

Регламент рассмотрения претензий пользователей Интернет-магазина «Модели кораблей»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения претензий пользователей Интернет-магазина «Модели кораблей» (далее по тексту – «Регламент») разработан в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и регулирует способы и порядок подачи и рассмотрения претензий юридических лиц и граждан - пользователей Интернет-магазина «Модели кораблей».

1.2. Основные понятия:

Сайт - совокупность программного обеспечения и информации, размещенных в сети Интернет по адресу: <https://www.sailermodels.ru/>.

Пользователь - лицо, имеющее доступ к Сайту (независимо от факта регистрации на Сайте) и пользующееся Сайтом.

Продавец - Лачков П.В. владелец Интернет-магазина «Модели кораблей» (далее по тексту – «Интернет-магазин»), владелец Сайта, контента, размещенного на Сайте, продающий Товар, представленный на сайте Интернет-магазина от собственного имени, за свой счет.

Покупатель - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, разместивший Заказ на Сайте на Товары.

Заказ - должным образом, оформленный запрос Покупателя после регистрации на Сайте на приобретение и доставку по указанному Покупателем адресу Товаров, выбранных на Сайте, указания количества Товара, выбора способа оплаты, выбора способа доставки из числа предложенных вариантов, совершенные путем заполнения специальной формы, размещенной на Сайте.

Товар - товары, представленные в каталогах к продаже на Сайте.

Личный кабинет Покупателя - интернет-страница Сайта, содержащая информацию о Покупателе, предоставляемую при регистрации, информацию о Заказах Товаров Покупателем, а также иную информацию, являющуюся существенной для заключения и исполнения договора купли-продажи Товара.

Корзина - интерфейс, куда Покупатель может добавлять товары, которые он собирается купить.

Сделка - договор купли-продажи, заключенный между Продавцом и Покупателем путем акцепта публичной оферты, размещенной на Сайте.

Стороны - Продавец и Покупатель, при совместном упоминании.

2. Формат и порядок подачи претензии.

2.1. Пользователи вправе подавать претензии:

2.1.1. посредством направления электронного письма на адрес электронной почты: hello@sailermodels.ru

2.1.2. по телефону +7 (499) 990 01 79 с 09 час. до 19 час. ежедневно, кроме субботы и воскресения (ведется запись разговора с первой секунды).

2.2. В любом из перечисленных случаев форма претензии считается соблюденной, если обращение изложено разборчиво, на русском языке, содержит осмысленные фразы и указание на адрес, по которому сможет получить ответ Пользователь – заявитель претензии.

3. Содержание претензии.

3.1. Претензия должна содержать:

3.1.1. указание на конкретный недостаток(ки) товара и/или работы Интернет-магазина, с описанием, позволяющим сделать вывод о технических или иных препятствиях к реализации законных интересов Пользователя с целью их возможного устранения;

3.1.2. указание на фамилию, имя, отчество или любые иные данные (способ обращения, время обращения и др.), позволяющие идентифицировать сотрудника Интернет - магазина, допустившего нарушение законных интересов Пользователя, если такое событие имело место;

3.1.3. основания предъявления, то есть причины, основанные на законе, общепринятых требованиях или законном интересе Пользователя;

3.1.4. претензия Потребителя должна содержать информацию, достаточную для определения: регистрационных данных на Сайте (логина), местонахождения Потребителя и товара, наименования товара, даты получения товара Потребителем. Рекомендуется указание номера телефона Потребителя с кодом страны или города (при необходимости) для оперативной связи.

3.2. Претензия по своему содержанию не должна содержать нецензурные или иные оскорбительные высказывания в отношении Интернет-магазина, владельца сайта, других Пользователей.

4. Ответ на претензию.

4.1. Претензия, соответствующая настоящему Регламенту, рассматривается в течение 5 (пяти) календарных дней с момента её поступления. Претензия Потребителя рассматривается в соответствии с разделом 5 настоящего Регламента.

4.2. Ответ на претензию направляется по адресу, с которого она поступила, или по адресу, указанному в претензии, и адресуется Пользователю, от имени которого претензия предъявлена. В случае невозможности получения ответа в связи с неправильным указанием адреса или имени получателя в претензии, ответственность возлагается на заявителя претензии.

4.3. Срок направления ответа на претензию считается соблюденным, если ответ отправлен до 00.00 часов соответствующего дня. Выбор способа отправки ответа, в случае доступности нескольких видов связи, Интернет-магазин оставляет за собой.

5. Рассмотрение претензий потребителей.

