

Редакция от 23 августа 2022 г.

## **Публичная оферта для физических лиц**

Настоящая оферта представляет собой предложение Продавца, адресованное неопределенному кругу лиц, заключить настоящий Договор и его приложения на указанных ниже условиях (безусловный акцепт) (далее - Правила).

Настоящий Договор не требует двустороннего подписания, считается заключенным с момента его акцепта Потребителем и действителен в электронном виде.

### **Термины и определения**

**Продавец** – ИП Белов Сергей Александрович, является собственником представленного и реализуемого в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru) Товара. Адрес местонахождения: 117628, г. Москва, ул. Старокачаловская, д. 10, кв. 41 ОГРНИП 313501234000013, ИНН 235201128300.

**Правообладатель** – ООО «ТД САНТОН», является владельцем агрегатора интернет-магазина [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru), который передал право использования данного интернет-магазина Продавцу на условиях простой (неисключительной) лицензии. Адрес местонахождения: 117638, г. Москва, ул. Одесская, д. 2, помещение II, комната 14, 10 этаж, ОГРН 1167746406607, ИНН 7721485393.

**Потребитель** – любое полностью дееспособное физическое лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее Заказы в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru), либо уполномоченное на получение Товара (Получатель), либо использующее Товары, приобретенные в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Товар** – объект материального мира, неограниченный и не изъятый из гражданского оборота, размещенный в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru) и доступный для Заказа Потребителю.

**Заказ** – оформленный должным образом через интернет-магазин [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru), либо с использованием телефонной связи по телефону 8-800-700-15-00 (бесплатный звонок по всей России), через мессенджеры, либо online-чат, а также по средствам иных информационно-телекоммуникационных сервисов предлагаемых Продавцом в указанном интернет-магазине запрос Потребителя на приобретение и доставку по указанному адресу перечня Товаров, выбранных в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru).

**Служба доставки** - третье лицо оказывающее услуги по доставке Заказов Потребителю.

**Служба установки** – третье лицо, оказывающее по договору с Потребителем услуги монтажа и установки Товара.

**Верификация** – процедура позволяющая установить реальность и принадлежность определенного номера телефона конкретному физическому лицу, в результате которой Потребителю присваивается определенный ID и аккаунт (личный кабинет), привязанный к верифицированному номеру телефона.

**Интернет-магазин САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН** – интернет сайт, принадлежащий Правообладателю и имеющий адрес в сети Интернет [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru), на котором представлены

Товары, предлагаемые Потребителю для приобретения посредством оформления и размещения Заказа, а также условия заказа, оплаты и доставки приобретаемых Товаров Потребителем.

**Аккаунт (личный кабинет)** – персональная страница Потребителя в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru), для доступа к которой необходимы логин (номер телефона) и пароль, и на которой хранится информация о Потребителе и совершенных Заказах.

**Банк-партнер** – АО «Тинькофф Банк»/ООО «Микрофинансовая компания «Т-Финанс», кредитная организация/микрофинансовая компания, предоставляющая услуги потребительского кредита Потребителю для приобретения Товара представленного в интернет-магазине [santehnika-online.ru](http://santehnika-online.ru).

## **1. Общие положения**

1.1. К отношениям между Продавцом и Потребителем применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), Закон РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.1999 № 2300-1 и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

1.2. Настоящие Правила, а также информация о Товаре, является публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила, в связи с чем Потребитель обязуется регулярно отслеживать изменения в Правилах.

В случае изменения Продавцом условий Правил, изменения вступают в силу с момента их размещения в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН.

1.4. Перед оформлением заказа Потребитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами. При оформлении Заказа через интернет-магазин САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН Потребитель подтверждает ознакомление и согласие с настоящими Правилами путем нажатия кнопки «Заказать». При оформлении Заказа по телефону Потребитель подтверждает ознакомление и согласие с Правилами путем продолжения разговора после информационного сообщения автоответчика. При оформлении заказа через мессенджеры, либо online-чат Потребитель подтверждает ознакомление и согласие с настоящими Правилами путем продолжения общения в указанном чате. Совершение указанного действия является фактом, подтверждающим заключение договора между Потребителем и Продавцом.

1.5. В случае проведения стимулирующих мероприятий – акций, в условиях акций, размещаемых в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, могут быть установлены специальные положения, регулирующие порядок оформления Заказа и возврата Товара. При этом условия акций являются неотъемлемой частью настоящих Правил и подлежат применению для лиц, участвующих в акциях. Оформление акционного Заказа и/или выполнение иных условий участия в акции, означает согласие Потребителя с условиями соответствующей акции. В случае если иное не установлено в положениях, предусмотренных акцией, применяются настоящие Правила.

