) - состоит из функциональной части, предназначенной для воздействия нагрузки при эксплуатации - решетка подматрасника на ножках, матрас; а также декоративной части, не являющейся опорным элементом - царги, спинки изножья и изголовья кровати. В конструкции кровати используются навесные спинки. Не следует использовать элементы декоративной части кровати в качестве опоры (облокачиваться, сидеть на них). Размещать кровать рекомендуется таким образом, чтобы спинка изголовья располагалась вплотную со стеной или иной плоской вертикальной опорой. Не рекомендуется вставать ногами на кровать, прыгать на кровати. Не проводите по поверхностям мебели, и не ударяйте их острыми (режущими) или тяжелыми твердыми предметами. Если ваша мебель имеет съемные покрытия, для удаления загрязнений пользуйтесь услугами специальных химчисток. Помните: нет ни одного вида обивочной ткани, съемного покрытия, которое можно было стирать. Следовательно, в этой мебели использование воды для устранения загрязнения должно быть ограничено. Для удаления пыли и поддержания Вашей мебели в надлежащем состоянии ткань можно обрабатывать пылесосом. Пыль может быть также успешно удалена при помощи ткани, губки или мягкой щетки.

Корпусная мебель (шкафы, стеллажи, прихожие, кухни, столы, тумбы, и т.д.) должна использоваться в соответствии с функциональным назначением каждого отдельного предмета.

11.4.1 Особенности эксплуатации корпусной мебели. Все тяжести следует размещать внутри шкафов таким образом, чтобы добиться равномерного распределения нагрузки по всей имеющейся площади и обеспечить необходимое равновесие скользящих частей. Вещи на полках рекомендуется размещать по принципу: наиболее тяжелые - ближе к краям (опорам, более легкие - ближе к центру. Высокие элементы (колонны, многоярусные шкафы и т.д.) рекомендуется больше нагружать в нижних секциях для обеспечения лучшей устойчивости этих элементов. При эксплуатации корпусной мебели не допускается статическая вертикальная нагрузка (в особенности с приложением усилия к одной точке): на дно ящиков (полуящиков) - более 5 даН*, на полки (шкафов, стеллажей) более - 10 даН*. Нормальное усилие открытия дверей - до 3 даН* усилие выдвижения ящиков (полуящиков) - до 5 даН*. Примечание: * - нагрузке (усилию) в 1 даН приблизительно соответствует воздействия веса в 1 кг. Не проводите по поверхности мебели, и не ударяйте их острыми (режущими) или тяжелыми твердыми предметами. Обращаем Ваше внимание на то, что элементы кухонных гарнитуров, расположенные вблизи газовой или электрической плиты, подвержены повышенной тепловой нагрузке в силу чего рекомендуется отделять их от источников тепла соответствующими теплоизоляционными материалами. Просим Вас принять к сведению, что в мебельные изделия может устанавливаться исключительно специальная "встраиваемая" бытовая техника. Такая техника выполняется производителями в соответствии со специфическими нормативами и техническими условиями (в части электробезопасности, влагоотвода, теплообмена, вентиляции и т.п.) и, как правило, стоит несколько дороже "не встраиваемых" аналогов. Помните: ни в коем случае не следует использовать обычную бытовую технику в качестве встраиваемой, это может представлять реальную опасность для жизни или здоровья людей и/или сохранности имущества!

11.4.2 Особенности ухода за корпусной мебелью.

При уходе за декоративным и рабочим покрытиями должны применяться средства, соответствующие характеру материала покрытия. Предлагаем Вашему вниманию некоторые примеры.

Поверхности из "ламината". Помимо общих условий ухода (см. выше) возможно применение полиролей для пластиков. При этом, для полировки (обработки) кухонной мебели нельзя применять полироли (иные продукты бытовой химии), имеющие противопоказания по контактам с пищевыми продуктами - внимательно познакомьтесь с инструкцией! Избегайте применения твердых приспособлений (скребки, губки с рабочим покрытием из пластикового или металлического волокнообразного материала) при чистке.

