

ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА

Условия возврата товара зависят от статуса Покупателя, способа приобретения товара, его состояния и оснований возврата.

1. Покупатели — физические лица

Положения настоящего раздела применяются к физическим лицам, приобретающим товары для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью.

1.1. Возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционно

Если договор заключен дистанционным способом через интернет-магазин DENTOPT, Покупатель вправе отказаться от товара:

- в любое время до его передачи;
- после передачи товара — в течение 7 дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен при условии сохранения его товарного вида и потребительских свойств.

Отсутствие документа, подтверждающего приобретение товара, само по себе не лишает Покупателя возможности подтвердить факт покупки у DENTOPT иными способами.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если такой товар может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

1.2. Медицинские изделия, стоматологические материалы и расходные материалы

В ассортименте DENTOPT представлены медицинские изделия, стоматологические материалы, инструменты и расходные материалы.

При дистанционной покупке возможность возврата товара надлежащего качества определяется с учетом требований законодательства Российской Федерации о дистанционной продаже, а также фактического состояния возвращаемого товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен только при сохранении его товарного вида и потребительских свойств.

В частности, возврат может быть невозможен, если:

- товар использовался;
- имеются следы применения товара;
- нарушена целостность защитной, герметичной или стерильной упаковки, если вследствие этого утрачена стерильность или иные потребительские свойства товара;
- нарушены пломбы, защитные элементы или иные средства контроля вскрытия, если их нарушение повлекло изменение состояния или потребительских свойств товара;
- товар после вскрытия, использования или нарушения условий хранения не может быть безопасно реализован или использован по назначению;
- товар имеет индивидуально-определенные свойства и может использоваться исключительно конкретным Покупателем.

Сам по себе факт вскрытия внешней транспортной или картонной упаковки не является безусловным основанием для отказа в возврате. Возможность возврата определяется с учетом состояния конкретного товара, сохранности его товарного вида и потребительских свойств.

1.3. Товар надлежащего качества, приобретенный не дистанционным способом

Для товаров надлежащего качества, приобретенных непосредственно в розничном месте продажи, применяются правила обмена и возврата, установленные законодательством Российской Федерации.

Медицинские изделия и иные товары, включенные в установленный Правительством Российской Федерации перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, обмену по основаниям, предусмотренным статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», не подлежат.

1.4. Товар ненадлежащего качества

Если в товаре обнаружен недостаток, Покупатель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

В зависимости от характера товара, недостатка и иных обстоятельств Покупатель вправе требовать в предусмотренных законом случаях:

- замены товара;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- устранения недостатков;
- возмещения расходов на устранение недостатков;
- возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Ограничения, установленные для возврата или обмена товара надлежащего качества, не лишают Покупателя предусмотренных законодательством прав в отношении товара с недостатками.

2. Проверка качества товара

Для рассмотрения требования о возврате или замене DENTOPT вправе проверить состояние товара и наличие заявленного недостатка.

Для ускорения рассмотрения обращения рекомендуем предоставить:

- номер заказа или иные данные, позволяющие идентифицировать покупку;
- наименование товара;
- описание причины обращения;
- фотографии или видеозапись товара и упаковки, если характер обращения позволяет произвести такую фиксацию;
- серийный номер, номер партии, срок годности и иные идентификационные сведения — при наличии.

Фото- и видеоматериалы запрашиваются для ускорения рассмотрения обращения и сами по себе не являются обязательным условием реализации прав Покупателя, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случаях, предусмотренных законодательством, может проводиться проверка качества или экспертиза товара.

3. Повреждения при доставке

При получении заказа рекомендуем проверить:

- количество грузовых мест;
- состояние транспортной упаковки;
- отсутствие явных повреждений;
- отсутствие следов вскрытия;
- соответствие полученного заказа.

При обнаружении повреждения упаковки, следов вскрытия, недостачи или иных очевидных несоответствий рекомендуем зафиксировать их в присутствии представителя перевозчика и сообщить об этом DENTOPT.

Отсутствие такой фиксации само по себе не лишает Покупателя прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Порядок оформления возврата

Перед отправкой товара рекомендуем обратиться в DENTOPT для регистрации обращения и получения информации об актуальном адресе и доступных способах возврата.

Связаться с нами:

Телефон: +7 (800) 550-03-52

E-mail: info@dentopt.com

Также можно обратиться к своему менеджеру DENTOPT.

Товар, приобретенный дистанционно, может быть возвращен способом, позволяющим передать товар Продавцу для проверки его состояния, в том числе с использованием транспортной компании или организации связи.

При возврате товара надлежащего качества расходы, связанные с его обратной доставкой Продавцу, несет Покупатель.

До момента фактической передачи возвращаемого товара Продавцу Покупатель несет риск его случайной гибели или повреждения при транспортировке.

Рекомендуем использовать упаковку, обеспечивающую сохранность товара, и сохранять документы, подтверждающие его отправку.

5. Возврат денежных средств

При правомерном отказе Покупателя от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционно, DENTOPT возвращает стоимость товара за исключением расходов Продавца на доставку возвращенного товара от Покупателя.

Возврат денежных средств осуществляется в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

6. Юридические лица, индивидуальные предприниматели и профессиональные покупатели

Положения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей не применяются к покупкам товаров для предпринимательской или профессиональной деятельности.

К данной категории относятся, в частности, приобретения товаров:

- юридическими лицами;
- индивидуальными предпринимателями;
- стоматологическими клиниками;
- зуботехническими лабораториями;
- стоматологами, зубными техниками и иными специалистами для осуществления профессиональной деятельности.

Товар надлежащего качества, приобретенный для предпринимательской или профессиональной деятельности, возврату или обмену по причине того, что товар не подошел, больше не требуется или Покупатель изменил решение о покупке, не подлежит, если иное предварительно не согласовано с DENTOPT либо не предусмотрено договором или законодательством Российской Федерации.

Возможность возврата или обмена товара надлежащего качества в таких случаях рассматривается DENTOPT индивидуально и является правом Продавца, а не обязанностью, если иное не установлено договором или законом.

Требования в отношении товара ненадлежащего качества рассматриваются в соответствии с заключенным договором и законодательством Российской Федерации.

7. Особые требования к профессиональным и медицинским товарам

Покупатель обязан соблюдать установленные производителем условия транспортировки, хранения и эксплуатации товара.

DENTOPT вправе отказать в добровольном принятии товара надлежащего качества от профессионального Покупателя, в частности, если:

- вскрыта стерильная, герметичная или защитная упаковка;
- нарушена стерильность;
- имеются следы использования;
- нарушены условия хранения или транспортировки;
- отсутствует комплектность;
- повреждена заводская упаковка или средства контроля вскрытия;
- истек срок годности либо оставшийся срок годности не позволяет дальнейшую реализацию товара;
- товар утратил первоначальный товарный вид или потребительские свойства.

8. Заключительные положения

Настоящие условия не ограничивают права Покупателя, которые не могут быть ограничены соглашением сторон в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если отдельное положение настоящего раздела противоречит обязательным требованиям законодательства Российской Федерации, применяются соответствующие требования законодательства.