

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБМЕНА И ВОЗВРАТА

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ устанавливает общие правила обмена и возврата оборудования, приобретенного у Boilte. Мы стремимся сделать процесс возврата и обмена максимально прозрачным и понятным для наших клиентов, соблюдая требования действующего законодательства и защищая интересы обеих сторон.

Правила разработаны с учетом требований Гражданского кодекса РФ, Федерального закона «О защите прав потребителей» и учитывают специфику промышленного котельного оборудования.

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сфера применения

Настоящие правила применяются ко всем случаям возврата и обмена оборудования, приобретенного у Boilte, как по договорам розничной купли-продажи, так и по договорам поставки (B2B).

1.2. Термины и определения

Термин	Определение
Покупатель	Физическое или юридическое лицо, приобретающее оборудование у Boilte
Продавец	Boilte
Товар надлежащего качества	Оборудование, соответствующее техническим характеристикам, указанным в договоре и документации, не имеющее дефектов и недостатков
Товар ненадлежащего качества	Оборудование, имеющее дефекты, несоответствия техническим характеристикам, скрытые или явные недостатки

РАЗДЕЛ 2. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

2.1. Условия возврата (для потребителей — физических лиц)

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение 14 (четырнадцати) дней, не считая дня покупки, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обязательные условия для возврата/обмена:

№	Условие	Описание
1	Сохранность товара	Товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки
2	Документальное подтверждение	Имеется товарный или кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату. Отсутствие чека не лишает права ссылаться на свидетельские показания
3	Срок обращения	Обращение подано в течение 14 дней с момента покупки (не считая дня покупки)
4	Исключение из перечня	Товар не входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену

2.2. Возврат товара, приобретенного дистанционным способом

При покупке через интернет-магазин (дистанционным способом) действуют особые правила (ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей») :

№	Правило	Описание
1	Срок возврата	Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи — в течение 7 (семи) дней
2	Условия возврата	Сохранены товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки

№	Правило	Описание
3	Расходы на доставку	Продавец возвращает стоимость товара за вычетом расходов на доставку возвращенного товара

Важно: При дистанционной продаже ограничения для возврата товаров (белье, парфюмерия, бытовая химия) не действуют, за исключением товаров, изготовленных по индивидуальному заказу .

2.3. Товары, не подлежащие обмену (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей») В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 2463, не подлежат обмену следующие категории товаров надлежащего качества :

№ Категория товаров

- 1 Товары для профилактики и лечения заболеваний, лекарственные препараты
- 2 Предметы личной гигиены
- 3 Парфюмерно-косметические товары
- 4 Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы (в метраже)
- 5 Швейные и трикотажные изделия (белье)
- 6 Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами
- 7 Товары бытовой химии, пестициды
- 8 Мебельные гарнитуры бытового назначения
- 9 Ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней
- 10 Технически сложные товары бытового назначения с гарантийным сроком не менее 1 года
- 11 Автомобили, мототранспортные средства, номерные агрегаты к ним
- 12 Гражданское оружие и патроны
- 13 Животные и растения
- 14 Непериодические издания

Для промышленного оборудования: Котельное оборудование относится к технически сложным товарам и при наличии установленного гарантийного срока не подлежит обмену как товар надлежащего качества на основании п. 11 Перечня . Возврат возможен только при обнаружении недостатков (ненадлежащее качество) .

РАЗДЕЛ 3. ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

3.1. Права Покупателя (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»)

При обнаружении в товаре недостатков (дефектов, несоответствий) Покупатель вправе по своему выбору потребовать :

№	Требование	Описание
1	Соразмерное уменьшение покупной цены	Снижение стоимости товара пропорционально выявленным недостаткам
2	Безвозмездное устранение недостатков	Ремонт товара за счет Продавца в разумный срок
3	Возмещение расходов на устранение недостатков	Компенсация затрат Покупателя на самостоятельный ремонт
4	Замена товара	Замена на товар надлежащего качества (той же марки или с перерасчетом цены)
5	Расторжение договора	Отказ от исполнения договора и возврат уплаченной суммы

3.2. Сроки предъявления требований

№	Ситуация	Срок
1	На товар установлен гарантийный срок	В течение гарантийного срока (Продавец отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара Покупателю)
2	Гарантийный срок не установлен	В течение 2 (двух) лет с момента передачи товара (Покупатель должен доказать, что недостатки возникли до передачи)
3	Недостатки обнаружены после истечения гарантийного срока, но в пределах 2 лет	Покупатель вправе предъявить требования, если докажет, что недостатки возникли до передачи товара

3.3. Сроки удовлетворения требований

Согласно ст. 22 Закона «О защите прав потребителей», требования Покупателя подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) дней .