1.6. Потребитель в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» вправе по своему выбору предоставить согласие путем указания в нижней части любой страницы интернет-магазина САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН электронной почты и нажатия кнопки

«Подписаться», либо отказать в предоставлении согласия на получение сообщений рекламного характера (в форме электронных сообщений и/или пуш-уведомлений) Продавцу и его партнерам.

Также Потребитель может выразить свое согласие на получение сообщений рекламного характера путем нажатия кнопки «Подписаться» в любом из приходящих Потребителю от Продавца сообщений сервисного характера.

В случае дальнейшего нежелания получать сообщения рекламного характера Потребителю следует нажать на кнопку «Отписаться» в нижней части приходящего от Продавца сообщения рекламного характера.

1.7. Правила содержат пункты с активными гиперссылками на конкретные тематические разделы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью настоящих Правил. Способ обеспечения доступа к тем или иным частям настоящих Правил посредством активных гиперссылок является общепринятым способом размещения информации в сети Интернет.

## **2. Верификация Потребителя**

2.1. Для регистрации в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН Потребителю необходимо пройти процедуру Верификации:

I ввести номер телефона в специальное поле, после чего нажать кнопку «Получить пароль в SMS»;

II владельцу телефона посредством SMS сообщений на указанный Потребителем номер телефона, направляется индивидуальный пароль, который он вводит в предназначенное для этого поле;

III при совпадении отправленного и введенного пароля Верификация признается успешно пройденной – устанавливается принадлежность номера телефона определенному физическому лицу, чьи данные содержатся в Аккаунте и/или в информации о Потребителе на стадии оформления Заказа («Ваши данные» - «Имя и электронная почта» (по желанию), «телефон» (в обязательном порядке)).

2.1.1. Если у Потребителя уже есть Аккаунт в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, то после успешной Верификации происходит автоматический вход в этот Аккаунт.

2.2. Одноразовый пароль, направляемый для Верификации, является простой электронной подписью, которой Потребитель подтверждает принадлежность указанного номера телефона Потребителю.

2.3. Проходя Верификацию путем заполнения номера телефона на странице «Оформление заказа» Потребитель соглашается с получением сообщений сервисного характера, о состоянии Заказа, Товарах в корзине Потребителя и/или добавленных Потребителем в «Избранное» и/или «Сравнение», а также просьбе Продавца оставить отзыв о приобретенном Товаре или услугах (жалобы, претензии в форме обратной связи) направляемых на адрес электронной почты, указанный при регистрации и/или оформлении Заказа или оставленных в форме обратной связи.

2.4. Потребитель обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, номер телефона и одноразовые пароли. В случае возникновения у Потребителя подозрений относительно

безопасности указанных данных, их несанкционированного использования третьими лицами, Потребитель обязуется незамедлительно уведомить об этом Продавца по телефону 8-800-700-15-00 либо e-mail: info@santehnika-online.ru.

Сторонами, признается, что до получения Продавцом уведомления о несанкционированном использовании третьими лицами логина и пароля, указанных при регистрации Потребителем в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, указанные логин и пароль используются уполномоченными лицами Потребителя/Потребителем.

2.5. Потребитель соглашается с тем, что к его Аккаунту могут быть применены любые ограничения (в том числе блокировка), связанные с безопасностью или нарушением Потребителем настоящих Правил, а также по причинам технического характера. Кроме того, принимая настоящие Правила, Потребитель соглашается с тем, что ограничения на его Аккаунте могут быть применены в любое время без объяснения причин и без уведомления Потребителя.

### **3. Оформление и сроки выполнения Заказа**

3.1. Заказ Потребителя может быть оформлен следующими способами: принят по телефону, через чат в мессенджере или online-чат оператором или оформлен Потребителем самостоятельно путем заполнения и отправки Продавцу формы с указанием параметров Заказа через сайт интернет-магазина САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, а также посредством иных информационно-телекоммуникационных сервисов предлагаемых Продавцом в указанном интернет-магазине.

3.1.1. При оформлении Заказа любым из предложенных способов Потребитель должен указать следующую информацию:

- Ф.И.О. и номер телефона Потребителя;
- Ф.И.О. и номер телефона Получателя Заказа (если им является не Потребитель);
- Адрес электронной почты (при наличии);
- Адрес доставки Заказа;
- Способ доставки (силами Продавца/самовывоз).

3.1.2. При оформлении Заказа по телефону, через чат в мессенджере или online-чат Потребитель сообщает оператору планируемые для Заказа артикулы Товара. После проверки данных артикулов Продавец направляет Потребителю подтверждение оформления Заказа в форме SMS на указанный номер телефона и/или сообщения на указанный адрес электронной почты.

