

Утверждаю:

---

Генеральный директор  
ОАО «ТД ЦУМ»  
Погромова Т.М.

«\_\_» марта 2020 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](http://www.tsum.ru) или приложение «ЦУМ – Интернет-магазин одежды», доступное в Appstore и Google Play;

**ЦУМ** торговая территория ОАО «ТД ЦУМ» по адресу: Москва, ул. Петровка, дом 2, стр. 1,2;

**Новый товар** товар надлежащего качества, соответствующий одновременно всем следующим условиям:

- 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 ОАО «ТД ЦУМ», 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. ОАО «ТД ЦУМ» 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 приёмке 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 ОАО «ТД ЦУМ» 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. ОАО «ТД ЦУМ» 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 ОАО «ТД ЦУМ».
- 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 ОАО «ТД ЦУМ» 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 ОАО «ТД ЦУМ»;
- дату и промежуток времени, в который указанное лицо желает передать Курьеру Новый товар; по возможности ОАО «ТД ЦУМ» 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 или банковской картой

2.6. Подписывая Заявление / Акт, Клиент подтверждает достоверность всех сообщенных в них сведений и предоставляет ОАО «ТД ЦУМ» согласие на обработку своих персональных данных (ФИО, номера телефона, адреса и других данных в связи с оказанием Услуги), необходимых ОАО «ТД ЦУМ» 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) ОАО «ТД ЦУМ» 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) ОАО «ТД ЦУМ» 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, ОАО «ТД ЦУМ» 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 прецедентом.
- 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. ОАО «ТД ЦУМ» 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 ОАО «ТД ЦУМ» до принятия им решения об утверждении новой редакции правил, либо о прекращении действия правил.
- 3.2. ОАО «ТД ЦУМ» 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 1  
к Правилам оказания услуги  
«возврат курьером товара, приобретенного в ИМ»  
от «\_\_» марта 2020 г.

**Форма Заявления на возврат денежных средств**

 <a href="http://www.tsum.ru">www.tsum.ru</a>		Клиентский сервис (круглосуточно) +7 (495) 933-73-00 <a href="mailto:hotline@tsum.ru">hotline@tsum.ru</a>	
Продавец: ОАО "Торговый дом ЦУМ" (ИНН 7707073366) Адрес: Москва, ул. Петровка, 2, стр. 1,2			
Покупатель:		Адрес доставки:	
		Телефон:	
ВОЗВРАТ ТОВАРА			
№ п/п	Номенклатура	Наименование товара	Товара к возврату шт.
1			
2			
Код причины возврата: 1. Брак 2. Пересорт 3. Не подошел по цвету/размеру/фасону 4. Размер не соответствует заявленному 5. Несоответствие описанию/фото на сайте 6. Доставлен другой товар 7. Ненадлежащего качества 8. Заказано несколько товаров для примерки 9. Другое (уточните, пожалуйста)			
ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ			
ФИО покупателя (полностью) _____			
Документ удостоверяющий личность _____		Серия, номер _____	
Кем, когда выдан _____			
Телефон контактный _____			
Прошу вернуть уплаченную за возвращаемый мною товар денежную сумму.			
1. При оплате наличными в момент получения, картой на сайте или при доставке сторонними службами: <input type="checkbox"/>			
путем перечисления на банковский счет по следующим реквизитам: Номер карты (первые 6 цифр и последние 4 цифры на карте): _____ -XXXX- _____			
Банк Получателя (название) _____			
Лицевой счет Получателя _____			
Корреспондентский счет банка _____			
БИК банка Получателя _____			
ИНН банка Получателя _____			
2. При оплате наличными в момент получения: <input type="checkbox"/>			
возврат наличными на пункте выдачи заказов.			
3. При оплате картой курьеру при доставке курьерской службой ЦУМ, на сайте либо на пункте выдачи: <input type="checkbox"/>			
путем перечисления обратно на карту, для этого сообщая: Реквизиты карты (первые 6 цифр и последние 4 цифры на карте): _____ -XXXX- _____			
Дополнительно сообщая, что при оплате были использованы платежные приложения Apple/Android: (последние 4 цифры учетной записи Apple/Android: XXXX _____)			
4. При оплате подарочной картой либо бонусными баллами: <input type="checkbox"/>			
путем перечисления обратно на подарочную карту, либо бонусный счет, привязанный к заказу.			
<b>Своей подписью:</b> 1. подтверждаю полноту и достоверность представленных в настоящем заявлении сведений. <span style="float: right;">2.</span> подтверждаю, что знаю всю полную и надлежащую информацию о порядке возврата денежных средств при расторжении договора купли-продажи товара (ов) надлежащего качества для всех форм оплаты, в том числе при моем участии в Акции, проводимых в Интернет магазине ОАО "Торговый дом ЦУМ"; 3. даю ОАО "ТД ЦУМ" согласие на обработку моих персональных данных в целях, изложенных в Заявлении, а также для проведения рекламных и иных маркетинговых акций. Разрешаю ОАО "ТД ЦУМ" направлять мне информацию по указанным мною номерам и адресам. Согласие предоставляется на неопределенный срок и может быть отозвано путем направления письменного уведомления.			
(подпись покупателя)		Дата / /	
		Данные заказа: Номер заказа: 20*****	
		Штрихкод заказа: 	

**Приложение 2**  
**к Правилам оказания услуги**  
**«возврат курьером товара, приобретенного в ИМ»**  
**от «\_\_» марта 2020 г.**

**Форма Акта приема передачи Нового товара**

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ НОВОГО ТОВАРА**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

Настоящий Акт приёма передачи Нового товара составлен в соответствии с действующими в ОАО «ТД ЦУМ» (ИНН 7707073366, ОГРН 1027739063208, Москва, ул. Петровка, дом 2, стр. 1,2) 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, определенное 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 ОАО «ТД ЦУМ»

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи

**Приложение 3**  
**к Правилам оказания услуги**  
**«возврат курьером товара, приобретенного в ИМ»**  
**от «\_\_» марта 2020 г.**

**Форма Акта возврата вещей**

**АКТ ВОЗВРАТА**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

Настоящий Акт возврата вещей составлен в соответствии с действующими в ОАО «ТД ЦУМ» (ИНН 7707073366, ОГРН 1027739063208, Москва, ул. Петровка, дом 2, стр. 1,2) 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 ОАО «ТД ЦУМ». 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 ОАО «ТД ЦУМ»

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи