

## Условия использования веб-сайта компании ZARA

### 1. ВВЕДЕНИЕ

Данные условия регулируют использование нашего веб-сайта и соглашение, действующее между нами и Вами (далее — «Условия»). Настоящие Условия (совместно с какими-либо иными документами, указанными в настоящих Условиях) устанавливают права и обязанности всех пользователей (далее — «Вы», «Ваши») и компании ZARA (далее — «нас», «наш», «мы», «Продавец») в отношении использования настоящего веб-сайта и услуг и (или) товаров, предлагаемых нами через настоящий веб-сайт. Просим внимательно прочитать настоящие Условия. Используя наш веб-сайт или размещая заказ, Вы принимаете на себя обязательства, указанные в настоящих Условиях. В случае несогласия со всеми Условиями с Вашей стороны, просим не использовать данный веб-сайт. Настоящие Условия могут изменяться, поэтому советуем регулярно проверять их на предмет актуальности, поскольку на момент использования Вами веб-сайта или размещения заказа имеющие юридическую силу Условия должны быть применимы в отношении такого использования или размещения заказа. В случае если у Вас возникли вопросы по настоящим Условиям, Вы можете посетить наш веб-сайт или связаться с нами через форму обратной связи на веб-сайте. АО «ЗАРА СНГ» осуществляющее торговую деятельность под маркой ZARA, является компанией, зарегистрированной в России под основным государственным регистрационным номером 1027700429690, юридический адрес: Россия, 123112 г. Москва, Пресненская набережная, 10, индивидуальный номер налогоплательщика 7707099460, телефон: +7 800 333 64 30, почтовый адрес для претензий: info-ru@zara.com.

### 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАШЕГО ВЕБ-САЙТА

Настоящие Условия являются единственными условиями, действующими в отношении использования настоящего веб-сайта, и заменяют все остальные условия, за исключением случаев, когда Продавец предоставил предварительное письменное прямое согласие. Настоящие Условия являются важными как для Вас, так и для нас, поскольку они были разработаны в целях заключения между Вами и нами соглашения, которое носит юридически обязывающий характер и защищает Ваши права как ценного клиента и наши права, которыми мы обладаем в качестве предприятия. Вы обязуетесь прочитать настоящие Условия и соглашаетесь с тем, что, размещая заказ, Вы безоговорочно принимаете настоящие Условия. Вы соглашаетесь со следующими положениями:

1. Вы вправе использовать веб-сайт только в целях размещения законных запросов или заказов.
2. Вы не вправе размещать спекулятивные, ложные заказы или заказы с целью совершения мошенничества. В случае наличия у нас оснований полагать, что Вы разместили такой заказ, мы вправе отменить такой заказ и уведомить об этом соответствующие компетентные органы.
3. Вы также обязуетесь предоставить нам корректный адрес электронной почты, почтовый адрес и (или) другие контактные данные и согласны, что мы вправе использовать такие данные для контакта с Вами в случае возникновения такой необходимости (см. наше Заявление в отношении правил защиты персональных данных).
4. В случае если Вы предоставили нам неполный объем информации, которая нам необходима, мы не сможем выполнить Ваш заказ.

5. Размещая заказ на веб-сайте, Вы гарантируете, что Вам не менее 18 лет, или, если Вам меньше 18 лет, Вы гарантируете, что право на размещение заказа предоставлено Вам по закону и Вы обладаете дееспособностью для заключения договоров, носящих обязывающий характер.

6. Продавец оставляет за собой право временно или постоянно заблокировать аккаунты, с которых регулярно совершаются недобросовестные заказы, свидетельствующие о злоупотреблении своими правами со стороны пользователя.

### **3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ**

Товары, которые мы предлагаем на веб-сайте, доступны только на территории Российской Федерации. Услуга доставки предоставляется не на всей территории России. В случае невозможности осуществить доставку заказа на Ваш адрес, мы уведомим Вас об этом. Обращаем Ваше внимание, что перечень городов, в которых доступна услуга оплаты заказа при доставке (наложенный платеж), ограничен.

### **4. УСТАНОВЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Договорные отношения между Вами и нами возникают после получения нами корректно оформленного заказа, надлежащей идентификации Вас как лица, разместившее соответствующий заказ, направления Вам Подтверждения отгрузки (в соответствии с определением ниже). Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента направления Вам Подтверждения отгрузки. В случае если заказ был размещен Вами некорректно или не был нами получен, и при этом денежные средства были списаны с Вашего счета, такие денежные средства подлежат возврату Вам в полном объеме. Для размещения заказа Вам необходимо выполнить все процедуры оформления покупки в режиме онлайн и нажать на кнопку «Подтвердить платеж» (“Authorize payment”) для размещения заказа. После этого на Вашу электронную почту будет направлено письмо с подтверждением того, что мы получили Ваш заказ («Подтверждение заказа»). Далее мы подтвердим принятие Вашего заказа, направив на Вашу электронную почту письмо с подтверждением отгрузки товара («Подтверждение отгрузки»). Договор действует исключительно в отношении товаров, отгрузка которых подтверждена в Подтверждении отгрузки.

