

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ООО «ДОТЕРРА РУС»

Настоящие Правила продажи товаров ООО «ДОТЕРРА РУС» (далее по тексту - «Правила») регулируют отношения между Продавцом и Покупателем, возникающие при оформлении и исполнении Заказов на Товары, отгрузка которых осуществляется со склада, расположенного на территории Российской Федерации.

**В случае если Покупатель выбирает склад отгрузки, расположенный на территории США, правоотношения по купле-продаже соответствующих Товаров возникают непосредственно между Покупателем и компанией doTERRA International LLC. В указанном случае:**

- **Продавец (ООО «ДОТЕРРА РУС»)** не является стороной Договора купли-продажи и не несет ответственность за исполнение обязательств, в том числе связанных с отгрузкой, доставкой, качеством и возвратом Товаров, поставляемых с территории США;
- **все вопросы, включая претензии к качеству, срокам поставки, возврату денежных средств и иные, регулируются условиями соответствующего соглашения с doTERRA International LLC.**

**Покупатель, выбирая склад отгрузки, самостоятельно и осознанно определяет применимое право и лицо, обязанное по Договору, и несет все риски, связанные с таким выбором.**

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. **Продавец** – Общество с ограниченной ответственностью «ДОТЕРРА РУС», ОГРН: 1177746509544, ИНН: 7714994350, адрес юридического лица: 125284, г. Москва, пр-кт Ленинградский, д. 31А, стр. 1, эт/пом/ком 1/VII/14В,17Г-Ц, тел. для Москвы: 8-495-136-29-66, тел. для регионов: 8-804-700-53-63, эл. почта [help@doterra.ru](mailto:help@doterra.ru), [russian@doterra.com](mailto:russian@doterra.com).

1.2. **В настоящих Правилах под термином «Покупатель» понимается:**

1.2.1. **Розничный покупатель** – полностью дееспособное физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее (приобретающее) Товар без прохождения процедуры регистрации на Сайте для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2.2. **Привилегированный покупатель** – прошедшее регистрацию на Сайте полностью дееспособное физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или имеющее статус самозанятого) или юридическое лицо в лице уполномоченного представителя, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее (приобретающее) Товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2.3. **Велнес Консультант (в случае приобретения Товаров для личных нужд)** – прошедшее регистрацию на Сайте в указанном статусе полностью дееспособное физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или имеющее статус самозанятого) или юридическое лицо в лице уполномоченного представителя, которое вправе приобретать Товары для личного пользования, регистрировать Покупателей на Сайте.

1.2.4. **Бизнес Велнес Консультант (в случае приобретения Товаров для личных нужд)** – индивидуальный предприниматель, лицо, имеющее статус самозанятого, или юридическое лицо, которое вправе приобретать Товары Продавца и осуществлять розничную торговлю, привлекать Велнес Консультантов, Бизнес Велнес Консультантов, а также Привилегированных Покупателей и получать Бонусы и Вознаграждения в соответствии с Руководством по политике.

**Настоящие Правила регулируют отношения между Продавцом и Велнес Консультантом / Бизнес Велнес Консультантом (далее совместно именуемыми «Велнес Консультант») исключительно в части приобретения Товаров для личных нужд. Все иные взаимоотношения между Велнес Консультантами и Бизнес Велнес Консультантами и Продавцом, включая, но не ограничиваясь: правила рекрутирования, условия приобретения Товара в целях перепродажи, начисления и выплаты Бонусов и Вознаграждений регулируются отдельным документом — Руководством по политике (далее – Руководство по политике), размещенным на Сайте по следующему адресу: [https://www.doterra.com/RU/ru\\_RU/doterra-russia-policy-manual](https://www.doterra.com/RU/ru_RU/doterra-russia-policy-manual) (данный адрес может быть**

изменён Продавцом в одностороннем порядке без внесения изменений в настоящие Правила. В случае изменения адреса надлежащим ознакомлением с Руководством по политике считается обеспечение доступа к его действующей версии на Сайте).

1.3. **Получатель** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее фактическую приёмку Товара. Если не указано иное Получателем Товара считается Покупатель. Если в настоящих Правилах не указано иное, на Получателя распространяются все права и обязанности, установленные для Покупателя.

1.4. **Сайт** – совокупность информационных ресурсов и программно-аппаратных средств, администрируемых Продавцом и/или привлеченными третьими лицами, доступных в сети Интернет по адресу [https://www.doterra.com/RU/ru\\_RU](https://www.doterra.com/RU/ru_RU).

1.5. **Интернет-магазин** – сайт, доступный в сети Интернет по адресу: <https://mydoterra.com/>, предназначенный для ознакомления с Товарами, оформления Заказов и взаимодействия Покупателей с Продавцом. Доступ к Интернет-магазину предоставляется:

- Привилегированным покупателям и Велнес консультантам – после прохождения процедуры регистрации на Сайте;
- Розничным покупателям – при переходе по специальной ссылке, предоставленной Велнес консультантом, без необходимости прохождения регистрации.

1.6. **Товар** – объект материального мира, не изъятый из гражданского оборота и представленный к продаже в Интернет-магазине, включая: биологически активные добавки к пище (БАД), парфюмерно-косметическая продукция, средства гигиены, аромадиффузоры, аксессуары, а также иная продукция, представленная в каталоге Интернет-магазина. Предметом купли-продажи могут быть только Товары, имеющиеся в наличии.

1.7. **Заказ** – оформленный и оплаченный Покупателем запрос на доставку по указанному Покупателем адресу Товаров, выбранных в Интернет-магазине.

1.8. **Аннуляция Заказа или Товара** – техническое действие Продавца, не подразумевающее отказ Продавца от исполнения договора, которое констатирует факт того, что некоторые или все Товары в составе Заказа не могут быть переданы и/или доставлены Покупателю.

