ГАРАНТИЙНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

Редакция № _____ от «16» 10 2026 г.

Дата начала применения: «16» 10 2026 г.

Продавец: Индивидуальный предприниматель Белокур Елена Руслановна

Реквизиты: ОГРНИП 325508100440023, ИНН 504419271112

Магазин и сайт: ORANGEMSK, https://orangemsk.ru/

Адрес для направления претензий и приёма товаров: 141580, Московская обл., г.о. Химки, д. Чёрная Грязь, стр. 7/1М

Электронная почта для направления претензий: orange-msk@mail.ru

Телефон: +7 (989) 205-83-77

Режим работы: ежедневно с 10:00 до 19:00

ТЕРМИНЫ

Продавец – Индивидуальный предприниматель Белокур Елена Руслановна, реквизиты которой указаны выше.

Покупатель – физическое лицо, приобретающее товар у Продавца для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Закон – Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Правила продажи – Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 657, в действующей редакции.

Период магазина – единый период гарантийной поддержки магазина, установленный п. 2.1 настоящих условий.

Гарантийный талон – документ по форме, являющейся приложением к настоящим условиям, выдаваемый Покупателю при передаче товара.

1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

1.1. Продавец гарантирует соответствие проданного товара договору и обязательным требованиям к качеству и безопасности. Настоящие условия применяются к продаже Покупателям всех новых товаров из ассортимента магазина, в том числе смартфонов и телефонов, планшетов, ноутбуков, смарт-часов, наушников и аудиотехники, бытовой техники и приборов для ухода, конструкторов и игровых наборов, адаптеров, блоков питания, кабелей и иных принадлежностей. Перечень товаров является открытым.

1.2. Настоящие условия являются частью договора розничной купли-продажи, если доведены до Покупателя до его заключения. Они не ограничивают права, предусмотренные Законом, и не заменяют техническую документацию и гарантийные документы изготовителя. Если какое-либо положение настоящих условий противоречит обязательным нормам, применяются эти нормы.

1.3. Персональные данные Покупателя, сообщаемые при обращении и указываемые в гарантийном талоне (фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты, реквизиты банковского счёта, идентификаторы товара), обрабатываются Продавцом исключительно в целях заключения и исполнения договора розничной купли-продажи и исполнения гарантийных обязательств, в объёме и порядке, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Сведения о политике Продавца в отношении обработки персональных данных публикуются на сайте магазина.

2. ЕДИНЫЙ ПЕРИОД ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Период магазина составляет 12 (двенадцать) месяцев со дня передачи товара Покупателю. При продаже дистанционным способом срок исчисляется со дня доставки. Период магазина применяется ко всему ассортименту, указанному в п. 1.1. Срок гарантии изготовителя и правовое основание поддержки конкретного товара указываются в гарантийном талоне. При расхождении между настоящими условиями и гарантийным талоном применяется значение, более благоприятное для Покупателя; в любом случае Период магазина не может составлять менее 12 месяцев.

2.2. Если изготовитель установил гарантийный срок, он сохраняется в полном объёме независимо от Периода магазина. Если изготовитель не установил гарантийный срок, Продавец устанавливает его продолжительностью, равной Периоду магазина, на основании п. 7 ст. 5 Закона. Отсутствие сведений о гарантии изготовителя в талоне само по себе не означает, что изготовитель её не установил.

2.3. Если гарантийный срок изготовителя короче Периода магазина, Продавец принимает дополнительное обязательство в отношении недостатков, обнаруженных после окончания гарантии изготовителя и до окончания Периода магазина. Начало и продолжительность этого обязательства указываются в талоне. Если гарантия изготовителя равна Периоду магазина или превышает его, дополнительное обязательство не возникает, но гарантия изготовителя не сокращается.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПОДДЕРЖКИ И ПРАВА ПОКУПАТЕЛЯ

3.1. В течение гарантийного срока изготовителя либо установленного Продавцом срока Покупатель вправе предъявить Продавцу предусмотренные ст. 18 Закона требования в связи с недостатками товара, которые не были оговорены при продаже: о замене на товар той же марки (модели, артикула); о замене на товар другой марки (модели, артикула) с перерасчётом цены; о соразмерном уменьшении цены; о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков либо возмещении расходов на их исправление; об отказе от договора и возврате уплаченной суммы. Законные требования о возмещении убытков и другие права сохраняются.

3.2. В течение срока дополнительного обязательства, предусмотренного п. 2.3, Продавец предоставляет Покупателю тот же выбор требований, а также тот же порядок и сроки их удовлетворения, что установлены п. 3.1 и разделами 4–6 настоящих условий. Дополнительное обязательство предоставляется без отдельной платы. Ответственность Продавца за недостатки, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, определяется по правилам п. 8 ст. 5 Закона. В отношении товаров, включённых в перечень технически сложных товаров, возврат уплаченной суммы и замена по истечении 15 дней со дня передачи товара осуществляются с учётом ограничений, установленных абзацем вторым п. 1 ст. 18 Закона и перечисленных в п. 3.3 настоящих условий.