Деревянные поверхности (в том числе покрытые натуральным шпоном). Деревянные поверхности со временем могут менять внешний вид не только в зависимости от климатических характеристик и условий окружающей среды, но и от того, как за ними ухаживал владелец. Изменение текстуры, мелкие отклонения цвета и естественные возрастные пороки древесины не являются дефектом, а наоборот подтверждением природного характера дерева. Причиной цветных отклонений деревянных частей мебели является различная способность древесной породы абсорбировать отделочный материал. При чистке мебели с деталями из массива очень важно придерживаться некоторых базовых принципов. Пыль с деревянных частей удалять мягкой, чистой и сухой тряпкой для вытирания пыли. При сильном загрязнении используйте чистящие средства, предназначенные для мебели, поверхность которой обработана всеми видами лаков. При его использовании действуйте точно по инструкции, указанной на купленном средстве. Большая часть чистящих средств с распылением, имеющихся в продаже не оказывает никакого защитного эффекта на поверхность, а в некоторых случаях может даже повредить внешнему лаковому покрытию. Простым решением этой проблемы может быть использование раствора, состоящего на 90% из водопроводной воды и на 10% из спирта. Процедура очистки проста: смоченной в растворе и хорошо отжатой тряпкой протрите все поверхности всех компонентов двери, удалив пыль. Повторно произвести ту же процедуру почти сухой тряпкой, удалив следы влаги. Хорошей альтернативой является систематическая сухая чистка с помощью пылесоса. Оборудованного насадкой типа "мягкая щетка". Рекомендуется применение полиролей для дерева. При этом, для полировки (обработки) кухонной мебели нельзя применять полироли (иные продукты бытовой химии), имеющие противопоказания по контактам с пищевыми продуктами - внимательно познакомьтесь с инструкцией! Если в результате частого употребления мебели на деталях из дерева

образуется слой жира, мебель протирают смесью олифы и спирта, взятых в равных частях. После высыхания поверхность полируется шерстяной тряпкой. Категорически запрещается даже случайное использование моющих жидкостей или абразивных порошков, которые могут вступить в химическое взаимодействие с древесиной, ускоряя таким образом старение, а также использовать химические растворители (трихлоретилен, ацетон, бензин и т.п.) Мебель не должна находиться в прямом контакте с водой или не должна быть размещена во влажной среде. Категорически не допустимо применение твердых приспособлений (скребки, губки с рабочим покрытием из пластикового или металлического волокнообразного материала) при чистке. Продукция не должна подвергаться воздействию прямого солнечного излучения (изменение цветных оттенков лакированных частей).

Детали мебели из ротанга, бамбука. Пыль с плетёных частей мебели отстраняйте с помощью пылесоса и очищайте влажной тряпкой. Ограничьте влияние непосредственного солнечного излучения и тепла в близости источников отопления (изменение цветных оттенков и плотности переплета). Лакированные поверхности. Следует помнить, что все лакированные поверхности со временем могут изменить цвет не только в зависимости от климатических характеристик и условий окружающей среды, характера ухода, но самое главное в зависимости от степени воздействия на них света. Рекомендуется для чистки преимущественно пользоваться сухой мягкой тканью или замшей с использованием специально предназначенных для этого очистителей, которые зачастую имеют полирующие качества. Возможно применение полиролей для лакированных поверхностей мебели, которые, как правило, обладают и чистящими свойствами. При этом, для полировки (обработки) кухонной мебели нельзя применять полироли (иные продукты бытовой химии), имеющие противопоказания по контактам с пищевыми продуктами - внимательно познакомьтесь с инструкцией! Категорически не допустимо применение твердых приспособлений (скребки, губки с рабочим покрытием из пластикового или металлического волокнообразного материала) при чистке.

Стеклянные поверхности. Очищать стекла рекомендуется специальными составами, нанесенными на мягкую ткань. Для чистки используйте специальные средства для стекол. Не следует использовать средства, обладающие абразивными свойствами, а также губки с покрытием из металлического волокнообразного или стружечного материала при чистке. Не допускается применение соды, стиральных порошков, абразивных паст, порошков и прочих не предназначенных для ухода за изделиями мебели препаратов. Помните, стеклянные поверхности являются хрупкими и поэтому могут разбиться в случае удара. Не проводите по поверхностям, и не ударяйте их тяжелыми твердыми предметами. Не подвергайте полки из стекла большим вертикальным нагрузкам. Стекло, прошедшее пескоструйную обработку, покрывается специальным составом, позволяющим защитить матовую поверхность от следов пальцев, грязи, пыли. Стекло с пескоструйной обработкой мыть только средствами для мытья стекол (не применять пенообразующие моющие средства, а также средства с абразивной структурой).

Зеркальные поверхности. Не рекомендуется мыть с помощью обычных синтетических средств, предназначенных для чистки окон, зеркальные поверхности. От них зеркала могут покрываться пятнами и мутнеть. Нежелательна и сухая чистка. После неё могут остаться царапины на поверхности. Зеркала лучше всего потирать нашатырным спиртом или специальным очистителем для зеркал.

Поверхности из металлов. Не следует использовать средства, обладающие абразивными или коррозионными свойствами, а также губки с покрытием из металлического волокнообразного или стружечного материала при чистке. После чистки эффектный блеск поверхности придает ее полировка мягкой сухой тканью возвратно-поступательным движением.