Продавец вправе аннулировать Заказ полностью или в части с уведомлением Покупателя одним из следующих способов: по телефону или электронной почте, указанным Покупателем при регистрации или оформлении Заказа и/или путем направления push-уведомления, при наступлении любого из следующих обстоятельств:

- выявление объективной невозможности передать Товар Покупателю, в том числе в связи с отсутствием Товара на складе Продавца, его порчей, браком, а также в связи с обнаружением существенной ошибки в информации о Товаре на Сайте/в Интернет-магазине (включая, но не ограничиваясь: потребительские свойства, комплектацию).
- при наличии других обстоятельств, препятствующих передаче Товара.

В случае аннуляции Заказа полностью или частично, стоимость аннулированного Заказа возвращается Покупателю на банковскую карту или расчётный счёт, с которого происходила оплата Заказа.

1.9. **Служба доставки** (транспортная компания) – третье лицо, оказывающее услуги по доставке товаров Покупателям. Выбор конкретной Службы доставки из числа предложенных Продавцом осуществляется Покупателем при оформлении Заказа в Интернет-магазине с учетом особенностей Товара, требований к его транспортировке, географии доставки и иных условий.

1.10. **Акция** – специальное предложение Продавца об особых условиях приобретения Товара, действующее в течение ограниченного срока, указанного в условиях такой Акции, опубликованное на Сайте/в Интернет-магазине.

1.11. **Личный кабинет Покупателя (далее - Аккаунт)** – совокупность защищенных электронных данных Покупателя, которые необходимы для его однозначной идентификации, авторизации и доступа к персонализированному сервису (включая историю Заказов и т.д.).

1.12. **Регистрация на Сайте** – это процедура создания Покупателем персонального Аккаунта в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Правил. Целью регистрации является предоставление Покупателю доступа к персонализированным сервисам Интернет-магазина, включая:

- приобретение Товаров по специальным сниженным ценам («Цена консультанта» / «Ваша цена»). Право на приобретение Товаров по сниженным ценам действует для зарегистрированных Покупателей в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты регистрации;
- участия в программах лояльности и накопления бонусных баллов.

1.13. **Регистрационные данные** – персональные и иные сведения (фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные, ИНН, контактный телефон, адрес электронной почты, адрес проживания, адрес доставки и др.), добровольно и достоверно предоставленные Покупателем Продавцу при создании Аккаунта, необходимые для заключения и исполнения Договора купли-продажи Товара.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила содержат условия и порядок Заказа, оплаты, доставки и возврата Товаров, регулируют возникшие права и обязанности между Продавцом и Покупателями в связи с приобретением последними Товаров и представляют собой публичную оферту согласно ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Акцептом Покупателя и принятие им настоящих Правил является прохождение процедуры регистрации на Сайте или заполнение формы «Найти Велнес консультанта» (в соответствии с п. 7.1.1 настоящих Правил).

2.2. Акцептируя оферту, Покупатель подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, а также с Политикой обработки персональных данных, размещенной на Сайте по ссылке \_\_\_\_\_, полностью принимает все условия их условия и дает согласие Продавцу на обработку персональных данных.

2.3. В своей деятельности Продавец руководствуется законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300–1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463), Правилами продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463).

2.4. Продавец вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения и/или дополнения в настоящие Правила. Уведомление Покупателей о внесении изменений и/или дополнений в настоящие Правила осуществляется путем размещения новой редакции Правил, изменений и/или дополнений в них на Сайте Продавца. Новая редакция Правил, изменения и/или дополнения в них, вступают в силу с момента их размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Правил, изменениями и/или дополнениями в них, и не распространяются на правоотношения между Покупателем и Продавцом, возникшие до вступления в силу новой редакции Правил, изменений и/или дополнений в них.

Опубликование новой редакции Правил (изменений и/или дополнений) на Сайте Продавца признается надлежащим исполнением Продавцом обязанности по уведомлению Покупателей. Покупатель обязуется самостоятельно знакомиться с действующей редакцией Правил перед каждым совершением юридически значимых действий на Сайте/ в Интернет-магазине (включая, но не ограничиваясь: регистрацией, оформлением Заказа, участием в акциях).

2.5. Оформление Заказа на условиях Акции означает согласие Покупателя с правилами соответствующей Акции, опубликованными на Сайте/ в Интернет-магазине. В случае возникновения коллизии между положениями настоящих Правил и условиями Акции, приоритет имеют специальные условия соответствующей Акции.

2.6. Каждая из Сторон гарантирует другой Стороне, что на момент заключения Договора обладает всей полнотой право- и дееспособности, а также всеми необходимыми правами и полномочиями для его заключения и надлежащего исполнения.

2.7. Покупатель, предоставляя Продавцу свои контактные данные (номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты), выражает свое согласие на получение от Продавца информационных и рекламных сообщений, в том числе посредством телефонных звонков, SMS-рассылок, рассылок в электронной почте, push-уведомлений, сообщений в мессенджерах и иных средств связи. Покупатель вправе отказаться от получения информационных и рекламных сообщений без объяснения причин отказа, сообщив об этом Продавцу письменно на электронную почту Продавца, указанную в п. 1.1. настоящих Правил.

2.8. В целях заключения, исполнения, изменения и прекращения Договора, осуществления взаиморасчетов, обеспечения доставки Товара, выполнения гарантийных обязательств, а также для совершения иных действий, необходимых для исполнения Договора, Покупатель дает Продавцу согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку своих персональных данных, предоставленных при регистрации и/или оформлении Заказов. А именно, Покупатель дает согласие на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента предоставления до дня его отзыва покупателем в письменной форме.

Согласие на обработку дается в отношении следующих персональных данных Клиента: фамилия, имя, отчество; пол, возраст; дата и место рождения; паспортные данные (включая изображение (копию) паспорта); адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания; номер телефона; адрес электронной почты, СНИЛС, ИНН, банковские реквизиты.

2.9. Продавец использует технологию файлов «cookies» для обеспечения технической работоспособности сайта, анализа посещаемости и персонализации контента.