За нарушение сроков Покупатель вправе требовать неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона) .

РАЗДЕЛ 4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВОЗВРАТЕ

4.1. Для Покупателя (физического лица)

Шаг	Действие	Описание
1	Уведомление Продавца	Направить письменную претензию с указанием выявленных недостатков, приложением документов, подтверждающих покупку, и фото/видео материалов
2	Предоставление товара	Обеспечить доступ к оборудованию для осмотра, при необходимости — демонтаж и доставку для проверки качества
3	Проверка качества	Продавец проводит проверку качества товара (Покупатель вправе участвовать)
4	Принятие решения	Признание случая гарантийным или отказ в удовлетворении требований с обоснованием
5	Удовлетворение требований	Ремонт, замена, возврат денежных средств в установленные сроки

4.2. Для Поставщика (Boilte) по договору поставки (B2B)

4.2.1. Выявление недостатков при приемке

При обнаружении явных недостатков (повреждения, некомплектность, несоответствие) в момент приемки:

№	Действие	Срок
1	Составление акта	Немедленно составить двусторонний акт о выявленных недостатках с фото/видео фиксацией
2	Уведомление Поставщика	Направить уведомление в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения товара
3	Принятие на ответственное хранение	Оприходовать товар на забалансовый счет до выяснения обстоятельств
4	Претензия	Направить письменную претензию с требованием о замене или возврате денежных средств

4.2.2. Выявление скрытых недостатков

Если недостатки не могли быть обнаружены при приемке:

№	Действие	Срок
1	Уведомление	Направить уведомление в разумный срок с момента обнаружения недостатков, но в пределах гарантийного срока

№	Действие	Срок
2	Экспертиза	При необходимости — проведение независимой экспертизы для подтверждения причин возникновения дефектов
3	Претензия	Предъявление требований в соответствии со ст. 475 ГК РФ (соразмерное уменьшение цены, устранение недостатков, замена, расторжение договора)

РАЗДЕЛ 5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Индивидуально-определенные товары

Товары, имеющие индивидуально-определенные свойства (изготовленные по индивидуальному заказу, с уникальными характеристиками), возврату и обмену не подлежат.

5.2. Расходы на возврат

№	Ситуация	Ответственность за расходы
1	Возврат товара надлежащего качества	Расходы на доставку возвращенного товара несет Покупатель
2	Возврат товара ненадлежащего качества	Расходы на транспортировку, хранение, экспертизу несет Продавец

5.3. Сохранение товарного вида

Возврат товара надлежащего качества возможен только при условии сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, фабричных ярлыков и упаковки.

РАЗДЕЛ 6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

№	Ситуация	Срок возврата	Порядок
1	Обмен товара надлежащего качества (аналог отсутствует)	3 (три) дня со дня возврата товара	На банковский счет или наличными
2	Отказ от дистанционной покупки	10 (десять) дней со дня предъявления требования	За вычетом расходов на доставку
3	Возврат товара ненадлежащего качества	10 (десять) дней с момента предъявления требования	Полная стоимость товара

РАЗДЕЛ 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Приоритет договора

В случае противоречий между настоящими Правилами и условиями конкретного договора (поставки, купли-продажи), преимущественную силу имеют условия договора, если они не противоречат императивным нормам законодательства.

7.2. Изменения

Boilte оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации на официальном сайте www.boilte.com.

7.3. Актуальная версия

Актуальная версия Правил всегда доступна на официальном сайте www.boilte.com/return-policy.

7.4. Контакты для возврата

Контакт	Информация
Отдел продаж	sales@boilte.com
Сервисная служба (для гарантийных вопросов)	service@boilte.com
Юридический отдел (для претензий)	legal@boilte.com

Утверждено:

Генеральный директор Boilte