Раздвижные двери. Для поддержания отличного внешнего вида и долговечной работы раздвижных дверей (системы шкафов-купе), соблюдайте несколько простых рекомендаций. Периодически очищайте пылесосом полозы нижних направляющих от грязи и пыли, в противном случае они наматываются на колесо и мешают плавному ходу дверей. Не подвергайте профиля систем и материалы наполнения дверей механическим повреждениям и воздействию химических средств, не предназначенных для данного материала. Остерегайтесь попадания большого количества влаги в срезы материалов уплотнителя.

Полезная профилактика. После определенного периода эксплуатации может случиться, что некоторые механические части (петли, замки и т.п.) утрачивают оптимальную регулировку и смазку, выполненные во время сборки мебельного изделия. Подобные явления могут выражаться в скрипе, затруднении открывания дверей или выдвижения ящиков, механизмов раскладывания диванов и т.п. Поэтому, при эксплуатации бытовой мебели не следует прилагать чрезмерные усилия для открывания дверей, выдвижных ящиков и других подвижных частей. Их надлежащая работа обеспечивается путем своевременной регулировки петель, либо смазки направляющих реек парафином или аналогичным по своим качествам средством. При ослаблении узлов резьбовых соединений необходимо их периодически подтягивать.

11.5. Приёмка мебели.

Покупатель обязуется принять мебель по количеству и качеству не позднее последнего дня согласованного срока передачи мебели. Приемка мебели осуществляется в месте исполнения договора путем ее распаковывания и осмотра в присутствии представителя Продавца. Проверку рекомендуется осуществлять, вскрывая упаковку всех предметов, путем их осмотра (в первую очередь лицевых панелей, зеркал, стеклянных поверхностей и т.п.) с целью обнаружения видимых дефектов (царапин, сколов, вмятин, существенных отличий фактуры и/или оттенков материалов, составляющих единую поверхность (для этого сравниваемые предметы выставляются рядом друг с другом) и отсутствии комплектующей фурнитуры. Помните, что принятие мебели без указания на недостатки мебельных изделий, которые могли быть установлены при обычном способе приемки (явные недостатки), лишают права покупателя в дальнейшем на них ссылаться.
Не является недостатком (дефектом) товара наличие в его элементах особенностей, обусловленных стилистической идеей производителя исходных материалов или природным происхождением исходных материалов, в частности: несущественных отличий фактуры и/или оттенков массива дерева, натурального шпона, натурального камня и т.п. На деревянных и/или шпонированных элементах мебели допускаются пороки древесины на лицевых поверхностях: сучки светлые и темные, и прочие до 15 мм свилеватость, глазки, кармашки длиной не более 20 мм, шириной 1,5 мм, глубиной 3 мм. Морщины на облицовочном материале мягких элементов, возникающие после снятия нагрузок и исчезающие после разглаживания (рукой), также не являются дефектом. Факт приемки отражается в Акте передачи (накладной) и подтверждается подписью Покупателя. Покупатель имеет право отказаться от распаковывания и осмотра мебели, в этом случае факт отказа отражается в Акте передачи (накладной), претензии по дефектам, которые могли быть выявлены при осмотре, Продавцом не принимаются.
Покупатель обеспечивает надлежащие условия для приемки мебели, включая:
- обеспечение личного присутствия в месте исполнения договора либо иного лица, указанного в качестве возможного получателя товара;
- обеспечение соответствующего размера дверного проема не менее 80х190 см, далее свободная ширина коридора должна составлять не менее 110 см. В случае фактического несоответствия дверного проема коридора, обнаруженного в момент передачи товара (мебели), в документе на передачу мебели делается соответствующая отметка. С согласия Покупателя и при наличии технической конструкторской возможности мебель разбирается и доставляется в разобранном виде за счет средств Покупателя. В других случаях данное обстоятельство рассматривается как не исполнение Покупателем своих обязательств и отказ от договора.
Покупатель вправе отказаться принять мебель в случае выявления в процессе ее приемки несоответствия мебели условиям договора по качеству. Об отказе Покупатель делает собственноручно запись в Акте передачи (накладной). В остальных случаях отказ принять товар после наступления срока передачи мебели является необоснованным.
В случае необеспечения Покупателем надлежащей приемки мебели повторная доставка (осуществляемая по вине Покупателя) производится в согласованные сторонами сроки за счет средств Покупателя на условиях предоплаты.