Cookies – это небольшие фрагменты данных, отправленные веб-сервером и хранимые на электронном устройстве Покупателя. Cookies могут быть отнесены к категории персональных данных в случае, если они предоставляют возможность идентифицировать Покупателя или Посетителя Сайта. Cookies используются для упрощения пользования Сайтом и сбора аналитики Продавцом для улучшения качества работы Сайта. Данная информация не используется для установления личности посетителя Сайта. Продолжая использование Сайта, посетитель Сайта соглашается с использованием файлов cookie и дает согласие на сбор, анализ и использование cookies.

2.10. Сайт Продавца может содержать гиперссылки, ведущие на интернет-ресурсы (веб-сайты, сервисы), принадлежащие и/или администрируемые третьими лицами. Такое размещение не означает одобрения, рекомендации, а также подтверждения со стороны Продавца содержания, товаров, услуг, политики или деятельности, осуществляемой на данных ресурсах. Продавец не проверяет и не несет ответственность за достоверность информации, размещенной на сторонних ресурсах, а также за любые возможные убытки, возникшие у Покупателя в связи с переходом по таким ссылкам, использованием сторонних ресурсов или заключением сделок с третьими лицами.

2.11. Продавец прилагает разумные усилия для обеспечения актуальности и достоверности информации, представленной на Сайте/ в Интернет-магазине, однако не гарантирует полного отсутствия технических, информационных или иных ошибок, которые могут привести к несоответствию опубликованных сведений фактической ситуации (в том числе, но не ограничиваясь ошибочным данным о наличии Товара). В случае если техническая или информационная ошибка, существовавшая на момент оформления Заказа, приводит к невозможности его исполнения на указанных в Заказе условиях (например, в случае отсутствия Товара на складе), Продавец обязан уведомить об этом Покупателя в кратчайший срок и предложить Покупателю альтернативные условия (изменение состава Заказа), либо произвести возврат уплаченных денежных средств.

2.12. Продавец оставляет за собой право в одностороннем порядке и без уведомления Покупателя вносить изменения и уточнения в содержание, дизайн, функциональность Сайта/ Интернет-магазина и информацию о Товарах, в том числе корректировать цены, а также исправлять выявленные ошибки и опечатки.

2.13. Продавец не гарантирует бесперебойную и круглосуточную работу Сайта / Интернет-магазина. Сайт/ Интернет-магазин могут быть временно недоступны в связи с проведением плановых или внеплановых технических работ, обновлений, а также по причинам, не зависящим от Продавца (действия третьих лиц, сбой в работе сетей связи и т.д.). Продавец не несет ответственность за любой ущерб или убытки, которые могут возникнуть у Покупателя в связи с такой недоступностью.

2.14. Если какое-либо положение настоящих Правил будет признано недействительным или по какой-либо причине не имеющим законной силы, это не влечет недействительности иных положений настоящих Правил.

2.15. При использовании Сайта/ Интернет-магазина запрещается совершение действий, которые: нарушают законодательство Российской Федерации; посягают на права и законные интересы третьих лиц; носят угрожающий, оскорбительный, клеветнический характер, пропагандируют насилие, расовую, национальную, религиозную или иную ненависть или вражду.

2.16. Все объекты интеллектуальной собственности, размещенные на Сайте/ в Интернет-магазине (включая, но не ограничиваясь: товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения, логотипы, дизайн, тексты, графические изображения), являются собственностью Продавца или правообладателей, предоставивших Продавцу соответствующие права. Использование в любых целях указанных объектов без письменного разрешения Продавца запрещено.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОКУПАТЕЛЯ**

3.1. При создании Аккаунта и оформлении Заказов Покупатель обязан предоставлять Продавцу достоверную, полную и актуальную информацию о себе. Покупатель несет полную ответственность за точность и соответствие действительности предоставленных Продавцу сведений, а также за любые последствия, вызванные их недостоверностью, неточностью или неполнотой. Продавец не несет ответственность за достоверность, точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при регистрации на Сайте и/или оформлении Заказа.

3.2. Покупатель несет ответственность за все действия, совершенные с использованием его Аккаунта и пароля. Покупатель обязан самостоятельно обеспечивать конфиденциальность пароля и не передавать данные для доступа к Аккаунту третьим лицам, в том числе не сообщать третьим лицам код подтверждения, который может быть направлен ему путем sms-сообщения, push-уведомления, а также последовательности последних цифр контактного номера входящего звонка. В случае утраты пароля или возникновения подозрений на несанкционированный доступ к аккаунту Покупатель обязан незамедлительно уведомить об этом Продавца через форму обратной связи на Сайте или по электронной почте, указанной в п. 1.1 настоящих Правил, а также самостоятельно сменить пароль.

3.3. Покупатель обязуется проверять наличие уведомлений от Продавца, направленных по электронной почте или по номеру телефона, указанному при регистрации на Сайте и/или оформлении Заказа.

3.4. Покупателям (за исключением Бизнес Велнес Консультантов) запрещается осуществлять перепродажу Товаров, приобретенных у Продавца, в том числе через маркетплейсы, торговые площадки, социальные сети и иные сервисы электронной коммерции. Покупателям запрещается совершать действия, способные привести к смешению с деятельностью Продавца либо ввести третьих лиц в заблуждение относительно своей принадлежности к официальной дистрибьюторской сети Продавца, наличия у них специального статуса, полномочий или одобрения со стороны Продавца. Указанный запрет включает, в частности использование товарного знака, логотипа, коммерческого обозначения или иных средств индивидуализации Продавца.

3.5. Покупатель несет ответственность за нарушение Покупателем настоящих Правил и причинение убытков Продавцу или третьим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба третьим лицам, другим Покупателям или Продавцу, Покупатель обязан возместить его в полном объеме.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА**

4.1. Продавец обязуется не разглашать регистрационную информацию и персональные данные Покупателя третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Предоставление Продавцом информации о

Покупателем третьим лицам в целях исполнения обязательств перед Покупателем (например, в целях организации доставки, в целях поиска Велнес консультанта) не является нарушением.