3.1.3. При оформлении Заказа самостоятельно через интернет-магазин САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН Потребитель должен добавить выбранные Товары в корзину, нажав кнопку «Купить» на странице Товара. Перейдя в корзину нажать кнопку «Перейти к оформлению» и заполнить поля, отмеченные красной звездочкой. После заполнения обязательных полей необходимо нажать кнопку «Заказать», что является завершением оформления Заказа.

3.2. После оформления Заказа оператор связывается с Потребителем и согласовывает с ним наличие Товара по Заказу, сроки и способы оплаты Заказа, сроки исполнения Заказа, условия передачи Товара. После согласования указанных условий Заказ считается подтвержденным.

3.3. Если после подтверждения Заказа Товар на складе Продавца отсутствует, либо отсутствует необходимое количество заказанного Товара, Продавец информирует об этом Потребителя посредством телефонного звонка или сообщением на электронный адрес, указанный при оформлении Заказа в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН. В данном случае, если Товар отсутствует полностью – Заказ Потребителя полностью аннулируется и производится возврат денежных средств в полном объеме, если Товар отсутствует частично – сумма равная стоимости Товара, который отсутствует на складе, возвращается Потребителю, либо по согласованию с Потребителем производится замена Товара с перерасчетом покупной цены, если стоимость Товара изменяется.

3.4. Продавец вправе аннулировать Заказы Потребителя, содержащие Товары, от которых ранее Потребитель отказался, указав причины, не связанные с наличием недостатков в этих Товарах.

3.5. Продавец вправе отказаться от заключения договора и оформления Заказа, если у Потребителя уже оформлены и не получены другие ранее оформленные Заказы.

3.6. Сроки получения Потребителем заказанного Товара определяются исходя из наличия Товара на складе Продавца, адреса и региона доставки, работы конкретной Службы доставки и напрямую не зависят от Продавца.

3.7. Общий срок доставки Товара составляет 90 календарных дней. Доставка Товара может быть осуществлена Продавцом ранее установленного срока.

3.8. Продавец приступает к комплектованию Заказа непосредственно после подтверждения Заказа с учетом п. 3.3. Правил. Потребитель имеет право вносить изменения в подтвержденный Заказ путем сообщения необходимой информации по телефону 8-800-700-15-00, либо направления соответствующего письма на e-mail: [info@santehnika-online.ru](mailto:info@santehnika-online.ru) до момента передачи товара в Службу доставки. После внесения изменений в подтвержденный Заказ срок доставки Товара начинает исчисляться с момента внесения таких изменений.

3.9. В случае, если после подтверждения Заказа у Потребителя изменились сведения, имеющие значение для надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств, или Потребитель заметил ошибку в указанном адресе доставки или иных сведениях, он обязан незамедлительно, но не позднее дня, предшествующего дню доставки/самовывоза Товара, уведомить об этом Продавца по телефону 8-800-700-15-00 или направить соответствующее письмо на e-mail: [info@santehnika-online.ru](mailto:info@santehnika-online.ru), указав номер своего подтвержденного Заказа.

3.10. Информация о Товаре, включая цвета, размеры и формы, о наличии Товара и сроках доставки, представленная в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, носит справочный характер и подлежит уточнению у Продавца при подтверждении Заказа. В случае возникновения у Потребителя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа Потребитель должен обратиться к Продавцу по телефону 8-800-700-15-00, либо направить соответствующее письмо на e-mail: [info@santehnika-online.ru](mailto:info@santehnika-online.ru).

3.11. Информация о Товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводятся до Потребителя путем размещения на Товаре, на электронных носителях, прикладываемых к Товару, в самом Товаре (на электронной плате внутри Товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

3.12. Сведения об обязательном подтверждении соответствия Товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и включают в себя информацию о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации его выдавшей.

3.13. Особенности продажи уцененного Товара.

3.13.1. Продавец вправе предлагать к продаже Товар, имеющий недостатки, указываемые в описании Товара в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, а также в сопроводительной документации к Товару.

3.13.2. В случае обнаружения Потребителем недостатков, которые не были оговорены Продавцом при продаже Товара, Потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации, если докажет, что недостатки возникли до передачи Товара Потребителю или по причинам, возникающим до передачи.

3.13.3. Во всем остальном к уцененным Товарам применяются настоящие Правила.

3.14. Аннулирование Заказа.