### **5. НАЛИЧИЕ ТОВАРОВ**

Все заказы на товары размещаются при условии наличия товаров, и в этом отношении в случае затруднений при поставке или в случае, если товаров нет в наличии, мы сохраняем за собой право предоставить Вам информацию о замене заказа на товары того же или более высокого качества, на которую Вы можете оформить заказ. В случае если Вы не желаете размещать заказ на товары, предлагаемые для замены, мы обязуемся возместить Вам все денежные средства, которые Вы могли уплатить к этому моменту.

### **6. ОТКАЗ ОТ ОБРАБОТКИ ЗАКАЗА**

Мы сохраняем за собой право удалить любые товары с веб-сайта в любое время и (или) удалить или отредактировать любые материалы или наполнение настоящего веб-сайта. Несмотря на то, что мы обязаны приложить все возможные усилия для обработки всех заказов, возможно возникновение исключительных обстоятельств, что означает, что у нас может возникнуть необходимость в отказе от обработки заказа после направления Вам Подтверждения отгрузки. Мы сохраняем за собой право в любое время по своему усмотрению отказаться от обработки заказа при возникновении вышеуказанных обстоятельств. Мы не несем какую-либо

ответственность перед Вами или каким-либо третьим лицом по причине удаления какой-либо продукции с веб-сайта, независимо от того была ли такая продукция продана, удаления или редактирования каких-либо материалов или наполнения настоящего вебсайта, отказа от обработки или принятия заказа после направления Вам Подтверждения отгрузки.

## **7. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ЗАКАЗА/РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

В случае если Вы заключаете договор в качестве потребителя, Вы вправе расторгнуть Договор в соответствии с пунктом 12.1. настоящих Условий. В таком случае Вы вправе получить полное возмещение стоимости, уплаченной в отношении продукции, в соответствии с нашими Правилами возврата (см. Пункт 12 ниже). Право на расторжение Договора действует только в отношении товаров, которые были возвращены в том же состоянии, в котором такие товары были Вами получены. При этом Вы обязаны также вернуть все инструкции, документы и упаковку, предоставленные вместе с продукцией. В отношении продукции, которая была повреждена или находится не в том состоянии, в котором была получена Вами, или утратила первоначальный внешний вид до открытия упаковки, уплаченная сумма возмещению не подлежит. Таким образом, в период владения товарами Вы обязаны как можно более бережно относиться к такой продукции. Вы не вправе расторгнуть Договор на поставку какой-либо продукции, которая указана в пункте 12.2. настоящих Условий. Просим надлежащим образом и бережно относиться к продукции в период Вашего владения такой продукцией, и сохранять оригинальные коробки, инструкции и документы, этикетки и упаковку и использовать их для возврата продукции в тех случаях, когда это возможно. Прочая информация о данном предусмотренном законом праве и объяснение, каким образом данное право может быть осуществлено, предусмотрены в пункте 12 настоящих Условий и кратко приведены в памятке, предоставляемой вместе с заказом. Настоящее положение не оказывает влияние на Ваши законные права, которыми Вы наделены в качестве покупателя.

## **8. ДОСТАВКА ТОВАРА**

Заказ может быть доставлен Вам через магазин Продавца (в том числе с помощью устройства автоматизированной выдачи заказов), через курьерскую доставку, через постамат.

С учетом положений Пункта 5 выше и за исключением случаев возникновения исключительных обстоятельств, мы обязуемся приложить все возможные усилия для выполнения Вашего заказа на продукцию, указанную в Подтверждении отгрузки, не позднее даты, указанной в Подтверждении отгрузки, или, в случае если плановая дата доставки не указана, в течение 15 дней после даты Подтверждения отгрузки. Причины для задержки выполнения заказа могут включать:

- подготовку продукции по индивидуальному заказу;
- специализированные товары;
- непредвиденные обстоятельства;
- район доставки.

