

Утверждаю:



Генеральный директор
ООО «Меркури Мода»
Катлицкий Ю.А.

«_01_» февраля 2023 г.

Правила оказания услуги «Возврат курьером товара, приобретенного в ИМ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения РФ.
- 1.2. Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

ИМ	интернет магазин на сайте по адресу www.tsum.ru или приложение «ЦУМ – Интернет-магазин одежды», доступное в Appstore и Google Play;
ЦУМ	торговая территория ООО «Меркури Мода» по адресу: Москва, ул. Петровка, дом 2, стр. 1,2;
Новый товар	товар надлежащего качества, соответствующий одновременно всем следующим условиям: <ol style="list-style-type: none">1) приобретённый Клиентом в ИМ не более чем за 14 календарных дней до оформления договора на оказание Услуги;2) не бывший в употреблении, с сохранением его товарного вида, потребительских свойств, пломб, фабричных ярлыков;3) в отношении которого у Клиента имеется чек на покупку;
Клиент	потребитель, купивший Новый товар в ИМ и/или оформивший заявку на оказание Услуги и оформивший договор на оказание Услуги;
Курьер	сотрудник ООО «Меркури Мода», принимающий у Клиента Новый товар с целью исполнения договора на оказание Услуги;
Услуга	предусмотренная настоящими правилами услуга, определение которой приведено в п. 1.3 правил.

- 1.3. ООО «Меркури Мода» по заказу Клиента в соответствии с настоящими правилами оказывает услугу по доставке от Клиента в ИМ Нового товара с целью отказа Клиента от исполнения договора купли-продажи и предъявления Клиентом требования о возврате уплаченной за Новый товар денежной суммы.
- 1.4. Запрещается оформлять договор на оказание Услуги и/или передавать для оказания Услуги иные вещи кроме Новых товаров, в т.ч. товары, приобретенные в ИМ, но не соответствующие хотя бы одному условию Нового товара (п. 1.2 правил).
- 1.5. Ответственность за соответствие передаваемых Курьеру вещей всем условиям Нового товара (п. 1.2 правил) несёт исключительно Клиент. При приёме вещей Курьер не проверяет их на соответствие условиям Нового товара и не даёт консультаций по этому вопросу.
- 1.6. Заключение договора на оказание Услуги осуществляется посредством подписания Клиентом Заявления на возврат денежных средств по форме, установленной Приложением 1 к правилам (далее «Заявление») и передачи Клиентом Курьеру Нового товара по Акту приема-передачи по форме, установленной Приложением 2 к правилам (далее «Акт»). Подписывая Акт, Клиент подтверждает согласие с условиями настоящих правил и, в частности, согласие с положениями, предусмотренными пунктами 1.5 и 1.6 правил. При отказе Клиента от подтверждения согласия с условиями настоящих правил и, в частности, согласия с положениями, предусмотренными пунктами 1.5 и 1.6 правил, договор на оказание Услуги не заключается, Клиент обязуется оплатить стоимость Услуги по действующему прейскуранту.
- 1.7. Стоимость Услуги определяется согласно действующему в ООО «Меркури Мода» прейскуранту. Прейскурантом может предусматриваться предоставление скидок на Услугу при соблюдении Клиентом определённых условий.
- 1.8. Предоставление справочной и дополнительной информации производится:
 - в ЦУМе – в Центре обслуживания клиентов по адресу: Москва, ул. Петровка, д. 2, строение 1,2;
 - по телефону 8 800 500 80 00.

2. Правила оказания услуги

- 2.1. ООО «Меркури Мода» по заказу Клиента обязуется доставить Новый товар в ИМ с целью, указанной в п. 1.3 правил, а Клиент обязуется уплатить за доставку плату, установленную действующим прейскурантом ООО «Меркури Мода».
- 2.2. Услуга оказывается в г. Москва в пределах обслуживания курьерской службы.
- 2.3. Заказ Клиента на оказание Услуги оформляется по телефону 8 800 500 80 00. Оформляя заказ, Клиент соглашается с тем, что в целях улучшения качества обслуживания и разрешения спорных ситуаций в связи с оказанием Услуги ООО «Меркури Мода» вправе осуществлять запись разговора, хранить её и

обрабатывать любыми иными способами, необходимыми для достижения указанных целей.