3.14.1. Аннулирование Заказа полностью или частично производится по инициативе Потребителя, либо Продавца. Продавец аннулирует Заказ в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Потребитель и Продавец исходили при оформлении Заказа и которые сделали исполнение Заказа невозможным.

3.14.2. Если исполнение Заказа со стороны Продавца стало невозможным по причинам не зависящим от воли Потребителя/Продавца (в случае закрытия региона доставки Службы доставки, закрытия пункта выдачи Заказов выбранного Потребителем в качестве способа доставки и других обстоятельств препятствующих передаче Товара согласованным способом, в том числе в случае утери Заказа при доставке, отсутствии Товара у поставщика данного Товара, не поступления Товара на склад Продавца, отсутствия Товара на складе в виду выявленного при обработке заказа брака, пересорта или неработоспособности Товара и т.п.) Продавец аннулирует Заказ (полностью или частично) и уведомляет Потребителя, а Потребитель вправе оформить новый Заказ.

3.14.3. Потребитель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения (доставки).

3.14.4. Потребитель вправе полностью или частично отказаться от Товаров/ Заказа в момент получения (доставки).

3.14.5. Потребитель в любом случае не вправе отказаться от Товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Потребителем.

3.14.6. По предоплаченному Заказу стоимость доставки подлежит возврату в случае, если Заказ был отменен (аннулирован) или не доставлен по инициативе Продавца, либо по инициативе Потребителя до передачи Заказа в Службу доставки.

3.14.7. При полном аннулировании предоплаченного Заказа по инициативе Потребителя до момента его получения или в момент передачи Потребителю, возврат денежных средств производится на основании скан-копии подписанного заявления Потребителя или обращения

Потребителя по телефону 8-800-700-15-00 с соответствующим требованием и указанием номера Заказа. Возврат денежных средств осуществляется на счет, с которого производилась оплата.

При частичном аннулировании предоплаченного Заказа по инициативе Потребителя до момента его получения или в момент передачи Потребителю, возврат денежных средств производится на основании скан-копии подписанного заявления Потребителя с указанием номера Заказа и перечня Товаров, от которых Потребитель отказывается. Возврат денежных средств осуществляется на счет, с которого производилась оплата.

В случае изменения реквизитов счета до возврата денежных средств Потребитель обязан уведомить об этом Продавца с предоставлением новых реквизитов счета, в обратном случае Продавец не несет ответственности.

Для Заказов, оплаченных с использованием Потребительского кредита, будет оформлен возврат на счет Банка-партнера, предоставляющего кредит. В случае погашения кредита и предоставления справки из Банка-партнера об отсутствии задолженности по кредитным обязательствам, денежные средства могут быть перечислены на счет Потребителя, указанный в скан-копии подписанного заявления на возврат денежных средств.

#### **4. Доставка Заказа**

4.1. Доставку Заказа осуществляет Продавец или Служба доставки. Способы и условия доставки Товара указаны здесь. Возможность доставки по адресу, указанному Потребителем, определяется в момент подтверждения Заказа. Согласованным способом доставки считается способ, выбранный Потребителем из доступных способов доставки при подтверждении Заказа.

4.2. Продавец приложит все усилия для соблюдения сроков доставки, указанных в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

4.3. Риск случайной гибели, утраты или случайного повреждения Товара переходит к Потребителю с момента передачи Заказа Потребителю, либо выбранной Потребителем Службы доставки и проставления последним подписи в документах, подтверждающих получение Заказа.

В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Потребителю стоимость предоплаченного Потребителем Заказа и доставки после получения подтверждения гибели/утраты Заказа от Службы доставки привлеченной Продавцом.

4.4. Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из его веса, габаритов, региона и способа доставки и указывается на этапе подтверждения Заказа.

4.5. Продавец связывается с Потребителем по телефону или электронной почте для уведомления о готовности передать Товар.

Обязательства Продавца по передаче Товара и иные обязательства, связанные с передачей Товара, возникают с момента получения Потребителем сообщения Продавца о готовности передать Товар.

4.6. При получении Заказа Потребитель должен предоставить информацию о номере Заказа или смс-код, направленный на номер, указанный при оформлении Заказа.

При получении неоплаченного Заказа Потребитель должен предоставить информацию о номере Заказа или смс-код, направленный на номер, указанный при оформлении Заказа, а также произвести оплату стоимости Заказа и доставки.

4.7. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя в пункте 4.6. Правил обязательств, при вручении Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе запросить документ, удостоверяющий личность Потребителя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Потребителя (пункт 9 Правил).