4.2. Продавец вправе осуществлять сбор и анализ данных о действиях Покупателей на Сайте/ в Интернет-магазине для целей повышения удобства их использования, улучшения сервиса, проведения маркетинговых и статистических исследований.

4.3. Продавец оставляет за собой право по своему усмотрению и без предварительного уведомления Покупателей: вносить изменения в дизайн, контент и функциональность Сайта / Интернет-магазина; временно приостанавливать работу сайта или его отдельных сервисов для проведения технических или иных работ; прекратить работу Сайта / Интернет-магазина в одностороннем порядке.

4.4. Продавец освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), к которым относятся события чрезвычайного, непредотвратимого и непредсказуемого характера, находящиеся вне разумного контроля Сторон, включая, но не ограничиваясь: стихийные бедствия, пожары, военные действия, введение чрезвычайного положения, решения государственных органов, повлекшие запрет на соответствующую деятельность, сбои в работе сетей электроснабжения и связи, пандемии. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств.

4.5. Продавец не несет ответственность за убытки, понесенные Покупателем вследствие неправомерных действий третьих лиц, получивших доступ к Аккаунту Покупателя и/или воспользовавшихся персональными данными и/или регистрационной информацией Покупателя.

4.6. Продавец не несет ответственность за убытки, причиненные Покупателю в результате несанкционированного использования его Аккаунта, а также возможную потерю или порчу данных и другие возможные последствия, которые могут возникнуть из-за нарушения Покупателем положений настоящих Правил.

4.7. Продавец не несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие невозможности связаться с Покупателем по предоставленным им контактным данным (адрес электронной почты, номер телефона, неверному указанию адреса доставки Товара).

4.8. Продавец не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по зачислению/возврату денежных средств если это явилось следствием действий (бездействий), технических сбоев банков, платежных систем и иных посредников, привлеченных для осуществления расчетов, включая технические сбои.

## 5. ЦЕНЫ И СКИДКИ

5.1. Цена на Товар указана на Сайте/ в Интернет-магазине. Все цены указаны в рублях Российской Федерации. Оплата Товара осуществляется Покупателем в безналичном порядке путём 100% предоплаты.

5.2. Для каждого Товара могут быть указаны следующие виды цен:

- Розничная цена – цена, по которой Товар приобретается Покупателями, не прошедшими процедуру регистрации на Сайте (Розничными покупателями), а также иными лицами при отсутствии у них действующего статуса, предоставляющего право на применение специальных цен.
- Цена для зарегистрированных Покупателей (Цена консультанта / Ваша цена) – специальная сниженная цена, которая применяется при оформлении Заказа Покупателями, прошедшими регистрацию на Сайте и имеющими действующий статус Привилегированного покупателя или Велнес консультанта.

Право на приобретение Товаров по цене для зарегистрированных Покупателей предоставляется на срок 12 (двенадцать) месяцев с даты регистрации Покупателя на Сайте. По истечении указанного срока для сохранения права на специальные цены Покупателю необходимо продлить регистрацию в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Правил.

5.3. Продавец оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять цены на Товары в любое время и по собственному усмотрению. Изменение цены на конкретную единицу Товара не распространяется на Заказы, оплаченные до момента такого изменения.

5.4. Цена Товара не включает стоимость его доставки Покупателю. Стоимость доставки рассчитывается и добавляется к итоговой сумме Заказа в зависимости от выбранного Покупателем способа и адреса доставки.

5.5. Продавец вправе проводить Акции и устанавливать специальные предложения покупки Товаров на условиях, опубликованных на Сайте / в Интернет-магазине. Участие в Акции возможно только в течение срока ее действия.

5.6. Действие Акции распространяется исключительно на акционный Товар, имеющийся в наличии у Продавца на момент оплаты Заказа. Продавец вправе досрочно прекратить Аксию, в том числе в связи с исчерпанием запасов акционного Товара.

5.7. Условия Акции (перечень акционных Товаров, размер скидки, особые правила) могут быть изменены Продавцом до момента оплаты Покупателем Товара.

5.8. **PV (Personal Volume, Персональный объем)** – внутренние условные единицы Продавца, которые указываются на Сайте/ в Интернет-магазине рядом с ценой Товара и используются в рамках программы лояльности Продавца - LRP для расчета начисляемых Бонусных баллов. Соотношение PV к стоимости Товара не является эквивалентным и устанавливается Продавцом.

5.9. **Бонусные баллы** – внутренние условные баллы, начисляемые Покупателям, прошедшим регистрацию на Сайте, в рамках программы лояльности LRP (для начисления Бонусных баллов общий объем одного Заказа должен составлять не менее 50 PV). Бонусные баллы не являются денежными средствами, не имеют наличного выражения и не могут быть обналичены или переданы третьим лицам.

Начисление Бонусных баллов за Заказы, оплаченные в текущем месяце, осуществляется в период с 15 по 20 число месяца, следующего за текущим и могут быть обменены Покупателем на Товары Продавца, рядом с ценой которых указан размер PV в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента их начисления. Покупателю не начисляются Бонусные баллы за приобретение Товаров, оплаченных Бонусными баллами.

Товары, рядом с ценой которых не указан PV не могут быть обменены на Бонусные баллы. Неиспользованные Бонусные баллы «сгорают» по истечении 12 (двенадцати) месяцев с момента их начисления.

Оплата Заказа Бонусными баллами осуществляется исключительно в размере 100% его стоимости. Оплата Заказа Бонусными баллами в сочетании с денежными средствами не допускается. С каждого Заказа, оплаченного с использованием Бонусных баллов, с Покупателя взимается комиссия в сумме, указанной на Сайте/ в Интернет-магазине.

