ПАМЯТКА

о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества

Информация предоставляется в письменной форме в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон)

Редакция № 1 от «16» 10 2026 г.

Продавец:

Индивидуальный предприниматель Белокур Елена Руслановна, ОГРНИП 325508100440023, ИНН 504419271112. Магазин ORANGEMSK, https://orangemsk.ru/. Адрес приёма товаров и обращений: 141580, Московская обл., г.о. Химки, д. Чёрная Грязь, стр. 7/1М, ежедневно с 10:00 до 19:00. Телефон: +7 (989) 205-83-77. Электронная почта: orange-msk@mail.ru.

1. Возврат товара надлежащего качества при дистанционной покупке

Дистанционной считается покупка по описанию на сайте, по телефону, по электронной почте либо с доставкой курьером или транспортной компанией.

до передачи товара – отказаться можно в любое время;

после передачи товара – в течение 7 (семи) календарных дней;

если настоящая памятка не была вручена или направлена Вам в письменной форме – в течение 3 (трёх) месяцев со дня передачи товара.

Условия возврата: сохранены товарный вид и потребительские свойства товара. Для технически сложных товаров бытового назначения дополнительно должны быть сохранены потребительская упаковка, комплектность и техническая (эксплуатационная) документация. Вскрытие заводской упаковки при проверке товара до оплаты не является основанием для отказа в возврате, если товарный вид и потребительские свойства сохранены.

Кассовый или товарный чек не обязателен. Его отсутствие не лишает Вас права ссылаться на другие доказательства покупки товара у Продавца: номер заказа, выписку по счёту, электронное подтверждение заказа, гарантийный талон.

2. Как вернуть товар

Способ возврата выбираете Вы: лично в Шоуруме, через транспортную компанию или организацию связи. Личный визит для возврата дистанционно приобретённого товара не обязателен (Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 17.02.2026 № 7-П).

К товару приложите заявление в свободной форме. Достаточно указать: наименование и модель товара, номер заказа или иные сведения о покупке, дату получения товара, Ваши фамилию, имя, телефон или адрес электронной почты, а для возврата денежных средств – реквизиты банковского счёта или данные иного электронного средства платежа. Обязательного бланка нет: заявление составляется в произвольной форме.

Расходы на доставку возвращённого товара надлежащего качества и риск его случайной гибели или повреждения при транспортировке несёт Покупатель. При возврате товара с недостатком расходы несёт Продавец.

3. Срок возврата денежных средств

Денежная сумма, уплаченная за товар, возвращается не позднее чем через 10 (десять) дней со дня предъявления требования. Из суммы могут быть удержаны расходы Продавца на доставку возвращённого товара. Банковские комиссии платёжных систем за перевод возвращаемой суммы несёт Продавец.

4. Обмен и возврат товара, купленного в Шоуруме

Товар надлежащего качества, не включённый в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, можно обменять в течение 14 (четырнадцати) дней, не считая дня покупки, а при отсутствии аналога – вернуть, если сохранены товарный вид, потребительские свойства, пломбы и ярлыки.

Не подлежат обмену и возврату товары, включённые в указанный Перечень, в том числе технически сложные товары бытового назначения с гарантийным сроком не менее одного года. Принадлежность конкретного товара к Перечню указана в карточке товара на сайте. Отказ в обмене по иным основаниям не допускается.

5. Если в товаре обнаружен недостаток

Возврат исправного товара и требования по недостаткам – разные основания, и одно не ограничивает другое. По товару с недостатком Вы вправе требовать замены, соразмерного уменьшения цены, безвозмездного устранения недостатка или возврата уплаченной суммы (ст. 18 Закона). Период магазина составляет 12 месяцев со дня передачи товара; условия поддержки установлены Гарантийным обязательством (https://orangemsk.ru/warranty).

Для технически сложных товаров возврат денег или замена при обнаружении недостатка возможны в течение 15 дней со дня передачи товара, а после этого срока – при существенном недостатке, нарушении срока устранения недостатка либо невозможности использования товара более 30 дней в каждом году гарантии вследствие неоднократного устранения различных недостатков.

Сроки: возврат денег, уменьшение цены и возмещение расходов на исправление – 10 дней; замена – 7 дней, а при дополнительной проверке качества – 20 дней; устранение недостатка – незамедлительно, по письменному соглашению сторон не более 45 дней. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, замены или возврата осуществляется силами и за счёт Продавца. На период ремонта предоставляется подменный товар с доставкой за счёт Продавца в течение 3 дней, за изъятиями, установленными Правилами продажи.

6. Куда обратиться

Заявление или претензия направляется по электронной почте orange-msk@mail.ru, лично либо почтовым отправлением по адресу: 141580, Московская обл., г.о. Химки, д. Чёрная Грязь, стр. 7/1М. Ответ направляется по указанным Вами почтовому адресу или адресу электронной почты в срок, установленный Законом для соответствующего требования. Обращение в сервисный центр изготовителя является правом, а не условием обращения к Продавцу.

7. Отметка о вручении (направлении) памятки

Памятка вручена лично или вложена в отправление; направлена на адрес электронной почты (нужное отметить):

Дата: «___» _____ 20____ г. Номер заказа: _____

Фамилия, инициалы Покупателя: _____

Подпись Покупателя: _____ Подпись продавца или курьера: _____

Подпись подтверждает только получение памятки и не ограничивает права Покупателя. Отсутствие подписи не лишает Покупателя прав, предусмотренных Законом. При направлении памятки на адрес электронной почты отметка о вручении проставляется в разделе «Переданные принадлежности и документы» Гарантийного талона.