4.8. При передаче Заказа Потребитель в присутствии лица, осуществляющего доставку Заказа, должен проверить внешний вид и упаковку Заказа, количество Товара в Заказе, внешний вид упаковки и качество (явные недостатки) Товара, комплектность, ассортимент Товара. Подпись Потребителя в документах, подтверждающих получение Заказа, означает отсутствие претензий Потребителя к количеству, качеству (явные недостатки), ассортименту и комплектности Товара. После приемки Товара Продавец не принимает претензии к Товару в отношении вышеуказанных характеристик Товара.

4.9. В случае отказа Потребителя от подписания документов, подтверждающих получение Товара и выполнение доставки, передача Товара не производится.

4.10. Срок хранения готового Заказа в пункте самовывоза составляет 7 (семь) календарных дней с момента поступления Заказа в пункт самовывоза.

4.11. Неполучение Заказа в указанные в пункте 4.10. Правил сроки считается отказом Потребителя от Заказа и является основанием для аннулирования Заказа Продавцом. Если неполученный Заказ был предоплачен, денежные средства возвращаются Потребителю в порядке, предусмотренном пунктом 6.3. Правил.

## **5. Оплата**

5.1. Цена Товара указывается в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН. В случае неверного указания цены заказанного Потребителем Товара, Продавец при первой возможности информирует об этом Потребителя для подтверждения Заказа по исправленной цене, либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Потребителем данный Заказ считается аннулированным. Если Заказ был оплачен, Продавец возвращает Потребителю оплаченную за Заказ сумму на счет, с которого был осуществлен платеж.

5.2. Цена Товара, указанная в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на Товар в подтвержденном Заказе изменению не подлежит за исключением случаев, указанных в п. 5.1. Правил.

5.3. Способы оплаты Товара указаны в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН в разделе Оплата. Согласованным способом оплаты считается способ, выбранный Потребителем из доступных способов оплаты при подтверждении Заказа.

5.4. Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт.

5.4.1. В соответствии с положениями Центрального Банка Российской Федерации «Об эмиссиях банковских карт и об операциях совершаемых с использованием платежных карт» от 24.12.2004 № 266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты, либо лицом,



уполномоченным на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.2. При совершении оплаты Товара с помощью банковской карты в пункте выдачи заказа Потребитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность, за исключением случаев оплаты неименной банковской картой.

5.4.3. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации. Согласно статье 159 Уголовного кодекса Российской Федерации мошенничеством считается хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием и наказывается штрафом в размере до ста двадцати тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до одного года, либо обязательными работами на срок до трехсот шестидесяти часов, либо исправительными работами на срок до одного года, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет, либо арестом на срок до четырех месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.

5.4.4. Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате, все Заказы, оформленные в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН и предоплаченные банковской картой, могут проверяться Продавцом. Продавец оставляет за собой право без объяснения причин аннулировать Заказ. Стоимость Заказа возвращается на банковскую карту владельца.

5.4.5. Прием и обработка платежей с использованием банковских карт проводится провайдером электронных платежей ОФД-Я, либо иным провайдером электронных платежей. Продавец не осуществляет обработку, в том числе сбор и хранение данных банковских карт Потребителей.

5.4.6. Осуществляя платеж банковской картой в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН Потребитель соглашается с направлением ему кассового чека в электронной форме (ссылка на кассовый чек с возможностью скачать его в формате PDF) на электронную почту, либо на номер телефона в случае отсутствия информации об электронной почте в Аккаунте. Кассовый чек в печатной форме в таком случае не предоставляется.

## 5.5. Оплата Товара в кредит.

5.5.1. Продавец предоставляет возможность Потребителю приобрести любой Товар, представленный в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, на сумму от 3 000 рублей до 200000 рублей в кредит. Полная информация о сроках и порядке оформления смотреть [здесь](#).

5.5.2. Для оформления кредита необходимо положить выбранные Товары в корзину и оформить Заказ в соответствии с пунктом 3.1.3 Правил.

5.5.3. Для подтверждения Заказа с Потребителем связывается оператор, которому Потребитель должен сообщить о желании купить выбранный Товар в кредит.

5.5.4. После подтверждения Заказа Потребителю в Аккаунте становится доступна вкладка «В кредит», при нажатии на которую Потребитель переходит на страницу Банка-партнера для оформления кредита.

5.5.5. После заполнения необходимых полей анкеты на экране появляется решение кредитной организации относительно заявки.

5.5.6. Представлены разные способы подписания кредитной документации:

5.5.6.1. Если Потребитель не является клиентом Банка-партнера, то ему доступен к подписанию стандартный бумажный договор, который привозит курьер.

5.5.6.2. Если Потребитель является клиентом Банка-партнера, то ему предоставлена технология онлайн-подписания кредитного договора с помощью смс-кода.