В случае полного или частичного возврата (отмены) Заказа, по которому были использованы бонусные баллы, сумма использованных баллов подлежит возврату (восстановлению) Покупателю. Возврат баллов осуществляется в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Продавцом возвращенного Товара.

#### 5.10. **Программа лояльности (LRP – Loyalty Reward Program):**

5.10.1. LRP-заказ представляет собой согласие Покупателя, прошедшего регистрацию на Сайте на ежемесячное осуществление Заказов и автоматическое списания за него денежных средств в соответствии с установленными Покупателем параметрами (шаблоном).

5.10.2. Шаблон LRP-Заказа – предварительно сформированный Покупателем и сохраненный в его Аккаунте проект будущего Заказа, содержащий выбранные Товары, и запланированную дату автоматической оплаты Заказа (с 1 по 28 число каждого месяца).

5.10.3. Первый LRP-Заказ может быть оформлен с 1-го числа месяца, следующего за месяцем регистрации Покупателя на Сайте. Покупатель вправе редактировать Шаблон LRP-Заказа, в том числе изменять состав Товаров и дату списания денежных средств не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до запланированной даты автоматического списания денежных средств.

5.10.4. За каждый оплаченный LRP-Заказ общим объемом от 50 PV Продавец начисляет Покупателю Бонусные баллы. Процентная ставка начисляемых бонусных баллов зависит от количества полных календарных месяцев непрерывного участия Покупателя в программе-

лояльности LRP и применяется в соответствии со следующей шкалой (далее – Уровни начисления процентов):

- с 1-го по 3-й месяц участия в программе— 10% от размера PV;
- с 4-го по 6-й месяц участия в программе — 15% от размера PV;
- с 7-го по 9-й месяц участия в программе — 20% от размера PV;
- с 10-го по 12-й месяц у участия в программе — 25% от размера PV;
- начиная с 13-го месяца участия в программе и далее — 30% от размера PV.

Для сохранения Уровня начисления процентов Бонусных баллов Покупателю необходимо ежемесячно оплачивать Заказы в рамках Программы лояльности- LRP (с использованием Шаблона- LRP) объемом от 1 PV. В случае, если в текущем месяце Покупателем не произведена оплата Заказа-LRP, то достигнутый Уровень начисления процентов обнуляется.

При возврате или отмене Заказа- LRP все, ранее начисленные за отмененный Заказ Бонусные баллы, а также Уровни начисления процентов обнуляются.

5.10.5. При оформлении и оплате Покупателем Заказа-LRP в период с 1 по 15 число календарного месяца на сумму от 125 PV Продавец предоставляет Покупателю дополнительный акционный Товар (далее - «Продукт месяца») без взимания с Покупателя дополнительной оплаты. Продукт месяца определяется Продавцом в одностороннем порядке и может быть изменен в каждом календарном месяце.

5.10.6. «Продукт месяца» предоставляется в количестве не более одной единицы на один Аккаунт в течение одного календарного месяца, независимо от количества или объема выполненных Заказов, соответствующих условиям. При оформлении нескольких подходящих Заказов Продукт месяца добавляется к первому по времени оплаты Заказу.

5.10.7. Шаблон LRP-Заказа Покупателя, по которому не был оплачен Заказ в течение двух последовательных отчетных периодов, признается неактивным. Неактивные шаблоны подлежат полному удалению из системы Продавца.

5.10.8. При возврате или отмене Заказа, в состав которого был включен Продукт месяца, последний также подлежит возврату Продавцу. В случае невозможности физического возврата Продукта месяца (например, в связи с его потреблением или утратой) Покупатель обязан возместить Продавцу его стоимость, определяемую Продавцом (сумма, эквивалентная его стоимости может быть удержана Продавцом из суммы денежного возврата за Заказ).

## **6. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ НА САЙТЕ**

6.1. Для участия в Программах лояльности и приобретения Товаров со скидкой, Покупателю необходимо пройти регистрацию и создать персональный Аккаунт на Сайте Продавца путем заполнения информационных полей и оплаты выбранного регистрационного набора или оплаты регистрационного взноса в размере, указанном на Сайте.

Регистрация Покупателя на Сайте возможна исключительно при наличии регистрационной ссылки, предоставленной Велнес консультантом. Такая ссылка содержит уникальный идентификатор Велнес консультанта (ID Рекрутера), который обеспечивает привязку регистрирующегося Покупателя к пригласившему его Велнес консультанту.

Для получения регистрационной ссылки (ID Рекрутера) Покупателю необходимо с главной страницы Сайта перейти в раздел «Найти Велнес консультанта» и заполнить информационные поля (ФИО, страну, город, регион, индекс, номер телефона, адрес эл. почты, сведения об интересующем Товаре). Велнес консультант свяжется с Покупателем по представленным номеру телефона или адресу электронной почты.

6.2. В процессе регистрации Покупатель последовательно осуществляет следующие действия:

- а) Выбирает предпочитаемый язык интерфейса.
- б) Определяет склад отгрузки для будущих заказов:
  - Российский склад (ОТГ) – для Заказов, доставляемых с территории Российской Федерации;
  - Американский склад (НФР) – для Заказов, доставляемых с территории Соединенных Штатов Америки.

**Настоящие Правила, регулируют отношения между Продавцом и Покупателем, возникающие только при оформлении и исполнении Заказов на Товары, отгрузка которых осуществляется со склада, расположенного на территории Российской Федерации.**

в) Выбирает тип регистрируемого лица:

- Привилегированный покупатель – для совершения покупок в личных целях;
- Велнес консультант – для совершения покупок с личной целью и возможности привлечь новых Покупателей и Велнес консультантов.

Отношения между Продавцом и Бизнес Велнес консультантом регулируются отдельным документом – Руководством по политике, размещенной на Сайте по следующему адресу: [https://www.doterra.com/RU/ru\\_RU/doterra-russia-policy-manual](https://www.doterra.com/RU/ru_RU/doterra-russia-policy-manual) (данный адрес может быть изменён Продавцом в одностороннем порядке без внесения изменений в настоящие Правила).