Виртуальные подарочные карты будут доставлены в день, указанный Вами при размещении заказа. В случае если по какой-либо причине мы не можем осуществить доставку в указанную дату, мы уведомим Вас о возникшей ситуации и предоставим Вам возможность выбора новой даты доставки или отмены заказа с возмещением уплаченной суммы в полном объеме. Обращаем Ваше внимание на то, что, за исключением ограниченного количества некоторых

районов, мы не осуществляем доставку по субботам и воскресеньям, за исключением доставки виртуальных подарочных карт, которые будут доставлены в указанный Вами день. В целях настоящих Условий доставка считается осуществленной или заказ считается доставленным в момент подписания документов о получении заказа по согласованному адресу доставки. Доставка виртуальной карты считается осуществленной в соответствии с правилами использования Подарочных карт, но в любом случае не позднее дня ее направления посредством электронной почты на указанный Вами электронный адрес. Онлайн заказ не может быть открыт до его оплаты. Подписывая накладную курьера (акт приема-передачи), Покупатель подтверждает, что он (она) получил (-а) заказ в целостном состоянии и он (она) не имеет претензий в отношении данного заказа и товаров. В случае если Вы передаете третьему лицу (Вашему другу, родственнику и т. д.) номер заказа, и такое лицо предъявляет данный номер Курьеру и (или) персоналу магазина вместе с иными необходимыми документами, это расценивается нами как Ваша передача такому лицу всех полномочий по получению (и оплате, если это применимо) Вашего заказа.

Товар также может быть выдан Вам с помощью устройства автоматизированной системы выдачи заказов в магазине Продавца. В таком случае введение Вами кода в данное устройство будет являться использованием Вами электронно-цифровой подписи, подтверждающей получение заказанных товаров у продавца и отсутствие претензий по их количеству, качеству и комплектности. В случае спора продавец предоставляет справку о сведениях из своей учетной системы с датой и временем введения кода и получения заказа.

## **9. НЕВОЗМОЖНОСТЬ ДОСТАВКИ**

В отношении предоплаченных заказов по истечении 14 дней с момента, когда Ваш заказ готов для доставки (заказ находится в магазине, готовый для доставки), в случае неосуществления доставки такого заказа по основаниям, не имеющим к нам отношения, это расценивается нами как Ваше желание расторгнуть Договор, и такой Договор должен считаться расторгнутым. В результате расторжения Договора мы обязаны возместить Вам все денежные средства, уплаченные за продукцию, в кратчайшие сроки и в любом случае не позднее 30 дней с даты, в которую Договор считается расторгнутым. В таком случае мы вправе взыскать с Вас любые расходы на доставку и затраты, возникшие при расторжении Договора. В отношении заказов, предоплата за которые не совершена, по истечении 7 дней с момента, когда Ваш заказ готов для доставки (заказ находится в магазине, готовый для

доставки), в случае неосуществления доставки такого заказа по основаниям, не имеющим к нам отношения, это расценивается нами как Ваше желание расторгнуть Договор, и такой Договор считается расторгнутым. Настоящий раздел не применяется к виртуальным подарочным картам, доставка которых регулируется Правилами использования подарочных карт и условиями изложенными выше в разделе 8.

## **10. РИСК СЛУЧАЙНОЙ ГИБЕЛИ И ПЕРЕХОД ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ**

Риск случайной гибели в отношении продукции переходит к Вам с момента доставки. Право собственности на продукцию переходит к Вам в момент передачи нами груза компании по курьерской доставке. На продукцию, которая находится в магазине для самовывоза и оплачивается Вами в магазине наличными денежными средствами или кредитной картой, право собственности переходит к Вам в момент оплаты.

## 11. ЦЕНА И ОПЛАТА

Ценой продукции является цена, в соответствующий момент времени публикуемая на нашем веб-сайте, за исключением случаев явных ошибок. Несмотря на то, что мы прилагаем все усилия для обеспечения того, чтобы все цены, указанные на веб-сайте, были точными, существует вероятность возникновения ошибок. В случае обнаружения нами ошибки в цене какой-либо продукции мы незамедлительно сообщим Вам об этом и предоставим на выбор возможность повторного подтверждения заказа по корректной цене или отмены заказа. В случае если нам не удастся связаться с Вами, заказ считается аннулированным, и если Вами была произведена оплата, Вы вправе получить возмещение уплаченной суммы в полном объеме. Мы не обязаны продавать Вам продукцию по некорректной (более низкой) цене (даже после направления Вам Подтверждения отгрузки), если ошибка в цене является очевидной и не является сомнительной, а также в том случае, если у нас имеются все основания полагать, что данная ошибка могла быть Вами замечена. Цены, указанные на нашем веб-сайте, включают НДС, но не включают стоимость доставки, которая добавляется к общей сумме, подлежащей уплате, в качестве возмещения наших расходов на доставку в соответствии с нашим Руководством по стоимости доставки. Стоимость доставки товаров составляет 299 рублей. Доставка товаров на сумму от 3000 рублей или при оплате товаров с помощью Affinity Card - осуществляется бесплатно. Цена действительна на момент размещения Вами заказа. Цены могут быть изменены в любое время, но (за исключением условий, предусмотренных выше) любое потенциальное изменение не влияет на заказ, по которому было направлено Подтверждение отгрузки. Обращаем Ваше внимание на то, что, как правило, цены, указанные на вебсайте, и цены в магазинах совпадают. Однако в некоторых случаях цены могут различаться. После завершения покупки все товары, которые Вы желаете приобрести, добавляются в Вашу корзину. Следующим шагом является оформление заказа и оплата. Для этого Вам необходимо совершить следующие действия:

1. Нажать на значок «Корзина» (“Shopping bag”) вверху страницы.
2. Нажать на значок «Посмотреть корзину» (“See Shopping bag”).
3. Нажать на значок «Обработать заказ» (“Process order”).
4. Заполнить или проверить Ваши контактные данные, данные Вашего заказа, адрес доставки и адрес для выставления счета.
5. Ввести информацию о способе оплаты.
6. Нажать на значок «Оформить заказ» (“Finalise order”). Вы можете совершить оплату с помощью кредитных карт Visa, Mastercard, МИР, Affinity Card, а также наличными денежными средствами при получении заказа. Кроме того, вы можете полностью или частично оплатить Ваш заказ электронной или подарочной картой ZARA. Обращаем Ваше внимание, что приобретаемые Вами подарочные карты не могут быть оплачены наличными денежными средствами при получении заказа. Для минимизации риска несанкционированного доступа мы шифруем данные Вашей карты. После получения заказа мы попросим Вас осуществить предварительную авторизацию Вашей карты для гарантии достаточного количества денежных средств на карте для завершения операции. Списание средств с карты осуществляется в момент выдачи Вашего заказа со склада. При нажатии на кнопку «Авторизовать платеж» (“Authorise Payment”) Вы подтверждаете, что являетесь владельцем карты или законным держателем подарочной карты или ваучера. Мы используем стандартные технические средства для обеспечения платежа в безопасном режиме. Карты подлежат проверкам на предмет действительности и авторизации со стороны компании, выдавшей Вашу карту. В случае

неполучения нами необходимой авторизации, мы не несем ответственность за задержку доставки или непоставку, и в этом случае между нами не могут быть установлены договорные отношения. В зависимости от способа оплаты в отношении сумм Ваших операций могут быть установлены ограничения. Помните, что оплата наличными денежными средствами при доставке возможна при покупке на сумму, не превышающую 100 000 рублей. Обратите внимание, что при оплате заказа наличными средствами при доставке курьером на сумму, превышающую 15 000 рублей, Вам необходимо предъявить паспорт. По соображениям безопасности Компания сохраняет за собой право требовать 100 % предоплаты заказанного товара, а также изменять и адаптировать доступные способы оплаты.

## **12. ПРАВИЛА ОБМЕНА И (ИЛИ) ВОЗВРАТА ТОВАРА**

### **12.1. Право на отмену заказа/расторжение договора**

В соответствии с действующими нормами, если Вы выступаете в качестве покупателя, Вы вправе расторгнуть Договор (за исключением случаев, когда предметом Договора являются такие товары, в отношении которых Договор не может быть расторгнут в соответствии с пунктом 12.2. ниже) в любое время в течение 30 календарных дней с даты Подтверждения отгрузки, но не позднее, чем в течение 7 календарных дней после получения Вами продукции. В таком случае Вы вправе получить возмещение суммы денежных средств, уплаченной за такую продукцию. Вы несете ответственность за уплату прямых затрат, возникших при возврате такой продукции, в случае если не используется ни один из способов бесплатного возврата, указанных в пункте 12.2. ниже. Вы вправе осуществить право отмены заказа/расторжения договора посредством направления документа об отмене, который мы предоставляем Вам, вместе с прочими необходимыми документами, вместе с возвратом нам продукции. Обращаем ваше внимание, что после доставки вам товара, если вы используете право на возврат товара, и вы являетесь тем, кто организует доставку возвращаемого товара, без предоставления этой услуги нам (заказ курьера), то в этом случае ZARA возвращает Вам только стоимость возвращаемого Товара, Ваши расходы связанные с доставкой возвращаемого товара возмещению не подлежат. Также обратите внимание, что вы будете нести ответственность за содержимое возвращаемого отправления при использовании любого из вариантов возврата, предлагаемых Продавцом. В случае если в возвратном отпращивании будет содержаться товар (будет находиться товар, который не имеет отношения к возврату), который не относится к продукции ZARA, то мы имеем право передать вам соответствующие расходы связанные с возвратом вашей посылки. Настоящее положение не применяется к подарочным картам. Настоящее положение не оказывает влияние на Ваши права, предусмотренные законодательством.