Способ подписания согласовывается с оператором кредитной организации после получения положительного решения по заявке Потребителя.

Онлайн-подписание договора происходит путем проставления в специальном поле на странице сайта Банка-партнера, где оформляется заявка на кредит, электронной подписи, в качестве которой используется смс-код направленный Банком-партнером в смс-сообщении на номер, указанный в заявке.

В случае со стандартным бумажным комплектном кредитной документации документы будут доставлены курьером. Потребителю необходимо будет предъявить паспорт гражданина РФ представителю Банка-партнера и подписать кредитную документацию, после чего она будет направлена в Банк-партнера.

5.5.7. После того, как договор будет подписан с Банком-партнером, и денежные средства будут переведены Продавцу, с Потребителем связывается оператор Продавца для согласования даты и времени доставки Заказа. Заказ будет доставлен по адресу, указанному при оформлении Заказа.

5.6. Продавец вправе предоставлять Потребителю скидки на Товар и устанавливать программу бонусов и иные программы лояльности. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления, правила программы лояльности указаны в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

5.7. Продавец вправе устанавливать скидки в целях продвижения Товара, либо иного способа оплаты или доставки. При этом Продавец может ограничивать условия действия скидок, ограничивать их предельный размер, кроме того скидки не распространяются на Товары по специальной цене. Скидка может предоставляться на последующий Заказ, а также в целях компенсации возможного увеличения стоимости Товара при оформлении нового Заказа в случае замены Товара или обмена на аналогичный и в других случаях, когда согласно настоящим Правилам требуется пересчитать стоимость Товара.

5.8. При проведении маркетинговых мероприятий, предполагающих вложение каких-либо объектов в Заказы Потребителя, доставка указанных вложений осуществляется вместе с Заказом Потребителя. Чтобы отказаться от вложения Потребителю необходимо сообщить об этом оператору при подтверждении Заказа.

## **6. Возврат, обмен и ремонт Товара**

6.1. Возврат и обмен Товара надлежащего качества.

6.1.1. Потребитель вправе вернуть или обменять Товар надлежащего качества на аналогичный Товар в любое время до его получения, а после получения в течение 7 календарных дней, если указанный Товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

6.1.2. Обмен и возврат Товара надлежащего качества проводится, если указанный Товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки и т.д., а также при наличии документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного Товара. При обнаружении следов эксплуатации Товара, Продавец оставляет за собой право отказать в возврате денежных средств по данному основанию.

Не подлежат возврату на условиях пункта 6.1.1. Правила Товары с индивидуально-определенными свойствами, если такой Товар может быть использован исключительно Потребителем, а также Товары согласно Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463.

6.1.3. При возврате Потребителем Товара надлежащего качества Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара, за исключением расходов на доставку возвращенного Товара в срок не позднее чем через 10 дней со дня предъявления Потребителем соответствующего требования и возврата Товара.

6.1.4. Обмен Товара надлежащего качества осуществляется путем возврата Товара Продавцу и оформления нового Заказа. Если на момент обращения Потребителя аналогичный Товар отсутствует в продаже у Продавца, Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за указанный Товар денежной суммы. Продавец возвращает денежную сумму за возвращенный Товар в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании соответствующего требования Потребителя.

По соглашению Потребителя с Продавцом обмен Товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного Товара в продажу, о чем Продавец сообщает Потребителю.

6.1.5. При покупке комплекта Товара по акции, в рамках которой была предоставлена скидка на один из Товаров или на все Товары в комплекте, Товары надлежащего качества могут быть возвращены только в составе комплекта. Возврат отдельных Товаров из комплекта не возможен, если иное не предусмотрено в правилах проведения акции.

## 6.2. Возврат, обмен и ремонт Товаров ненадлежащего качества.

6.2.1. Потребитель вправе предъявить претензии в отношении некачественного Товара в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, оформив свое требование в письменной форме посредством почтовой связи или курьерской службы, либо оформив требование посредством раздела «Обратная связь» в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН. В случае направления требования с использованием «Обратной связи» Потребитель обязан указать: Ф.И.О. лица, оформившего Заказ, номер заказа, адрес электронной почты, на которую необходимо направить ответ на претензию.

6.2.2. В отношении технически сложного Товара Потребитель, в случае обнаружения в нем недостатков, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за такой Товар суммы, либо предъявить требование о его замене на Товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим

перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи Потребителю такого Товара. По истечении указанного срока возврат и обмен возможен в одном из следующих случаях:

- обнаружения существенного недостатка Товара;
- нарушение сроков устранения недостатков Товара;
- невозможности использования Товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных Товаров установлен Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

6.2.3. В случае необходимости Продавец может провести проверку качества Товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков Товара Продавец проводит экспертизу Товара за свой счет. Экспертиза Товара проводится в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований Потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы Товара и, в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы Товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Продавец, Потребитель обязан забрать Товар после экспертизы, возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку Товара и иные расходы, указанные в данном пункте.