11.6. Сборка мебели

Рекомендуется пользоваться услугой по сборке специализированных (имеющих пригодные для этих целей оборудование, инструмент, технологии и персонал) организаций, поскольку в этом случае за качество оказанной услуги отвечает такая организация. Не рекомендуется производить самостоятельную сборку мебели, приобретенной в разобранном виде, или ее "ремонт", "усовершенствование", а также прибегать для этих целей к помощи специалистов сомнительной квалификации. Очевидная на первый взгляд простота сборки - кажущаяся: для правильной сборки необходим профессионализм (наличие необходимых знаний и навыков: знание технологических особенностей изготовления мебельных изделий различными предприятиями мебельной отрасли знание свойств материалов и конструкций: приемы обработки, последовательность монтажа и подключения совместимость и допустимость применения дополнительного оборудования и т.п **Внимание!** В случаем самостоятельно или не квалифицированно исполненной сборки (подключения, ввода в эксплуатацию) возможно не только возникновение недостатков в изделиях (их элементах) и, как следствие, - утрата права на гарантийное обслуживание, но и возникновение серьезной опасности для жизни, здоровья людей и/или сохранности и прочего имущества.

11.7 Гарантийные обязательства.

Продавец предоставляет покупателям гарантию на проданный товар в течение 12 месяцев со дня продажи мебели при соблюдении потребителем условий транспортирования, хранения, сборки и правил эксплуатации мебели. Недостатки мебели, выявленные в течение гарантийного срока, за исключением тех, которые возникли не по вине продавца (например, в случае нарушения покупателем правил эксплуатации мебельных изделий) или о которых покупатель был предупрежден заранее, до передачи мебели, будут бесплатно устранены. В течение действия гарантийных обязательств продавец обязуется в объективно исполнимый минимальный срок после обнаружения покупателя брака осуществить ремонт или замену дефектных частей изделия. Гарантийное обслуживание осуществляется только при наличии документа, подтверждающего покупку мебельного товара в нашем мебельном магазине. Эксплуатация мебели признается неправильной, если имеются достаточные основания утверждать, что мебель или ее отдельные поверхности были подвергнуты механическим, термическим воздействиям, воздействию воды или пара, воздействию агрессивных средств или красителей и др., в результате чего в местах воздействия появились повреждения.

Гарантийное обслуживание НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ в случае:

1. истечения гарантийного срока;
2. невыполнения условий эксплуатации;
3. наличия на изделии механических повреждений и дефектов, следов постороннего вмешательства в изделие, возникающих в результате неправильной эксплуатации, неквалифицированной сборки, ремонта и транспортировки;
4. превышения допустимых нагрузок на изделие;
5. нанесение ущерба изделию в результате умышленных или ошибочных действий потребителя;
6. нанесения ущерба изделию, вызванного попаданием внутрь изделия посторонних предметов, жидкостей, животных, насекомых и т.д.;
7. гарантийные обязательства не распространяются на вздутие ламината в результате неправильной эксплуатации мебели (например, под воздействие воды или пара, высокой температуры, сильных источников излучения и т.п.)
8. нанесения изделию ущерба в результате внесения изменений в его конструкцию;
9. использования изделия в производственных целях.

ВНИМАНИЕ! Производственными дефектами изделия не являются:

10. особенности, обусловленные фактурой материала или стилем изделия, такие как незначительные (не бросающиеся в глаза) цветовые отличия или отличия текстуры элементов изделия;
11. незначительное цветовое отличие элементов изделия от образцов, представленных в каталогах и иных печатных изделиях, обуславливается особенностями полиграфии;

12. незначительное цветовое отличие элементов изделия от образцов, выставленных в торговых точках, поскольку цвет поверхностей в процессе хранения и эксплуатации может меняться;
13. по указанной выше причине, не является дефектом несовпадение по цвету с приобретенной ранее мебелью элементов на замену или элементов по дополнительным заказам;
14. обычное истирание покрытия в местах частого прикосновения;
15. ослабление соединений, снижение подвижности петель и замков, осложнения хода дверей и ящиков в процессе постоянного использования, вызванные отсутствием ухода за изделием.

В случае приобретения уцененной мебели претензии по качеству и внешнему виду не принимаются. Гарантийные обязательства не распространяются на "расходные" комплектующие (лампы, часы и т.д.).

Несоблюдение вышеизложенных условий и рекомендаций, повлекшее возникновение недостатков мебельного изделия, является основанием утраты права на гарантийное обслуживание.

12. Условия (правила продажи) мягкой мебели.

12.1. Общие положения.

12.1.1. Настоящие условия (правила) продажи товаров (далее правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, ФЗ «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.98 г. (в последней редакции), Правил продажи товаров по образцам, утв. постановлением Правительства РФ № 918 от 21.07.97 г. (в последней редакции), иных нормативных актов, на основании договора розничной купли продажи товара.

12.2. Качество мебели.

12.2.1. Качество мебели должно соответствовать действующему законодательству РФ. Особенности мебели приведены в п. 12.4 настоящих правил. Мебель надлежащего качества обмену и возврату не подлежит.