2.4. Для оформления заказа на оказание Услуги Клиент должен сообщить оператору следующие сведения:

- ФИО лица, которое передаст Курьеру Новый товар и подпишет Заявление / Акт;
- Адрес, по которому указанное лицо желает передать Курьеру Новый товар; адрес должен находиться в жилом или офисном помещении, не может быть на улице, в подъездах, в помещениях транспортных организаций, помещениях органов государственной власти, в помещениях с ограниченным доступом; оценка допустимости адреса для оказания Услуги осуществляется по усмотрению ООО «Меркури Мода»;
- дату и промежуток времени, в который указанное лицо желает передать Курьеру Новый товар; по возможности ООО «Меркури Мода» будет стремиться пойти навстречу пожеланиям Клиента относительно даты и времени передачи Курьеру Нового товара, но в случае загруженности курьерской службы вправе предложить Клиенту другие дату и/или время;
- дату приобретения Нового товара, которая должна соответствовать условию (1) Нового товара (п. 1.2 правил);
- номер заказа в ИМ, артикул, стоимость и другие признаки, позволяющие идентифицировать Новый товар (по запросу оператора);
- информацию о наличии чека на Новый товар.

2.5. При оформлении договора на оказание Услуги Клиент должен:

- предъявить Курьеру чек на Новый товар и предоставить его Курьеру для фотографирования;
- предъявить паспорт или водительское удостоверение;
- сообщить достоверные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты);
- оплатить Курьеру полную стоимость Услуги наличными, банковской картой, бонусными баллами Карты Постоянного (привилегированного) покупателя или их сочетанием.

2.6. Подписывая Заявление / Акт, Клиент подтверждает достоверность всех сообщенных в них сведений и предоставляет ООО «Меркури Мода» согласие на обработку своих персональных данных (ФИО, номера телефона, адреса и других данных в связи с оказанием Услуги), необходимых ООО «Меркури Мода» для целей оказания Услуги.

- 2.7. После подписания Заявления Клиент передаёт Курьеру Новый товар, который в присутствии Клиента упаковывается в пломбируемый сейф-пакет, куда также вкладывается Заявление. Курьер в присутствии Клиента пломбирует пакет, вписывает идентификатор пломбы в Акт, передаёт копию Акта Клиенту. Клиент несёт ответственность за сохранность своего экземпляра Акта.
- 2.8. После доставки Нового товара в ИМ, сотрудники ИМ проводят осмотр Нового товара на предмет его соответствия условиям Нового товара. Как правило, информирование Клиента о результатах осуществляется в течение двух дней, следующих за днем доставки Нового товара в ИМ. В случае загруженности курьерской службы информирование Клиента о результатах может быть осуществлено на 1-2 дня позже указанного срока.
- 2.9. В случае подтверждения соответствия вещей условиям Нового товара (п. 1.2 правил) ООО «Меркури Мода» принимает Новый товар к возврату, о чём информирует Клиента телефонным звонком и смс-сообщением по указанному Клиентом контактному номеру телефона.
- 2.10. В случае несоответствия вещей условиям Нового товара (п. 1.2 правил) ООО «Меркури Мода» не принимает вещи к возврату, о чём информирует Клиента телефонным звонком и смс-сообщением по указанному Клиентом контактному номеру телефона. Оплаченная Клиентом стоимость Услуги не возвращается.
- 2.11. Услуга считается оказанной надлежащим образом после направления Клиенту информации в соответствии с пунктами 2.9 или 2.10 правил.
- 2.12. В случае принятия Нового товара к возврату, ООО «Меркури Мода» возвращает Клиенту денежные средства за Новый товар не позднее чем через десять дней со дня заключения договора на оказание Услуг. Возврат денежных средств осуществляется в той же форме, в какой происходила оплата Нового товара. Если Новый товар был оплачен несколькими способами, средства возвращаются такими же способами в соответствующих частях.
- 2.13. В случае непринятия вещей к возврату Клиент обязуется в течение 5 дней с момента направления ему соответствующего уведомления явиться в ЦУМ, чтобы забрать вещи, которые передаются Клиенту по Акту возврата вещей по форме, установленной Приложением 3 к правилам. В случае, если вещи не будут приняты Клиентом в указанный срок, за последующее хранение вещей взимается плата в размере, установленном действующим прейскурантом.
- 2.14. Вещи выдаются Клиенту или указанному им получателю по предъявлении Акта и, в случае получения товаров указанным Клиентом лицом – документа, удостоверяющего личность такого лица. В случае утраты Акта Клиент может получить вещи на основании письменного заявления Клиента по предъявлении им паспорта или иного удостоверяющего личность документа, и предъявлении доказательств о принадлежности ему этих вещей.
- 2.15. ООО «Меркури Мода» вправе осуществлять фото- и видео-фиксацию, а также вести аудиозапись на всех этапах оказания Услуги.