В случае, если Товар был передан Потребителем Продавцу для проведения проверки качества Товара или проведения экспертизы, и по результатам проверки качества товара/проведения экспертизы было установлено, что Товар имеет недостаток(ки), за который Продавец не отвечает, Потребитель обязан, после проведения проверки качества товара или проведения экспертизы в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления о необходимости явиться, за Товаром и осуществить приемку Товара по месту нахождения товара.

При этом, по истечении 3 (трех) календарных дней с даты уведомления о необходимости явиться за Товаром до дня его возврата Потребителю, у Потребителя возникает обязанность перед Продавцом по возмещению расходов на хранение Товара, а также иных расходов Продавца.

По истечению срока, указанного в абзаце четвертом настоящего пункта, Продавец вправе утилизировать или иным образом распорядится указанным в настоящем пункте Товаром. При этом Потребитель обязан возместить Продавцу понесенные им расходы, связанные с транспортировкой, хранением, утилизацией, а также расходы, связанные с продажей Товара третьим лицам и т.п.

При хранении Товара стоимость за 1(одни) сутки хранения Товара на складе Продавца составляет 100 рублей в сутки; при хранении Товара на складе третьих лиц, стоимость за хранение Товара определяется согласно действующим ценам третьих лиц.

Потребитель обязан возместить Продавцу произведенные им расходы в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения Потребителем письменного требования Продавца о возмещении указанных расходов.

6.2.4. При возврате Потребителем Товара ненадлежащего качества Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара, а также расходы на доставку возвращенного Товара в срок не позднее чем через 10 дней со дня предъявления Потребителем соответствующего требования в соответствии с п. 6.2.1. Правил, при условии, что недостаток Товара является производственным и возник не по вине Потребителя. В случае если в Заказе Потребителя присутствуют Товары надлежащего качества, стоимость доставки не компенсируется.

6.2.5. Обмен Товара ненадлежащего качества осуществляется путем возврата Товара Продавцу. Если на момент обращения Потребителя аналогичный Товар отсутствует в продаже у Продавца, Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за указанный Товар денежной суммы. Продавец возвращает денежную сумму за возвращенный Товар в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании соответствующего требования в соответствии с п. 6.2.1. Правил.

По соглашению Потребителя с Продавцом обмен Товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного Товара в продажу, о чем Продавец сообщает Потребителю.

6.2.6. При возврате/обмене некачественного Товара до 5 кг доставка от Потребителя до Продавца осуществляется Потребителем. Возврат/ обмен некачественного Товара весом свыше 5 кг осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2.7. Потребитель, в течение установленного гарантийного срока на Товар, вправе осуществить устранение недостатков Товара ненадлежащего качества в авторизованном сервисном центре производителя Товара, либо передать Продавцу для проведения устранения недостатков.

Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463.

6.3. В случае возврата Заказа или Товара до момента его получения/после его получения, Продавец возвращает Потребителю денежные средства на основании требования Потребителя тем способом, который использовался Потребителем при оплате Товара:

- при оплате наличными денежными средствами при получении –наличными денежными средствами в пунктах выдачи Заказов, либо путем перечисления соответствующей суммы на счет, указанный в письменном требовании Потребителя;

- при оплате банковской картой в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН \ при получении - путем перечисления соответствующей суммы на банковскую карту, с которой производилась оплата, либо на счет, указанный в письменном требовании Потребителя;

- при оплате банковским переводом - путем перечисления соответствующей суммы на счет, указанный в письменном требовании Потребителя;

- при оплате с использованием потребительского кредита, будет оформлен возврат денежных средств на расчетный счет Банка-партнера, предоставляющий кредит. В случае погашения кредита и предоставления справки из Банка-партнера об отсутствии задолженности по кредитным обязательствам, денежные средства могут быть перечислены на счет, указанный в подписанном письменном требовании Потребителя.

6.4. Порядок действий при нарушении Продавцом условия об ассортименте (пересорте).

6.4.1. В случае передачи Товара с нарушением условия об ассортименте не применяются правила статьи 468 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.4.2. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, при передаче Заказа Потребитель обязан проверить Товар по ассортименту (пересорт). Если при передаче Заказа Потребителем обнаружен Товар, не соответствующий заказанному ассортименту (пересорт), Потребитель вправе при передаче Заказа потребовать замены на Товар в ассортименте, предусмотренном Заказом в срок, согласованный с Продавцом, но не более 3 (трех) месяцев с момента получения требования о замене Товара.