12.2.2. Покупатель знакомится с гарантийными обязательствами изготовителя и правилами эксплуатации мебели, содержащимися в паспорте на изделие. Паспорт на изделие подлежит сохранению в течение гарантийного срока и предъявляется Продавцу при предъявлении требований о несоответствии товара условиям договора.

12.2.3. Продавец устанавливает на продаваемый им товар гарантийный срок от 12 (Двенадцати) месяцев со дня передачи товара Покупателю. В течение следующих 12 (двенадцати) месяцев для Покупателя действует срок сервисного обслуживания, в соответствии с которым Продавец, осуществляет бесплатный ремонт товара только в случае обнаружения скрытого дефекта товара, при этом Покупатель несет расходы только за материалы и транспортировку. В случае если недостатки товара возникли вследствие нарушения Покупателем установленных правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы сервисное обслуживание не производиться.

12.2.4. Претензии по качеству товара Покупатель должен предъявить Продавцу в письменном виде, представив товар Продавцу для проверки качества товара. Срок проведения проверки качества товара 45 рабочих дней с даты получения претензии по качеству от Покупателя. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков Продавец за свой счет производит экспертизу товара. Если заключением экспертизы будет установлено, что недостатки в Товаре возникли после передачи Товара Покупателю вследствие нарушения им установленных правил

использования, хранения или транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы, Покупатель обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, включая расходы на хранение и транспортировку товара для проведения экспертизы.

12.2.5. В случае обнаружения в товаре недостатков их устранение производится Продавцом в течение 45 календарных дней с момента окончания проверки качества товара.

12.2.6. В случае приобретения Покупателем выставочного образца товара, уцененного в связи с утратой потребительских качеств, то есть по цене ниже установленной на аналогичный товар, претензии по качеству к такому товару Продавцом от Покупателя не принимаются.

12.2.7. Гарантия не распространяется на:

- Механические повреждения товара, появившиеся после передачи товара Покупателю по Акту передачи (накладной), в том числе вызванные домашними животными, птицами, насекомыми, действием воды, перегрузкой мебели, транспортировкой и т.п;
- Изменение цвета (оттенка) облицовочного материала и элементов декора в результате воздействия солнечного цвета, воды, тепла, химических веществ;
- Царапины на декоре, возникшие в результате применения абразивных веществ;
- Дефекты, возникшие в результате неправильной самостоятельной сборки/доставки мебели Покупателем;
- Дефекты мебельных чехлов, подвергшиеся стирке;
- Разрушения бельевого ящика при превышении максимально допустимого объема хранения;
- Наличие характерного запаха;
- Пятна, разводы, растрескивание, шелушение и т.д., возникшие в результате воздействия воды или агрессивных жидкостей (в.т.ч. пота);

12.3. Порядок передачи товара.

12.3.1. Срок передачи товара (мебели) определяется согласно договоренности Продавца и Покупателя. Стороны вправе согласовать иной срок передачи мебели до момента передачи мебели Покупателю. Продавец вправе передать мебель Покупателю раньше срока, указанного в заказе. Товар передается при условии его полной оплаты в размере и в порядке, согласованном в заказе. Обязательство по передаче товара возникает у Продавца только после исполнения Покупателем обязательства по его оплате.

12.3.2. Покупатель до момента отгрузки товара обязуется уведомить Продавца о возможности принять товар.

12.3.3. Передача товара (мебели) осуществляется в месте, согласованном с Покупателем. Обязательство по передаче товара (мебели) считается исполненным Продавцом с момента поступления товара (мебели) на склад Продавца и уведомления Покупателя о готовности Товара к передаче.

12.3.4. Доставка товара (мебели) может осуществляться как силами Продавца или привлеченного им перевозчика, так и Покупателя.

- В случае доставки товара силами Продавца обязательство по доставке товара Покупателю считается исполненным в момент передачи товара Покупателю по адресу Покупателя, указанному при оформлении заказа.
- В случае отказа Покупателя от доставки товара силами Продавца передача товара Покупателю производится в магазине-салоне или на складе Продавца.

12.3.5. Продавец не несёт ответственность за сохранность мебели с момента передачи товара Покупателю (иному, указанному Покупателем лицу) или сдачи товара перевозчику для доставки Покупателю. Право собственности и риск случайной гибели на товар переходит к Покупателю в момент передачи товара, т.е. фактического вручения мебели Покупателю (иным лицам, указанным Покупателем договоре) или первому перевозчику.

12.3.6. Покупатель не возражает против передачи мебели в случае его отсутствия лицам, указанным при оформлении заказа. В случае, если на момент заключения договора Покупатель не

определился со своим представителем, или в процессе исполнения договора представитель Покупателя поменялся, Покупатель обязан в момент доставки товара обеспечить передачу письменного уведомления о своем представителе по приему Товара с указанием ФИО представителя и его паспортных данных (направив письмо с соответствующим заявлением через форму обратной связи на сайте).