5.1. Рассмотрение претензий в отношении недостатков товара

5.1.1. Для рассмотрения претензий в отношении недостатков товара Потребитель представляет товар по адресу: г. Москва, ул. Дубравная, 50, стр.5. Датой предъявления претензии стороны считают дату представления товара для осмотра или проведения экспертизы с одновременным заявлением формы претензии/заявления.

5.1.2. При отсутствии в городе, в котором находится Потребитель, офиса интернет-магазина, претензия в отношении качества товара может быть направлена вместе с товаром и копией товаросопроводительных документов, инструкций, паспорта изделия почтовым отправлением с описью вложения в адрес Продавца. Срок для рассмотрения претензии и направления ответа на претензию исчисляется с момента получения Продавцом товара и полного комплекта документов.

5.1.3. Потребитель вправе предъявить претензию в отношении недостатков товара в течение гарантийного срока или срока годности, указанного в одном из товаросопроводительных документов, заверенных Интернет-магазином. При отсутствии такого указания претензия может быть заявлена в течение двух лет, если иное не предусмотрено законом.

5.1.4. Срок для предъявления претензии исчисляется с момента получения Потребителем товара. Потребитель представляет документ, подтверждающий дату получения товара, одновременно с предъявлением претензии. При отсутствии у Потребителя такого документа, он вправе предъявить иные заслуживающие внимания доказательства получения им товара.

5.1.5. В случае, если на время рассмотрения претензии товар находится у Продавца, Потребителю выдается или направляется по почте сохранная квитанция/составляется Акт передачи товара в двух экземплярах, один из которых передается Потребителю.

5.1.6. Доставка товара для ремонта и(или) его возврат осуществляются Продавцом.

5.1.7. В случае признания претензии Потребителя обоснованной, дальнейший порядок действий Сторон регулируется Правилами гарантийного обслуживания Товара, с которыми Продавец знакомит Потребителя.

5.1.8. В случае несогласия Потребителя с выводами проверки качества товара, по его повторной претензии проводится независимая экспертиза качества товара за счет Продавца.

5.1.9. Если проверка качества товара или независимая экспертиза не выявят наличие недостатков, указанных Потребителем, товар возвращается Потребителю за его счет. При возврате товара службой доставки в связи с неполучением товара Потребителем, товар подлежит хранению за счет Потребителя в течение 5 (пяти) календарных дней. Товар повторно направляется Потребителю в течение этого срока по его заявлению, при условии предварительной компенсации расходов Продавца на доставку и хранение товара.

5.1.10. Если претензия Потребителя признается обоснованной, Продавец исполняет требование, предъявленное Потребителем на основании положений Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребитель вправе:

ü потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

ü потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

ü потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление Потребителем или третьим лицом;

ü отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию Продавца и за его счет Потребитель должен возвратить товар с недостатками.

5.1.11. При возврате денежных средств, уплаченных Потребителем безналичным платежом, возврат производится на счет Потребителя с которого была произведена оплата.

5.2. Рассмотрение претензий Потребителей, не связанных с недостатками товара.

5.2.1. Претензии Потребителей, не связанные с недостатками товара, рассматриваются в соответствии с разделом 4 настоящего Регламента.

5.2.2. Возврат товара надлежащего качества не входит в предмет рассмотрения настоящего Регламента и производится в сроки и на условиях, предусмотренных Договором купли-продажи товара дистанционным способом, заключенного с Покупателем (публичная оферта доступна в разделе Сайта <https://www.sailermodels.ru/oferta.pdf> , и законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящий Регламент вводится в действие со дня его опубликования на Сайте и распространяется на отношения, возникающие при предъявлении претензий Пользователей с момента его введения.

6.2. Пользователь обязан ознакомиться с регламентом до регистрации на Сайте. Пользователь, согласившийся с условиями Публичной оферты на заключение договора купли-продажи дистанционным способом, соглашается с условиями настоящего Регламента и обязуется придерживаться их при предъявлении претензий.

6.3. Следующие редакции Регламента доводятся до сведения пользователей путем размещения в разделе Сайта https://www.sailermodels.ru/claims_procedure.pdf. Пользователи самостоятельно знакомятся с последующими редакциями Регламента и вправе письменно заявить о несогласии с отдельными или всеми изменениями. При отсутствии такого заявления, направленного в течение трех рабочих дней после размещения новой редакции Регламента, ранее акцептовавшие оферту на заключение договора купли-продажи товаров дистанционным способом Пользователи Сайта, считаются принявшими условия Регламента в опубликованной на Сайте редакции.