г) Выбирает для приобретения один или несколько из предложенных Продавцом регистрационных наборов (специальная комбинация Товаров, подлежащая Заказу и оплате при регистрации на Сайте) или (вместо приобретения регистрационного набора) выбирает возможность оплаты регистрационного взноса в размере, указанном на Сайте.

д) Заполняет регистрационную форму, предоставляя следующие обязательные данные:

- Фамилия, имя, отчество;
- Дата рождения;
- Адрес регистрации и адрес доставки (индекс, страна, город, улица, дом/квартира);
- Контактная информация (действующий адрес электронной почты и номер мобильного телефона).
- ID Рекрутера (регистрационная ссылка, предоставленная Покупателю Велнес консультантом).

При желании Покупатель может дополнительно указать дополнительные сведения (паспортные данные, ИНН) - не является обязательным для завершения регистрации.

е) Произвести оплату регистрационного набора или регистрационного взноса.

Нажимая кнопку «Зарегистрироваться», Покупатель подтверждает, что прочитал, понял и безоговорочно принимает, а также обязуется соблюдать настоящие Правила, Политикой обработки персональных данных, размещенной на Сайте по ссылке \_\_\_\_\_ и Покупатель дает согласие на обработку персональных данных.

6.3. Регистрация Покупателя на Сайте, предоставляющая право на участие в программах лояльности и приобретение Товаров по специальным сниженным ценам, действует в течение 12 (двенадцати) месяцев. По истечении указанного срока действие регистрации автоматически продлевается (продлонгируется) на следующие 12 месяцев при условии оплаты Покупателем ежегодного взноса в размере, указанном на Сайте/ в Интернет-магазине. Сумма ежегодного взноса автоматически включается в первый Заказ, оформленный Покупателем после истечения очередного 12-месячного периода регистрации (начиная с 13-го месяца и далее).

6.4. Прекращение регистрации на Сайте может быть осуществлено Покупателем в любое время без объяснения причин путем удаления Аккаунта.

6.5. Прекращение регистрации Покупателя на сайте (удаление Аккаунта) может быть осуществлено Продавцом в любое время без объяснения причин, в том числе в случаях:

- предоставления Покупателем информации, которая не соответствует действительности;
- нарушения Покупателем настоящих Правил и/или Политики обработки персональных данных;
- не осуществления Заказа Покупателем в течение года с момента оплаты последнего Заказа.

В случае Удаления Продавцом Аккаунта Покупателя, Покупатель вправе обратиться в службу поддержки Продавца для восстановления Аккаунта, направив обращение по электронной почте, указанной в п. 1.1 настоящих Правил. Для идентификации Покупателя и подтверждения его прав на Аккаунт Продавец вправе запросить информацию, позволяющую достоверно установить личность обратившегося лица (в том числе, но не ограничиваясь: регистрационные данные, информацию о ранее совершенных Заказах, ответы на контрольные вопросы).

## 7. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА, ДОСТАВКА И ОПЛАТА

### 7.1. Порядок оформления Заказа в Интернет-магазине:

7.1.1. Для оформления Заказа без регистрации на Сайте Покупателю необходимо получить доступ к Интернет-магазину от Велнес консультанта, для чего необходимо с главной страницы Сайта перейти в раздел «Найти Велнес консультанта» и заполнить информационные поля (ФИО, страну, город, регион, индекс, номер телефона, адрес эл. почты, сведения об интересующем Товаре). Велнес консультант свяжется с Покупателем по представленным номеру телефона или адресу электронной почты.

7.1.2. Для оформления Заказа Привилегированному покупателю необходимо авторизоваться в своем Аккаунте на Сайте.

7.1.3. Процесс оформления Заказа включает в себя следующие последовательные действия:

- 1) **Формирование состава Заказа:** Покупатель выбирает Товары, нажимая кнопку «Добавить в корзину». Все выбранные Товары отображаются в разделе «Корзина», где Покупатель может просмотреть их перечень, изменить количество единиц каждого Товара или удалить Товары из Заказа.
- 2) **Инициирование оформления:** после проверки состава Заказа Покупатель нажимает кнопку «Оформить заказ» для перехода к указанию параметров доставки и оплаты.
- 3) **Выбор способа и адреса доставки:** Покупатель выбирает из предложенных на сайте способов доставки (курьерская служба, пункт выдачи, почта России, самовывоз из пункта самовывоза Продавца по адресу: г. Москва, Ленинградский проспект, дом 31А, строение 1, этаж 1, «ТЦ Монарх» в рабочее время, указанное на Сайте) и указывает адрес доставки. Актуальный перечень доступных способов доставки и тарифы отображаются на Сайте на данном этапе.

Стоимость и сроки доставки, осуществляемой привлеченной Транспортной компанией, определяются внутренними правилами и тарифами данной компании и доводятся до сведения Покупателя при оформлении Заказа. Фактические сроки доставки до адреса Покупателя или пункта выдачи зависят от условий работы выбранной Транспортной компании и географического расположения Получателя. Продавец не несет ответственность за несоблюдение Транспортной компанией заявленных сроков доставки.

Продавец не несет ответственность за задержку, невозможность доставки или доставку по неверному адресу, если такие обстоятельства возникли вследствие предоставления Покупателем недостоверных или не полных контактных данных и/или адреса.

Срок хранения Заказа в пункте самовывоза Продавца составляет 20 календарных дней. Срок хранения Заказа в Транспортной компании определяется правилами выбранной Покупателем Транспортной компании. Покупатель самостоятельно несет ответственность за отслеживание данного срока и своевременное получение Товара.

В случае если Товар не был получен в установленный Транспортной компанией срок хранения и был возвращен Продавцу, Покупателю не возвращается стоимость доставки.