Продавец имеет право осуществить передачу товара близким родственникам Покупателя или лицам, находящимся по адресу, указанному Покупателем в заказе на товар (именуемые совместно уполномоченные представители Покупателя).

Вышеуказанные лица, обязаны предъявить при передаче мебели паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), номер заказа.

Покупатель принимает товар согласно заказу. Свидетельством получения товара, при непосредственной передаче товара Покупателю (иным лицам, указанным Покупателем), является подписание Акта приемки–передачи Товара/Заказа на продажу/Товарной накладной. Документы по передаче товара подписываются работником Продавца и Покупателем (уполномоченным представителем Покупателя).

12.3.7. Окончательный срок доставки Товара, устанавливается в пределах 10 календарных дней, считая с момента поставки товара изготовителем на склад Продавца.

12.3.8. Конкретная дата доставки товара Покупателю устанавливается Продавцом по согласованию с Покупателем, в пределах срока, установленного пунктом 12.3.7. настоящих правил.

12.3.9. Если в пределах установленного правилами срока дату доставки товара согласовать не удалось, Продавец имеет право в одностороннем порядке назначить дату доставки товара в адрес Покупателя, уведомив его об этом по указанным в заказе адресам или телефонам.

12.3.10. В установленную дату доставки Покупатель обязан обеспечить прием товара по указанному в заказе адресу.

12.3.11. В том случае, если в установленную дату доставки Покупатель не обеспечил прием товара, то товар возвращается на склад Продавца с идентифицирующей маркировкой «товар продан, находится на ответственном хранении», о чем уведомляется Покупатель. Обязательство по передаче товара Покупателю при этом считается выполненным с момента направления Покупателю соответствующего уведомления.

В течение 3 (трёх) календарных дней с момента уведомления Продавец вправе аннулировать заказ в полном объеме, уведомив об этом Покупателя по адресу электронной почты, указанному при оформлении заказа. В случае аннулирования предоплаченного заказа стоимость аннулированного товара возвращается Продавцом Покупателю на расчетный счет, с которого произведена оплата.

12.4. Особенности мягкой мебели.

12.4.1. Каждый продукт имеет свои особенности, и чем он сложнее и дороже, тем больше специфических черт он имеет.

- Описание комплектации набора мягкой мебели осуществляется следующим образом: встаньте лицом к набору мягкой мебели, укажите все модули последовательно, начиная с крайнего левого.

- **Внешний вид изделий**. На облицовочном материале (ткани, натуральной коже, искусственной коже) мягкой мебели могут появляться складки. Это вызвано нормальными эксплуатационными факторами - деформацией мягких элементов и растяжением облицовочного материала под эксплуатационной нагрузкой. Такие складки не являются основанием для претензий Покупателя. Наиболее сильно деформируемые элементы – подушки сидений – выполняются съемными, крепящимися к изделию при помощи ленты «Контакт». Это позволяет периодически снимать эти подушки, встряхивать и взбивать их, что вернет подушкам объем и расправит морщины на облицовочном материале. Фиксация съемных подушек не является жесткой, поэтому их необходимо поправлять.

Не является производственным дефектом смещение пуховой набивки под облицовочным чехлом, усадка наполнителя в пределах, предусмотренных ГОСТом, а также смещение чехлов (швов) на подушках спинок и сидений в процессе эксплуатации.

- **Трансформируемые изделия и опции.** Для удобства использования трансформируемых изделий (раскладных диванов, раскладных кресел) изготовителем предусмотрены зазоры между движущимися частями изделия, а также между трансформируемым изделием и стыкующимися с ним изделиями. Наличие этих зазоров оговаривается в техдокументации на изделие и не является дефектом.

- Предельные отклонения от габаритных размеров изделий не должны превышать +_20 мм, что установлено ГОСТ 19917-93 п.2.2.12 и не является дефектом.