3. Прочие положения

- 3.1. Срок действия правил: с даты их утверждения Генеральным директором ООО «Меркури Мода» до принятия им решения об утверждении новой редакции правил, либо о прекращении действия правил.
- 3.2. ООО «Меркури Мода» оставляет за собой право на одностороннее изменение настоящих правил, вплоть до отказа от дальнейшего оказания потребителям Услуги. Изменения оформляются дополнениями к настоящим правилам или новой редакцией правил.

Приложение 2
к Правилам оказания услуги
«возврат курьером товара, приобретенного в ИМ»
от «_1_» февраля 2023 г.

Форма Акта приема передачи Нового товара

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ НОВОГО ТОВАРА

«__» _____ 2023г.

Настоящий Акт приёма передачи Нового товара составлен в соответствии с действующими в ООО «Меркури Мода» (ИНН 5032277847, ОГРН 1145032002390) Правилами оказания услуги «Возврат курьером товара, приобретенного в ИМ» (далее «Правила») и подтверждает заключение договора на оказание услуги по доставке от Клиента в ИМ Нового товара с целью отказа Клиента от исполнения договора купли-продажи и предъявления Клиентом требования о возврате уплаченной за Новый товар денежной суммы. Все термины, употребляемые с заглавной буквы, имеют значение, определённое в Правилах.

ФИО Клиента: _____

Адрес Клиента: _____

Эл. почта: _____ **Телефон:** _____

Номер заказа возвращаемого товара: _____

Клиент подтверждает, что передал Курьеру Новый товар, указанный в подписанном Клиентом Заявлении на возврат денежных средств по указанному в Заявлении адресу, а также что в присутствии Клиента Новый товар был упакован в пломбируемый сейф-пакет или несколько сейф-пакетов:

Идентификатор сейф-пакета: _____

Идентификатор сейф-пакета: _____

Идентификатор сейф-пакета: _____

Согласие с Правилами: подписывая настоящий Акт, Клиент подтверждает согласие с условиями Правил и в, частности, с условием о том, что ответственность за соответствие передаваемых Курьеру вещей всем условиям Нового товара несёт исключительно Клиент. При приёмке вещей Курьер не проверяет их на соответствие условиям Нового товара и не даёт консультаций по этому вопросу. _____

Стоимость Услуги (с НДС): _____ рублей.

Справочно: Стоимость хранения вещей, если они не приняты к возврату и не будут приняты Клиентом в течение 5 дней с момента направления ему соответствующего уведомления: _____ рублей в сутки.

Замечания (при наличии): _____

Подпись Клиента

Подпись Курьера ООО «Меркури Мода»

Расшифровка подписи

Расшифровка подписи

Приложение 3
к Правилам оказания услуги
«возврат курьером товара, приобретенного в ИМ»
от «_1_» февраля 2023 г.

Форма Акта возврата вещей

АКТ ВОЗВРАТА

«__» _____ 2023г.

Настоящий Акт возврата вещей составлен в соответствии с действующими в ООО «Меркури Мода» (ИНН 5032277847, ОГРН 1145032002390) Правилами оказания услуги «Возврат курьером товара, приобретенного в ИМ» (далее «Правила») и подтверждает возврат Клиенту вещей, переданных для оказания Услуги и не принятых к возврату ООО «Меркури Мода». Все термины, употребляемые с заглавной буквы, имеют значение, определённое в Правилах.

ФИО Клиента: _____

Телефон: _____

Сведения о возвращаемых вещах:

№	Наименование товара	Артикул	Кол-во единиц товара
1			
2			
3			
4			
5			

Замечания (при наличии): _____

Подпись Клиента

Подпись представителя ООО «Меркури Мода»

Расшифровка подписи

Расшифровка подписи