В случае если Продавец не согласовал замену Товара или истек срок, указанный в настоящем пункте Потребитель вправе отказаться от данного Товара и потребовать возврат уплаченных денежных средств за фактически непереданный Товар.

6.4.3. Товар, переданный Потребителю с нарушением условия об ассортименте, подлежит возврату Продавцу. В случае если Потребитель принимает данный Товар, Продавец вправе потребовать от Потребителя оплаты данного Товара по цене, установленной Продавцом для данного Товара в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН на момент передачи Товара (в том числе в судебном порядке). Если фактически переданный Товар отсутствует в ассортименте, представленном в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН на момент передачи Товара, данный Товар оплачивается по цене, согласованной с Продавцом.

6.4.4. Замена Товара, не соответствующего Заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового Заказа.

6.4.5. В случае невозможности осуществить замену Товара, Продавец уведомляет об этом Потребителя посредством телефона и\или направления сообщения на электронный адрес, указанный Потребителем при Верификации/оформления Заказа, а денежные средства, оплаченные за непереданный Товар возвращаются в порядке, предусмотренном пунктом 6.3. Правил.

6.5. Порядок действий при нарушении Продавцом условия о количестве.

6.5.1. Если иное не установлено настоящими Правилами, при передаче Заказа Потребитель обязан проверить количество Товаров в Заказе. Если при передаче Заказа Потребителем обнаружены расхождения по количеству Товара в Заказе, Потребитель обязан в присутствии представителя Продавца или Службы доставки Заказа составить Акт о расхождении по количеству (далее – Акт).

6.5.2. Если Продавец передал Потребителю меньшее количество Товара, чем определено Заказом (недовложение), Потребитель при передаче Заказа вправе принять Товар в части, соответствующей Заказу и потребовать передать недостающее количество Товара, либо если недостающий Товар был оплачен, отказаться от Заказа в части недостающего Товара и потребовать возврата денежных средств за недостающий Товар.

6.5.3. В случае невозможности осуществить допоставку Товара, Продавец уведомляет об этом Потребителя посредством телефона и\или направления сообщения на электронный адрес, указанный Потребителем при Верификации-оформления Заказа, а денежные средства, оплаченные за недоставленный Товар, возвращаются в порядке, предусмотренном пунктом 6.3. Правил.

6.5.4. В случае нарушения Потребителем пункта 6.5.1. Правил в части составления Акта, Продавец вправе отказать Потребителю в удовлетворении претензий по количеству переданного Товара.

## **7. Интеллектуальная собственность**

7.1. Вся текстовая информация и графическое изображения, находящиеся в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН, являются собственностью Правообладателя и/или Продавца.

## **8. Гарантии и ответственность**

8.1. Продавец не несет ответственность за ущерб, причиненный Потребителю вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных в интернет-магазине САНТЕХНИКА-ОНЛАЙН.

8.2. Продавец вправе переуступать, либо каким-либо иным образом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Потребителем, третьим лицам без предварительного согласования с Потребителем.

8.3. Потребитель обязуется использовать заказанный Товар в потребительских целях.

8.4. Продавец не несет ответственности за убытки, которые Потребитель может понести в результате того, что его номер телефона перешел в собственность другого лица, в том числе в результате длительного (от 3-х месяцев) неиспользования такого номера телефона Потребителем.

8.5. Продавец не несет ответственности за точность, правильность и достоверность информации, предоставляемой Потребителем при Верификации.

8.6. В случае нарушения Потребителем условия настоящих Правил, Потребитель должен возместить Продавцу все его расходы и убытки, вызванные данным нарушением.

## **9. Конфиденциальность и защита персональной информации**

9.1. Подробная информация о конфиденциальности и защите персональной информации представлена здесь.

## **10. Прочие условия**

10.1. К отношениям между Продавцом и Потребителем применяется законодательство Российской Федерации.

10.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Потребителя он должен обратиться в Службу по работе с клиентами Продавца по телефону 8-800-700-15-00 или по e-mail [info@santehnika-online.ru](mailto:info@santehnika-online.ru). При этом ответы Продавца на обращения Потребителя признаются направленными в надлежащей форме в случае их отправки на электронный адрес Потребителя, указанный им при Верификации и/или на электронный адрес, с которого поступило обращение Потребителя, либо в письменной форме на почтовый адрес Потребителя (при наличии соответствующего распоряжения). Все возникающие споры Стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.