- **Натуральная кожа**. Природные метки на коже животных – малозаметные следы от укусов насекомых, зажившие шрамы, тавро, шейные складки, царапины, прожилки, следы от кровеносных сосудов не влияют на износостойкость и долговечность мебели и не являются дефектами. Цвета отдельных частей изделия или разных изделий из одного набора мебели могут незначительно отличаться по интенсивности и оттенку цвета. Это естественное свойство изделий из натуральной кожи, не являющееся дефектом. Интенсивность тиснения на поверхности натуральной кожи может изменяться даже в пределах одной шкуры, это происходит из-за разной плотности кожи в различных частях шкуры и разной степени растяжения кожи при нанесении тиснения. Поэтому неоднородность тиснения (рисунка) разных частей изделия является естественным свойством изделий из натуральной кожи, не являющимся дефектом. По причине естественной неоднородной плотности кожи в разных частях шкуры возможна и различная мягкость участков с допуском слабовыраженной жесткости. Единичные малозаметные дефекты могут быть отреставрированы и не являются дефектом. Допускаются единичные мелкие посторонние включения. Слабовыраженные слабозаметные микротрещины от передавливания тиснения так же не являются дефектом. На двутоновых кожах возможны цветовые и тоновые нюансы (иногда называют непрокрас), связанные с особенностью технологии нанесения эффекта биколора. В процессе эксплуатации происходит естественный процесс «старения» кожи, на лицевом слое могут появляться мелкие волосяные трещины и потертости, особенно на местах приложения нагрузки (сидение и спинка). Гарантия на подобные изменения внешнего вида кожи не распространяется. Натуральная и искусственная кожа – это два разнородных материала, изготавливаемых по разным технологиям (используемые красители, технология приготовления цвета, технология нанесения цвета, условия производства). Цветопередача этих материалов при различном освещении отличается, что может привести к эффекту разных оттенков. Поэтому детали из натуральной кожи могут незначительно отличаться по оттенку (до 5 баллов по шкале серых тонов) и тиснению от деталей из искусственной кожи в пределах допуска, установленного Поставщиком. Процесс обработки кожи состоит из множества процессов и конечный результат никогда не будет одинаковым. В том числе цвет кожи отличается партия от партии. И чем дороже выделка кожи, тем сложнее добиться соответствия цвета между партией и образцом – эталоном, поэтому это отличие является естественным.

- **Ворсистые мебельные ткани.** Характерной чертой большинства мебельных тканей, имеющих ворс (например, флоков, шенилов, велюров, тефлонов) является то, что при изменении направления падения света или при изменении направления взгляда цвет ткани меняется. Степень изменения цвета ткани зависит от ее ворсистости и свойств ворса. В процессе эксплуатации мебели, обитой ворсовой тканью, в местах более частого сидения могут образовываться области с примятым ворсом и изменившимся цветом ткани. Эти особенности ворсовой ткани не являются дефектами.

- **Видимые элементы с лакокрасочным покрытием.** Детали мебели, облицованные натуральным шпоном и покрытые прозрачным лакокрасочным покрытием, могут отличаться друг от друга по оттенку и рисунку волокон как в пределах одного изделия, так и между изделиями в составе набора мебели. Это естественное свойство натурального дерева, вызванное его природным

происхождением, и не является дефектом. Оттенок непрозрачного лакокрасочного покрытия деталей мебели может незначительно отличаться от представленного производителем образца, что вызвано особенностями технологии создания рисунка непрозрачного покрытия.

- **Использование технической ткани**. Отдельные внутренние видимые поверхности мебели (нижняя сторона подушек сиденья, нижняя поверхность изделия, боковые поверхности изделия, закрываемые другими изделиями при стыковке набора мебели), или закрываемые при использовании (матрацы, детали раскладных диванов, видимые в положении «кровать»), обтягиваются технической тканью. Тип технической ткани с Покупателем не согласовывается и устанавливается по усмотрению Продавца. Продавец оставляет за собой право изменить тип технической ткани, применяемый в заказываемом Покупателем наборе мебели, на другой, отличный от представленного в салонном образце или сопроводительной документации.

- **Изменение конструкции изделия**. Организация-изготовитель ведет постоянную работу по совершенствованию выпускаемой продукции, учитывая поступающие пожелания и претензии покупателей. Поэтому продавец оставляет за собой право не информировать Покупателя об изменениях в конструкции и технологии изготовления, а также изменениях в применяемых фурнитуре, метизах и наполнителях мягких элементов, если подобные изменения не ухудшают потребительских свойств изделий.

- **Эксплуатация, уход за мебелью.** Перед эксплуатацией изделия Покупатель обязан внимательно ознакомится с паспортом на изделие, инструкцией по уходу за облицовочным материалом и лакокрасочным покрытием мебели, гарантийным талоном. Нарушение правил эксплуатации мебели лишает Покупателя права на гарантийное обслуживание. Для чистки используйте рекомендуемые производителем средства. Рекомендуемое средство для чистки мебельной кожи

- LAKAWANNA. Внимательно следуйте инструкции по уходу за натуральной кожей. Для чистки тканей подойдет средство ARBEN универсал, ARBEN замша. Любое чистящее средство предварительно опробуйте на незаметном участке обивки мебели или на образце обивки, предоставленном Вам вместе с гарнитуром. Если чистящее средство изменяет внешний вид облицовочного материала, не используйте его на мебели. Если у Вас возникнут вопросы по эксплуатации мебели, обязательно обратитесь за помощью к Продавцу или в отдел сервиса, и Вам обязательно помогут.