### **12.2. Общие положения**

Потребители не вправе расторгнуть Договор, предметом которого является поставка следующей продукции (в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.01.2020 №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»):

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, 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 др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
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. Мебельные гарнитуры бытового назначения
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Ваше право расторгнуть Договор действует только в отношении продукции, которая возвращается в том же состоянии, что и была получена Вами. Просим возвращать любую продукцию с использованием оригинальной упаковки такой продукции или вместе с ней. Вместе с возвращаемой продукцией необходимо вернуть также все оригинальные коробки,

этикетки, инструкции и (или) документы и упаковку. В любом случае при возврате продукции Вы должны предоставить надлежащим образом заполненную форму, предоставленную Вам во время доставки. Возврат уплаченной суммы не производится в том случае, если продукция была использована каким-либо иным образом, кроме открытия упаковки. Таким образом, в период владения Вами такой продукцией Вам следует как можно более бережно обращаться с такой продукцией. Вам будет предоставлена краткая информация об осуществлении права на отмену заказа/возврат после получения Подтверждения отгрузки. Вы вправе вернуть продукцию, полностью или частично оплаченную и полученную самовывозом из магазина, в любой магазин ZARA на территории России кроме магазина ZARA "Галерея" в г. Санкт Петербург или посредством курьерской доставки, организованной нами. Вы вправе вернуть продукцию, полностью оплаченную заранее и полученную самовывозом из магазина ZARA, в любой магазин ZARA в России или посредством курьерской доставки, организованной нами. Вы вправе вернуть продукцию, доставленную Вам посредством курьера, в любой магазин ZARA в России или посредством курьерской доставки, организованной нами.

а) Возврат в соответствующий магазин ZARA В таком случае Вам необходимо посетить магазин и предъявить вместе с товаром надлежащим образом заполненную Форму возврата (далее — «Форма возврата»), товарный чек, включенный в заказ при доставке продукции, оригинал паспорта, накладную курьера или акт приема-передачи (на первоначальную покупку), фискальный чек или выписку с банковского счета.

б) Возврат посредством курьерской доставки При возврате посредством курьерской доставки, организованной нами, Вам следует связаться с нами через форму на веб-сайте для организации получения курьером продукции по Вашему домашнему адресу. Вы можете направить продукцию в неоригинальной упаковке за исключением некоторых лимитированных коллекций, которые доставляются в оригинальной упаковке, следуя указаниям в разделе «ВОЗВРАТЫ» на нашем веб-сайте. К возвращаемой продукции необходимо приложить надлежащим образом заполненную Форму возврата, товарный чек, включенный в заказ при доставке, копию паспорта, накладную курьера или акт приема-передачи (на первоначальную покупку), фискальный чек или выписку с банковского счета.

Никакой из вышеуказанных способов доставки не предусматривает какие-либо дополнительные расходы. В случае если Вы не воспользуетесь каким-либо бесплатным способом доставки, Вы несете ответственность за уплату всех расходов на доставку. Обращаем Ваше внимание, что в случае, если Вы возвращаете продукцию на условиях оплаты груза в месте получения, мы вправе удержать с Вас любые затраты, которые возникли при таком возврате.

Конкретные документы, подлежащие предоставлению Вами при возврате, которые указаны в пунктах а) и б) выше, зависят от способа оплаты, использованного Вами при оплате заказа, и места доставки посылки. Мы обязуемся надлежащим образом проверить возвращаемую продукцию и уведомить Вас о праве на получение возврата денежных средств (при наличии такого права). Мы обязаны оформить возврат уплаченной суммы в кратчайшие сроки, но в любом случае в течение 10 дней с даты получения товаров.

Возврат денежных средств осуществляется способом, выбранным Вами для осуществления оплаты, за исключением случаев, когда иное предусмотрено законодательством.

**Способы возврата денежных средств включают следующие:**

- наличные денежные средства в магазине;



- возврат на банковскую карту (необходимо приложить копию паспорта);
- возврат на подарочную карту, приобретенную в физическом магазине;
- возврат на подарочную карту, приобретенную на сайте;

Если применимо, возврат денежных средств за возвращаемый товар, приобретенный с помощью Карты производится следующим образом:

- Путем пополнения доступного остатка Карты, при условии, что на момент возврата Карта имеется в наличии.
- При отсутствии Карты на момент возврата товара, денежные средства за товары, приобретенные в магазинах и на веб-сайте, возвращаются на личный банковский расчетный счет Покупателя.