- 4) **Выбор способа оплаты:** Оплата Заказа осуществляется в безналичном порядке путём 100% предоплаты. При получении оплаты от Покупателя электронный чек направляется на адрес электронной почты Покупателя, указанной при оформлении Заказа.
- 5) **Подтверждение и оплата:** Покупатель подтверждает правильность всех указанных данных и итоговую сумму Заказа, после чего нажимает кнопку «Оплатить».

**Заказ считается оформленным с момента его оплаты Покупателем.**

Заказанный Товар может быть доставлен Клиенту только на территории Российской Федерации и Республики Беларусь.

7.1.4. Срок передачи Заказа Продавцом в Транспортную компанию составляет от 1 (одного) до 7 (семи) рабочих дней после оплаты Покупателем Заказа.

## **7.2. Получение Заказа**

7.2.1. При передаче Заказа курьером или в пункте выдачи лицо, осуществляющее выдачу, вправе потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность Получателя. Получатель обязан удовлетворить данное требование. Если в качестве Получателя указано иное лицо, не являющееся Покупателем, данное лицо обязано предъявить номер заказа и/или специальный код, необходимый для его получения. Продавец и/или Транспортная компания вправе отказать в передаче Заказа, если у них имеются обоснованные сомнения в полномочиях лица на его получение.

7.2.2. Получатель обязан в момент получения Заказа проверить целостность и отсутствие повреждений внешней упаковки; количество мест (коробок, упаковок); соответствие маркировки на упаковке данным Заказа. В случае выявления нарушений целостности внешней упаковки Получатель не вправе вскрывать упаковку Товара и обязан обратиться в Службу поддержки по электронной почте, указанной в п.1.1. настоящих Правил, приложив к уведомлению цветные фотографии, подтверждающие характер недостатков.

7.2.3. При обнаружении в процессе приемки (после вскрытия внешней упаковки) любых недостатков Товара (ненадлежащее качество, несоответствие ассортименту, количеству, комплектности) Получатель обязан уведомить Продавца об обнаруженных недостатках по электронной почте, указанной в п.1.1. настоящих Правил, приложив к уведомлению цветные фотографии, подтверждающие характер недостатков.

7.2.4. Покупатель в праве направить Продавцу уведомление о недостатках Товара в сроки, установленные статьей 19 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (если Покупатель является физическим лицом, приобретающим Товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).

Если Покупателем является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, то срок на предъявление уведомлений о недостатках товара составляет 10 (десять) календарных дней с момента получения Покупателем Товара. В случае если в указанный в настоящем пункте срок Покупатель не направил Продавцу соответствующее уведомление о недостатках, Покупатель лишается права на предъявление Продавцу претензий по количеству, ассортименту и качеству Товара.

7.2.5. Стороны обязуются урегулировать вопрос, связанный с выявленными недостатками, в срок, установленный п. 9.5 настоящих Правил.

7.2.6. Право собственности и риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента вручения Товара Получателю (если Покупатель является физическим лицом, приобретающим Товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности). Если Покупателем является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, право собственности и риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к такому Покупателю с момента передачи Товара в Службу доставки, для отправки в адрес Покупателя или указанного им Получателя.

## **8. ОТМЕНА ЗАКАЗА**

8.1. Покупатель вправе изменить решение о покупке и отменить Заказ в любое время без объяснения причин и без возмещения каких-либо расходов до момента передачи Товара Продавцом в Транспортную компанию. После передачи Товара в Транспортную компанию Покупатель вправе отказаться от Товара путем его возврата в порядке, установленном настоящими Правилами или путем отказа от получения Товара – в таком случае стоимость доставки не возвращается Покупателю.

8.2. Для отмены Заказа, возврата денежных средств за Товар или обмена Товара (как Товара надлежащего качества, так и Товара не надлежащего качества) Покупатель направляет Продавцу заявление в свободной форме на электронную почту: [help@doterra.ru](mailto:help@doterra.ru) в котором следует указать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) Покупателя полностью;
- дату оформления и номер Заказа;

- перечень Товаров, подлежащих возврату или замене;
- сумму денежных средств, заявленную к возврату или требование о замене Товара;
- причину возврата или замены Товара;
- цветные фотографии Товара.

8.1.1. Возврат (передача/направление Продавцу) Товара осуществляется Покупателем в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения от Продавца подтверждения о согласовании возврата Товара. Возврат Товара осуществляется Покупателем любым удобным для него способом, обеспечивающим доставку Товара Продавцу (транспортной компанией, организацией почтовой связи, курьерской службой либо путем личной доставки в пункт выдачи Продавца по адресу: г. Москва, Ленинградский проспект, дом 31А, строение 1, этаж 1 «ТЦ Монарх» в рабочее время, указанное на Сайте). По согласованию с Продавцом возврат денежных средств может быть осуществлен без фактического возврата Товара Продавцу.

8.3. Срок возврата денежных средств составляет 10 (десять) дней с момента отмены Заказа (если Заказ отменен до передачи в Транспортную компанию) или с момента получения Продавцом возвращенного Товара на основании письменного заявления Покупателя. Если Покупателем является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, то срок возврата денежных средств составляет 30 (тридцать) календарных дней с момента отмены Заказа или с момента получения Продавцом возвращенного Товара.

8.4. Срок зачисления денежных средств Покупателю при возврате Товара исчисляется с момента получения Продавцом соответствующего заявления и всех необходимых документов, а также (при необходимости) возвращенного Товара. Фактический срок поступления (возврата) денежных средств на счет Покупателя зависит от порядка обработки операций банком. Покупатель несет все расходы по оплате услуг банка Покупателя, Продавец несет все расходы по оплате услуг банка Продавца.

8.5. По согласованию с Покупателем и при наличии его согласия, выраженного посредством электронной почты, мессенджера или иным способом взаимодействия, Продавец вправе осуществить возврат стоимости Товара не в денежной форме, а путем зачисления Покупателю бонусных баллов в эквивалентном денежной сумме возврата размере. Такие бонусные баллы могут быть использованы Покупателем для последующих покупок в соответствии с действующими правилами Программы лояльности.