3.3. Для товара, включённого в перечень технически сложных товаров, утверждённый постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924, возврат денег либо замена при обнаружении недостатка могут быть потребованы в течение 15 дней со дня передачи товара. По истечении этого срока такие требования подлежат удовлетворению при обнаружении существенного недостатка; нарушении установленного Законом срока устранения недостатков; невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Иные требования рассматриваются по Закону. Принадлежность конкретного товара к перечню технически сложных товаров указывается в гарантийном талоне; перечисленные особенности не распространяются автоматически на весь ассортимент магазина.

3.4. Обращение в сервисный центр изготовителя является правом Покупателя, а не обязательным условием обращения к Продавцу. Продавец не требует предварительного ремонта или получения заключения сервисного центра для принятия предусмотренного Законом требования.

4. ОБРАЩЕНИЕ И ПРИЁМ ТОВАРА

4.1. Покупатель может обратиться лично по адресу приёма товара, направить претензию по почтовому адресу, указанному в реквизитах выше, либо на указанный там адрес электронной почты. Рекомендуется указать наименование и модель товара, серийный номер (если он присвоен), номер заказа или иные сведения о покупке, дату получения товара, описание недостатка, выбранное требование и контакт для ответа. Претензия может быть составлена в свободной форме; использование формы Продавца не обязательно.

4.2. При требовании вернуть деньги за товар, приобретённый дистанционным способом, Покупатель указывает номер заказа либо иной идентификатор заказа и (или) идентификационные данные Покупателя (номер телефона и (или) адрес электронной почты), а также реквизиты банковского счёта или данные об ином электронном средстве платежа в случаях, предусмотренных п. 24 Правил продажи. Продавец содействует уточнению сведений, необходимых для исполнения требования.

4.3. Отсутствие чека, гарантийного талона, подписи, печати либо ошибки в их заполнении сами по себе не являются основанием для отказа в удовлетворении законных требований. Факт покупки и принадлежность товара к конкретной продаже могут подтверждаться другими допустимыми доказательствами. Если серийный номер изготовителем не присвоен, в талоне указывается «не присвоен»; товар идентифицируется по модели, артикулу, заказу и иным сведениям.

4.4. Продавец принимает товар с недостатками. При передаче фиксируются дата обращения, требование Покупателя, идентификационные данные товара, заявленный недостаток, внешний вид, комплектность и переданные принадлежности. Передача товара на проверку качества сама по себе не означает согласия Покупателя на ремонт.

5. ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА, ЭКСПЕРТИЗА И СРОКИ

5.1. При необходимости Продавец проводит проверку качества; Покупатель вправе участвовать в ней. При споре о причинах возникновения недостатков Продавец проводит экспертизу за свой счёт в пределах срока удовлетворения соответствующего требования. Покупатель вправе присутствовать при экспертизе и оспорить её заключение в суде. По просьбе Покупателя Продавец сообщает место и время проверки качества или экспертизы.

5.2. Если экспертиза установит, что недостаток возник вследствие обстоятельств, за которые Продавец не отвечает, Покупатель возмещает расходы на экспертизу и связанные с ней расходы на хранение и транспортировку в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона. Предварительная оплата проверки качества или экспертизы как условие принятия законного гарантийного требования не допускается.

5.3. Сроки удовлетворения требований Покупателя:

– возврат денег за товар с недостатком, соразмерное уменьшение цены, возмещение расходов на исправление недостатков и предусмотренных ст. 22 Закона убытков – 10 дней со дня предъявления соответствующего требования;

– замена товара – 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки качества – 20 дней; если необходимый товар у Продавца отсутствует, замена производится в течение месяца;

– устранение недостатков – при отсутствии письменного соглашения о сроке незамедлительно, то есть в минимальный объективно необходимый срок; письменно согласованный срок не может превышать 45 дней;

– ответ на претензию – в письменной или электронной форме по указанному Покупателем почтовому адресу либо адресу электронной почты, в срок, установленный Законом для удовлетворения соответствующего требования.

5.4. Диагностика, проверка качества, экспертиза, доставка в сервисный центр и ожидание запасных частей не образуют отдельного дополнительного срока сверх срока, установленного для заявленного требования. Условия о новом сроке ремонта применяются только в пределах, допускаемых ст. 20 Закона; отсутствие деталей или оборудования не освобождает от ответственности за просрочку.

5.5. По требованию Покупателя Продавец предоставляет на период ремонта товар длительного пользования, обладающий теми же основными потребительскими свойствами, с доставкой за свой счёт в течение 3 дней. При замене товара, требующей более 7 дней, такой товар предоставляется в течение 3 дней со дня предъявления требования о замене. Исключения определяются перечнем товаров длительного пользования, утверждённым постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 657.