Способы возврата, указанные выше, являются существенными условиями и считаются принятым покупателем при покупке и/или использовании Карты.

Вам необходимо заполнить и распечатать форму заявления на возврат (Форма возврата) на нашем веб-сайте. В случае возникновения каких-либо вопросов Вы можете связаться с нами через форму на сайте или по телефону: +7 800 333 6430.

### 12.3. Возврат продукции ненадлежащего качества

В случае если, по Вашему мнению, продукция не соответствует условиям Договора на момент доставки, Вам следует незамедлительно связаться с нами через форму на веб-сайте и сообщить нам всю информацию о продукции и ее повреждениях. Вы также можете связаться с нами по телефону +7 800 333 64 30 для получения необходимых инструкций. Вы вправе вернуть продукцию ненадлежащего качества в соответствии с правилами, предусмотренными в пункте 12.2 настоящих Условий. Вы должны вложить в посылку или предоставить в магазин надлежащим образом заполненную Форму возврата, товарный чек, включенный в заказ при доставке, копию паспорта, накладную курьера или акт приема-передачи (на первоначальную покупку), фискальный чек или выписку с банковского счета. Конкретные документы, подлежащие предоставлению Вами при возврате, которые указаны в пунктах а) и б) выше, зависят от способа оплаты, использованного Вами при оплате заказа и места доставки посылки. После получения продукции мы обязуемся надлежащим образом проверить возвращаемую продукцию и уведомить Вас о праве на получение возврата денежных средств (при наличии такого права). Мы обязаны произвести возврат уплаченной суммы в кратчайшие сроки, но в любом случае в течение 10 дней с даты, в которую мы направили на Ваш электронный адрес подтверждение Вашего права на получение возмещения или замену продукции ненадлежащего качества. В случае наличия брака сумма, уплаченная за продукцию ненадлежащего качества, подлежит возврату в полном объеме, включая возмещение расходов на доставку и любых других обоснованных затрат,

понесенных Вами при возврате товаров. При возвращении уплаченной суммы мы всегда используем способ, выбранный для первоначальной оплаты заказа, за исключением случаев, когда иное прямо предусмотрено законодательством. Настоящее положение не влияет на Ваши права, предусмотренные действующим законодательством.

### 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Наша ответственность в отношении любой продукции, приобретенной через наш веб-сайт, ограничена стоимостью такой продукции. С учетом вышеуказанного положения, во всех случаях, предусмотренных законодательством, и за исключением случаев, когда иное предусмотрено в настоящих Условиях, мы не несем ответственность за косвенные убытки, возникшие в качестве побочного эффекта основных убытков или ущерба, любым образом и по причине правонарушений (включая небрежность), нарушения условий договора или по каким-либо иным основаниям, даже в том случае если такие убытки или ущерб являются предвидимыми, включая без ограничений следующие виды убытков:

i (i) утрату прибыли или дохода;

ii (ii) упущенные коммерческие возможности;

iii (iii) незаключение договоров;

iv (iv) потерю ожидаемой экономии;

v (v) утрату данных;

vi (vi) убытки в результате некорректного управления и потеря рабочего времени. Вследствие открытого характера настоящего веб-сайта и потенциальных ошибок в хранении и передачи цифровой информации мы не гарантируем точность или защиту информации, переданной на настоящий веб-сайт или полученной с настоящего веб-сайта, если иное прямо не указано на настоящем веб-сайте. Все описания продукции, информация и материалы о продукции, размещенные на настоящем веб-сайте, предоставлены «как есть» без каких-либо гарантий, прямых, подразумеваемых или возникающих каким-либо иным образом. Во всех случаях, предусмотренных законодательством, но без исключения каких-либо случаев, которые не могут быть исключены в соответствии с законодательством в отношении клиентов, мы отказываемся от каких-либо гарантий любого характера. Никакое положение настоящего пункта не влияет на Ваши права, предоставленные Вам законодательством в качестве покупателя, или Ваши права на аннулирование Договора.

#### **14. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

Вы признаете, что все авторские права, товарные знаки и другие права на интеллектуальную собственность в отношении всех материалов или наполнения, являющихся частью настоящего веб-сайта, в любое время сохраняются у нас или у наших лицензиаров. Вы вправе использовать настоящий материал в соответствии с полномочиями, прямо переданными нами или нашими лицензиарами. При этом настоящее положение не ограничивает Вас в использовании настоящего веб-сайта в случае возникновения необходимости копирования какого-либо заказа или информации о Договоре. Все сертификаты соответствия, декларации соответствия и гигиенические сертификаты предоставляются по запросу. Настоящим вы даете Продавцу свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с подпунктом 5 пункта 1 статьи 6

Федерального закона «О персональных данных» и нашей Политикой защиты персональных данных.

