Возврат обмен и претензии

SABIROV-41.RU • Редакция от 15 ноября 2026 года

Документ описывает обращения по товарам и работам, заказанным на https://sabirov-41.ru у ИП Сабирова Данилы Николаевича, ИНН 410901407374, ОГРНИП 324410000003993. Права зависят от того, приобретён ли обычный товар, индивидуальное изделие или заказаны работы, а также от наличия недостатков.

1 Куда обратиться

Напишите на d4nila.sabirov@yandex.ru либо направьте обращение по адресу: 683003, Россия, Камчатский край, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Мишенная, д. 67. Телефон для связи: +7 (995) 059-09-22. Укажите номер заказа, товар или работу, описание ситуации и желаемое требование. Фотографии полезны для первичной оценки, но их отсутствие само по себе не исключает рассмотрение претензии.

Обращение в свободной форме принимается наравне с заполненным заявлением. Отсутствие кассового, товарного чека или чека НПД само по себе не лишает потребителя возможности подтвердить покупку другими доказательствами.

2 Обычный товар надлежащего качества

При дистанционной покупке потребитель вправе отказаться от товара до передачи, а после передачи — в течение семи дней. Если письменная информация о порядке и сроках возврата не предоставлена в момент доставки, срок увеличивается до трёх месяцев. Должны сохраняться товарный вид и потребительские свойства; покупка у Продавца может подтверждаться любым допустимым способом.

Возврат можно выполнить дистанционно, в том числе почтовым или курьерским отправлением, либо передать товар по адресу Продавца. Предварительный контакт рекомендуется для согласования приёма, но не является условием существования права на возврат. Выберите упаковку, защищающую изделие при перевозке, и сохраните документ отправления.

При таком отказе деньги возвращаются не позднее десяти дней после предъявления соответствующего требования. Закон допускает исключение расходов Продавца на доставку возвращённого товара от потребителя. Иные удержания без законного основания не применяются.

3 Индивидуальные изделия и работы

Для товара надлежащего качества с индивидуально-определёнными свойствами, который может использовать исключительно заказавший его потребитель, действует специальное ограничение дистанционного отказа. Например, оно может относиться к печати с конкретными реквизитами или персонализированному изделию. Само наличие надписи «под заказ» не делает любой товар невозвратным.

Если договор относится к выполнению работ или оказанию услуг, потребитель вправе отказаться от него с оплатой фактически понесённых исполнителем расходов, связанных с исполнением этого договора. Продавец подтверждает основание и размер таких расходов. Предоплата 25 процентов не является автоматически невозвратной.

При смешанном заказе основания оцениваются отдельно для соответствующих частей. Подтверждение макета не отменяет требований при браке, нарушении согласованных параметров или сроков со стороны Продавца.

4 Недостатки товара

При обнаружении недостатка потребитель может заявить требование, предусмотренное законом: об устранении недостатка, замене, соразмерном уменьшении цены, возмещении расходов на исправление либо отказе от договора и возврате денег. Выбор и ограничения определяются статьёй 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и особенностями товара.

Продавец принимает товар и при необходимости организует проверку качества. Потребитель вправе участвовать в ней. Если возник спор о причинах недостатка, экспертиза проводится в предусмотренном законом порядке, с правом потребителя оспорить её результаты. Распределение расходов зависит от установленных обстоятельств и закона.

Гарантия указывается в карточке товара, заказе или гарантийном документе. Отсутствие гарантии или её окончание не означает автоматического прекращения всех законных требований; применяются сроки и правила доказывания, установленные законом.

5 Недостатки работ и нарушение сроков

По недостаткам результата работ применяются требования статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», включая исправление, уменьшение цены, повторное выполнение или иные предусмотренные законом способы защиты. При нарушении сроков действуют соответствующие права потребителя. Условия для готового товара не подменяют правила для работ.

Для оценки приложите согласованный макет, переписку или другие подтверждения задания, если они у вас есть. Продавец сопоставляет результат с утверждённой версией и обязательными требованиями качества, а не только с общим изображением каталога.

6 Рассмотрение и возврат денег

Срок зависит от требования: например, требование о возврате денег за некачественный товар рассматривается в десятидневный срок по статье 22; для замены и ремонта предусмотрены другие сроки. Продавец не применяет единый произвольный срок ко всем обращениям и сообщает порядок действий по конкретной претензии.

Возврат выполняется с учётом способа оплаты и банковских правил на законных основаниях. Продавец не вправе обусловить возврат денег исключительно выдачей бонусов или сертификата. Чек НПД корректируется в установленном порядке.

Если заказ оформлен для предпринимательских целей или от имени организации, применяются Гражданский кодекс РФ и договор, а не автоматически все сроки потребительского возврата. В любом случае сохраняются требования, которые нельзя исключить соглашением сторон.

7 Что сообщить в заявлении

Достаточно указать ФИО или наименование заказчика, контакт для ответа, номер и дату заказа при наличии, наименование изделия или работы, обстоятельства обращения и конкретное требование. Для возврата по банковским реквизитам сообщите их по согласованному защищённому каналу, если они действительно необходимы. Не направляйте CVV/CVC и банковские коды.

При бумажном обращении поставьте дату и подпись заявителя. Печать покупателя не требуется. Для электронного обращения отдельная распечатка с подписью не требуется во всех случаях автоматически; при необходимости принадлежность обращения уточняется соразмерным способом.