## **8.2. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

8.2.1. Товаром надлежащего качества считается Товар с актуальным сроком годности, соответствующий фото и описанию в Интернет-магазине, у которого отсутствуют недостатки, препятствующие его использованию по целевому назначению.

Покупатель признает, что не является недостатком (дефектом) Товара и Продавец не несет ответственность за отклонение запаха, оттенка, концентрацию, консистенцию Товара от субъективного ожидаемого представления Покупателя, если указанные отклонения не препятствуют использованию Товара по целевому назначению.

8.2.2. Возврату и обмену не подлежат Товары надлежащего качества, указанные в Перечне недовольственных Товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020г. № 2463, в том числе:

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условия, лекарственные препараты, предметы и средства личной гигиены,
- парфюмерно-косметическая продукция,
- бельевые изделия, чулочно-носочные изделия, 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), Товары бытовой химии, непериодические издания (книги, календари, листовые издания, издания, воспроизведенные на технических носителях), продовольственные Товары, ювелирные изделия из драгоценных металлов и/или камней, возврату и обмену не подлежат.

8.2.3. БАДы надлежащего качества обмену и возврату не подлежат (ст. 1 ФЗ РФ от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

8.2.4. Возврат Товаров на надлежащего качества, указанных в п. 8.2.2 и 8.2.3 настоящих правил возможен исключительно по согласованию с Продавцом и при соблюдении условий, установленных настоящим пунктом Правил. Возврат иных Товаров надлежащего качества возможен по при следующих условиях:

- с момента получения Заказа прошло не более 7 (календарных) дней;
- Товар не был в употреблении, сохранён товарный вид, комплектация и потребительские свойства Товара: сохранена фирменная упаковка, этикетки, наклейки, отсутствуют загрязнения и повреждения, а также иные следы использования Товара, а также при наличии подтверждения факта и условия покупки указанного Товара у Продавца. При обнаружении следов эксплуатации Товара Продавец оставляет за собой право отказать в возврате денежных средств.

8.2.5. При отказе Покупателя от Товара надлежащего качества (если возврат Товара возможен) расходы на доставку (в обе стороны) несет Покупатель. При возврате денежных средств за Товар, Продавец в праве вычесть из общей стоимости Заказа стоимость доставки.

8.2.6. Товар, приобретенный в составе предварительно сформированного набора (комплекта) по единой цене, подлежит возврату только в полной комплектации, указанной в описании набора в Интернет-магазине. Частичный возврат (отдельного компонента) набора не допускается.

8.2.7. В случае, если Покупатель отказывается вернуть один или несколько компонентов, входящих в состав возвращаемого набора, Продавец вправе отказать в удовлетворении требования о возврате денежных средств за весь набор в целом.

8.2.8. При возврате Товара надлежащего качества Покупатель обязан обеспечить его надлежащую упаковку, исключающую повреждение Товара при транспортировке. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара, а также риск утраты Товара в процессе обратной пересылки несет Покупатель.

8.2.9. В случае, если возвращенный Покупателем Товар надлежащего качества не может быть принят Продавцом в связи с утратой товарного вида или потребительских свойств, Продавец обязан по требованию Покупателя осуществить обратную отправку такого Товара за счет Покупателя. Расходы на обратную доставку подлежат предварительной оплате Покупателем.

8.2.10. В целях минимизации рисков возникновения споров о состоянии возвращаемого Товара Продавец рекомендует Покупателю при направлении возврата осуществлять видеofиксацию упаковки возвращаемого Товара.

### **8.3. ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

8.3.1. Товаром ненадлежащего качества считается Товар с истекшим сроком годности, не соответствующий условиям договора с Клиентом, у которого присутствуют недостатки, препятствующие его использованию по целевому назначению, не соответствующий требованиям, предъявляемым для этой категории Товара в нормативно-правовых актах и нормативных документах.

8.3.2. При возврате Товара ненадлежащего качества Покупателю возвращается стоимость Товара и его доставки при условии, что недостаток Товара является производственным и возник не по вине Покупателя. В случае если в Заказе Покупателя присутствуют Товары надлежащего качества, которые Покупатель не предъявил к возврату, стоимость доставки не компенсируется.

8.3.3. В случае спора о причинах возникновения недостатков Товара Продавец вправе провести экспертизу Товара в экспертной организации по выбору Продавца. Если в результате экспертизы Товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Продавец, Покупатель обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку Товара.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Отношения Сторон, возникающие из настоящих Правил или в связи с ними, регулируются законодательством Российской Федерации.

9.2. Любые сообщения, уведомления, запросы и иные документы, направленные Продавцом на адрес электронной почты Покупателя, указанный им при регистрации или оформлении Заказа, признаются юридически значимыми сообщениями. Такие сообщения считаются доставленными Покупателю в надлежащей форме в момент их направления Продавцом.

9.3. В случае возникновения со стороны Покупателя вопросов и претензий, а также по вопросам, не связанным с предъявлением претензий (консультации по Товарам, статусу Заказа, технические вопросы), Покупатель может обратиться в Службу поддержки по электронной почте, указанной в п.1.1. настоящих Правил или путем направления запроса в чат-мессенджер по адресу, указанному на сайте или по номеру телефона, указанному на сайте.

9.4. Претензия должна содержать суть требования, обоснование, а также контактные данные Покупателя. К претензии прилагаются копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства (чек, фото/видео Товара, переписка и т.д.).

9.5. Претензии Покупателей-физических лиц подлежат рассмотрению в течение 10 (календарных) дней со дня получения претензии Продавцом (ст. 22 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Претензии Покупателей, являющихся индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами, подлежат рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения претензии Продавцом.

При недостижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в суд в соответствии с правилами подсудности, установленными действующим законодательством Российской Федерации – если Покупателем является физическое лицо, а если Покупателем является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, то споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Продавца.