#### **15. ВИРУСЫ, ВЗЛОМЫ И ПРОЧИЕ КИБЕРПРЕСТУПЛЕНИЯ**

Вы не вправе осуществлять ненадлежащее использование настоящего вебсайта посредством намеренного внедрения вирусов, троянских программ, вирусов-червей, программ типа

«логическая бомба» или других материалов, которые являются злонамеренными или вредоносными с технической точки зрения. Вы обязуетесь не совершать попытки получения несанкционированного доступа к настоящему веб-сайту, серверу, на котором расположен настоящий веб-сайт или какому-либо иному серверу, компьютеру или базе данных, относящейся к нашему веб-сайту. Вы обязуетесь не совершать атаки посредством сетевых атак и распределенных атак на отказ в обслуживании. Нарушая настоящее положение, Вы можете совершить уголовное правонарушение в соответствии с соответствующими нормами законодательства. Мы обязаны сообщить о любом таком уголовном правонарушении компетентному правоохранительному органу, при этом мы будем осуществлять взаимодействие с соответствующим органом для раскрытия личности злоумышленника. Кроме того, в случае такого нарушения Ваше право на использование настоящего веб-сайта незамедлительно прекращает действие. Мы не несем ответственность за какие-либо убытки или ущерб, понесенные в результате сетевой атаки, вируса или иного программного обеспечения или материалов, которые являются злонамеренными и с технической точки зрения вредоносными для Вашего компьютера, оборудования, данных или материалов, полученных в результате использования настоящего веб-сайта или загруженных с настоящего веб-сайта, а также из наполнений, ссылка на которые размещена на настоящем веб-сайте.

## **16. ССЫЛКИ НА ДРУГИЕ САЙТЫ**

На нашем веб-сайте могут содержаться ссылки на веб-сайты и материалы третьих лиц, такие ссылки размещены исключительно в информативных целях, и мы не можем контролировать содержание таких веб-сайтов или материалов. Соответственно, мы не несем ответственность какого-либо характера за любые убытки или ущерб, которые могут возникнуть в результате использования таких ссылок.

## **17. ПИСЬМЕННЫЕ СООБЩЕНИЯ**

В соответствии с действующим законодательством некоторая информация или сообщения, которые мы направляем Вам, должны быть представлены в письменной форме. Используя настоящий веб-сайт, Вы соглашаетесь с тем, что большая часть сообщений направляется нами в электронном виде. Мы обязуемся сообщать Вам информацию посредством направления писем на Ваш электронный адрес или размещения уведомлений на нашем веб-сайте. С целью заключения договора Вы соглашаетесь с указанными электронными средствами направления сообщений и признаете, что все договоры, уведомления, информация и иные сообщения, которые мы предоставляем Вам в электронном виде, соответствуют требованиям законодательства, предусматривающим письменное

оформление таких сообщений. Настоящее положение не влияет на Ваши права, предусмотренные законодательством.

## **18. УВЕДОМЛЕНИЯ**

Все уведомления, направляемые Вами, предпочтительно должны направляться через форму на нашем веб-сайте. В соответствии с пунктом 16 выше и в случаях, предусмотренных в пункте 16 выше, мы вправе направить Вам уведомление на Ваш электронный адрес или на почтовый адрес, указанный Вами при размещении заказа.

## **19. ПЕРЕДАЧА ПРАВ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

Договор, заключенный между нами и Вами, является обязательным для Вас, нас, наших соответствующих правопреемников и цессионариев. Вы не вправе передавать, уступать,

обременять или каким-либо иным образом отчуждать Договор или какие-либо права и обязательства, возникающие из такого Договора, без нашего предварительного письменного согласия. Мы вправе передавать, уступать, обременять, передавать в рамках субподряда или иным образом отчуждать Договор в любое время в течение срока действия Договора. Во избежание двусмысленных толкований любая такая передача, уступка, обременение или иной вид отчуждения не влияют на Ваши права, предоставленные Вам законодательством как покупателю, и не отменяет, не уменьшает и не ограничивает каким-либо иным образом какую-либо гарантию, которая могла быть предоставлена Вам нами, будь то прямо выраженная или подразумеваемая гарантия.