6. ДОСТАВКА И ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКОВ

6.1. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляется силами и за счёт Продавца в порядке п. 7 ст. 18 Закона. Если Продавец не исполняет эту обязанность либо отсутствует в месте нахождения Покупателя, Покупатель может осуществить доставку самостоятельно с возмещением соответствующих расходов. При отказе от договора из-за недостатка товар возвращается по требованию Продавца за его счёт. Иные расходы распределяются в соответствии с Законом; универсальное правило о доставке любого неисправного товара за счёт Покупателя не применяется.

6.2. Если Покупатель не может использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от Продавца, гарантийный срок не течёт до устранения таких обстоятельств в случаях, предусмотренных ст. 19 Закона. После гарантийного ремонта гарантийный срок продлевается на период неиспользования товара – со дня обращения с требованием устранить недостатки до дня выдачи товара после ремонта. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи заменённого товара. При замене гарантийных комплектующих применяются правила п. 4 ст. 20 Закона.

6.3. В рамках дополнительного обязательства Продавец применяет те же правила о продлении срока на период ремонта и о новом исчислении срока при замене, а начало дополнительного обязательства сдвигается при законном продлении предшествующего гарантийного срока. Продавец выдаёт письменные сведения о датах обращения, передачи на ремонт, устранения недостатков, использованных деталях и выдачи товара. Запись в талоне не заменяет подробного акта ремонта, если в ней не отражены все необходимые сведения.

7. ОБЪЁМ ГАРАНТИИ И ОСНОВАНИЯ ОСВОБОЖДЕНИЯ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. Поддержка распространяется на недостатки товара, включая комплектующие и составные части. По настоящим условиям Продавец не сокращает гарантию на аккумуляторы, кабели, адаптеры и блоки питания, входящие в комплект. Более длительные сроки изготовителя на отдельные комплектующие сохраняются и указываются в гарантийном талоне. При продаже принадлежности как самостоятельного товара к ней применяются общие условия.

7.2. В течение гарантийного срока и срока дополнительного обязательства Продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара Покупателю вследствие нарушения правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц либо непреодолимой силы. Удар, попадание жидкости, неправильное питание или стороннее вмешательство могут учитываться лишь при доказанной причинной связи с заявленным недостатком и с учётом предусмотренных изготовителем условий использования.

7.3. При обнаружении на товаре следов вскрытия, нарушения целостности заводских пломб или механических повреждений, не связанных с нормальным износом, Продавец вправе провести проверку качества либо экспертизу для установления причин возникновения недостатка. Отсутствие пломбы или наличие царапин сами по себе не являются основанием для отказа в гарантии, если Продавец не докажет, что именно это вмешательство привело к возникновению недостатка.

7.4. Нормальный износ при надлежащей эксплуатации, не связанный с недостатком товара, профилактическая чистка и настройка, не необходимые для устранения недостатка, не являются самостоятельными гарантийными случаями. Это не исключает ответственность за производственные дефекты аккумуляторов, разъёмов, кабелей и иных элементов. Проблемы программного обеспечения или совместимости оцениваются с учётом обещанных свойств товара и причины недостатка; безусловное исключение всех программных неисправностей не применяется.

8. ПРАВА ПОСЛЕ ГАРАНТИИ И ВОЗВРАТ ИСПРАВНОГО ТОВАРА

8.1. Окончание гарантии не прекращает все предусмотренные Законом права. При отсутствии гарантии либо при гарантии менее двух лет требования в отношении недостатков, обнаруженных в пределах двух лет со дня передачи товара, могут предъявляться в случаях и на условиях ст. 18 и 19 Закона, в том числе если Покупатель докажет, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента. Правила о существенных недостатках, предусмотренные п. 6 ст. 19 Закона, также сохраняются; такие требования предъявляются изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортёру.

8.2. Обмен и возврат товара надлежащего качества регулируются ст. 25 и 26.1 Закона и Правилами продажи и не подменяются настоящими условиями. При продаже дистанционным способом Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней. Если в момент доставки Покупателю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, он вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев со дня его передачи. Возврат товара надлежащего качества возможен при условии сохранения его товарного вида, потребительских свойств, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки; Продавец вправе удержать расходы на доставку возвращённого товара. Настоящие условия не требуют личного визита Покупателя для возврата дистанционно приобретённого товара. Более длительный срок возврата может быть установлен офертой Продавца. Информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества предоставляется Покупателю в письменной форме в момент доставки, что фиксируется в гарантийном талоне.

Форма гарантийного талона является приложением к настоящим условиям.

Продавец: Индивидуальный предприниматель Белокур Е.Р.

Подпись: _____Белокур_____

Расшифровка подписи: _____Белокур Е.Р._____

Дата: «___» _____ 20____ г.

М.П. *(при наличии)*