12.4.2. Габаритные размеры мягкой мебели и оттенок ткани могут незначительно отличаться от образца, в соответствии с ГОСТ 19917-93, ГОСТ 9733.0, ГОСТ 9733.27 (для мягкой мебели, габариты которой определяются размером мягкого элемента предельные отклонения +/- 20 мм, допустимы отличия оттенка ткани от образца в пределах 3 баллов по шкале серых тонов).

12.5. Приёмка товара Покупателем.

12.5.1. Покупатель обязуется принять мебель по количеству и качеству не позднее последнего дня согласованного срока передачи мебели: путем ее распаковывания и осмотра в присутствии представителя Продавца. Покупатель имеет право отказаться от распаковывания и осмотра мебели, в этом случае факт отказа отражается в Акте передачи (накладной/заказе на продажу), претензии по дефектам, которые могли быть выявлены при осмотре, Продавцом не принимаются.

12.5.2. Покупатель обеспечивает надлежащие условия для приемки мебели, включая:

-обеспечение личного присутствия в месте приемки товара либо иного лица, указанного в качестве возможного получателя товара;

- обеспечение соответствующего размера дверного проема не менее 80х200 см, глубиной не более 30 см, далее свободная ширина коридора должна составлять не менее 110 см. В случае фактического несоответствия дверного проема коридора, обнаруженного в момент передачи товара (мебели), в документе на передачу мебели делается соответствующая отметка. С согласия Покупателя и при наличии технической конструкторской возможности мебель разбирается и доставляется в разобранном виде за счет средств Покупателя.

В случае если занос мебели без причинения ущерба Товару по вышеуказанным причинам осуществить невозможно, Продавец вправе осуществить доставку только до дверного проема.
В других случаях данное обстоятельство рассматривается как не исполнение Покупателем своих обязательств и отказ от заказа.
12.5.3. Покупатель вправе отказаться принять мебель в случае выявления в процессе ее приемки несоответствия мебели условиям по качеству. Об отказе Покупатель делает собственноручно запись в Акте передачи (накладной/заказе на продажу). В остальных случаях отказ принять товар после наступления срока передачи мебели является необоснованным.
12.5.4. В случае необеспечения Покупателем надлежащей приемки мебели повторная доставка (осуществляемая по вине Покупателя) производится в согласованные сторонами сроки за счет средств Покупателя на условиях предоплаты.

12.6. Ответственность сторон.

12.6.1. Продавец не отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение заказа, если таковое стало следствием неисполнения Покупателем обязательств по договору розничной купли продажи, в том числе, предусмотренных п. 12.5.2. и т.д. настоящих правил.
12.6.2. Претензии о несоответствии мебели настоящим условиям (правилам) купли продажи Покупатель по своему выбору может предъявить Продавцу или Изготовителю мебели по адресу, указанному в сопроводительной документации на товар как место нахождения изготовителя (паспорт, гарантийное обязательство, ярлык). В случае, если претензии предъявлены непосредственно к Изготовителю мебели, последний удовлетворяет их в соответствии с действующим законодательством РФ. Аналогичные претензии к Продавцу не предъявляются, либо наоборот.
12.6.3. Требования Покупателя об устранении недостатков товара подлежат удовлетворению в течение 45 календарных дней с момента получения Продавцом данного требования. Иные требования Покупателя, вытекающие из несоответствия мебели настоящим условиям (правилам) купли продажи подлежат удовлетворению в сроки, установленные действующим законодательством РФ. При предъявлении того или иного требования стороны вправе согласовать иной достаточный для удовлетворения заявленного требования срок.
12.6.4. В случае расторжении заказа Потребителем по основаниям, указанным в нормах статьи 18 и пункта 3 статьи 23.1. Федерального Закона «О защите прав потребителей», денежные средства, уплаченные Покупателем, возвращаются Продавцом в течение 10 календарных дней после получения от Покупателя уведомления о расторжении договора и указаний о порядке или банковских реквизитах для возврата денежных средств.
12.6.5. Любые разногласия и споры, связанные с исполнением настоящего договора, подлежат рассмотрению в суде по месту государственной регистрации Продавца.

12.7. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

12.7.1. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательства вследствие непреодолимой силы.
Под обстоятельствами непреодолимой силы, понимаются стихийные бедствия, военные действия, объявление в районе исполнения настоящего договора чрезвычайного положения, наводнения, эпидемии, эпизоотии, пожары, революции, издание государственными органами актов, касающихся выполнения сторонами своих обязательств по настоящему Договору.