## **20. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ВНЕ НАШЕГО КОНТРОЛЯ**

Мы не несем ответственность за какое-либо неисполнение или задержку исполнения каких-либо наших обязательств по Договору вследствие событий вне нашего обоснованного контроля (далее — «Обстоятельство непреодолимой силы»). Обстоятельство непреодолимой силы включает любое действие, событие, ненаступление события, акт бездействия или непредвиденную ситуацию вне нашего обоснованного контроля и, в частности, включает без ограничений следующие обстоятельства:

1. Забастовки, блокировки или иные производственные конфликты.
2. Народные волнения, массовые беспорядки, вторжения, террористические атаки или угрозы террористических атак, военные действия (будь то с объявлением или без объявления войны), угроза военных действий или подготовка к военным действиям.
3. Пожары, взрывы, штормы, наводнения, землетрясения, обвалы, эпидемии или иные стихийные бедствия.
4. Невозможность использования железных дорог, судов, воздушных транспортных средств или автомобилей, а также иных общественных и частных транспортных средств.
5. Невозможность использования общественных или частных телекоммуникационных сетей.
6. Акты, декреты законодательства, постановления или ограничения любого правительства.
7. Любую забастовку сотрудников транспортных компаний, почты или иные виды забастовок в транспортных компаниях, неоказание услуг транспортными компаниями или аварийные случаи. В случае возникновения Обстоятельства непреодолимой силы отношения между сторонами регулируются соответствующим законодательством Российской Федерации.

## **21. ОТКАЗ ОТ ПРАВ**

В случае, если в любое время в течение срока действия Договора мы не осуществляем принудительное исполнение каких-либо Ваших обязательств по Договору или настоящим Условиям или не реализуем какие-либо права или средства правовой защиты, правом на которые мы наделены по Договору, такое неосуществление не является отказом от таких прав или средств правовой защиты и не освобождают Вас от ответственности за неисполнение таких обязательств. Отказ от признания какого-либо нарушения не составляет отказ от признания какого-либо последующего нарушения. Отказ от прав в отношении каких-либо положений настоящих Условий вступает в силу только в том случае, если такой отказ прямо заявлен как отказ от прав и направлен Вам в письменном виде в соответствии с пунктом «Уведомления» выше.

## **22. ДЕЛИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ**

В случае если какие-либо положения настоящих Условий или положения Договора признаны соответствующим органом недействительными, незаконными или утратившими силу в любом объеме, такое условие или положение отделяется от остальных условий и положений в соответствующем объеме, при этом оставшиеся условия и положения сохраняют свое действие во всех случаях, предусмотренных законодательством.

## **23. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ХАРАКТЕР ДОГОВОРА**

Настоящие Условия и любой документ, прямая ссылка на который содержится в настоящих Условиях, представляют весь объем договоренностей между Вами и нами в отношении предмета любого Договора и заменяют все предварительные соглашения, договоренности или договоры, заключенные между Вами и нами, будь то письменные или устные. Обе стороны признают, что при заключении настоящего Договора они не полагались на какое-либо заявление, обязательство или обещание, предоставленные другой стороной или вытекающие из какой-либо устной или письменной информации, полученной в ходе переговоров между Вами и нами до заключения настоящего Договора, за исключением случаев, когда иное прямо указано в настоящих Условиях. Никакая из сторон не наделена правом на какие-либо средства правовой защиты в отношении ложного заявления, сделанного другой стороной, будь то письменное или устное заявление, до даты заключения какого-либо Договора (за исключением какого-либо заявления, сделанного в мошеннических целях), и другая сторона наделена правом на использование средства правовой защиты только в случае нарушения договора в соответствии с положениями настоящих Условий.

## **24. НАШЕ ПРАВО ИЗМЕНЯТЬ НАСТОЯЩИЕ УСЛОВИЯ**

Мы вправе время от времени пересматривать и изменять настоящие Условия. Вы обязаны соблюдать правила и условия, действующие на момент размещения Вами заказа на продукцию, за исключением случаев, когда такие правила, Условия и Заявление в отношении правил защиты персональных данных подлежат изменению любого характера в соответствии с требованиями законодательства или какого-либо государственного органа, в таком случае такие изменения действуют также в отношении заказов, размещенных Вами ранее.

## **25. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И ЮРИСДИКЦИЯ**

Использование настоящего веб-сайта и Договоры на покупку продукции через настоящий веб-сайт регулируются законодательством Российской Федерации. В случае любого спора, возникающего из таких Договоров или имеющего отношение к таким Договорам, стороны в соответствии со ст. 32 ГПК РФ согласовали исключительную договорную территориальную подсудность данных споров Пресненскому районному суду города Москвы, Россия либо мировым судьям (судам) Пресненского района г. Москвы, Россия (в зависимости от цены иска). В случае если Вы являетесь стороной договора в качестве покупателя, никакое положение настоящего пункта не влияет на Ваши права, предоставленные Вам по закону.

## **26. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

Мы будем рады получить Ваши комментарии и отзывы. Вы можете направить свои комментарии и отзывы через форму на нашем веб-сайте.