

Условия возврата и обмена товара на Duga.market

Покупатель вправе отказаться от заказанного товара в любое время до отправки Продавцом товара Покупателю, при этом **Duga.market** возвращает Покупателю денежную сумму, уплаченную им. Если курьер уже приехал к Продавцу, и в этот момент заказ отменяется, то **отмена является платной** - стоимость отмены определяется в соответствии с тарифами Яндекс.Доставки. **Duga.market производит оплату стоимости отмены заказа** и в дальнейшем удерживает стоимость отмены из суммы, предназначенной Продавцу за реализацию товара, при последующих заказах Покупателей.

Если курьер уже уехал от Продавца с товаром, и в этот момент Покупатель отменяет заказ, то **отмена является платной** - стоимость отмены определяется в соответствии с тарифами Яндекс.Доставки. **Duga.market** производит возврат Покупателю суммы, уплаченной им с удержанием стоимости отмены. Курьер Яндекс.Доставки возвращает товар Продавцу.

Если после прибытия курьера, Покупателя не окажется на месте вручения товара, и курьер не сможет связаться с ним в течении 10 минут, заказ будет возвращён продавцу. Это также будет платной отменой. Стоимость отмены определяется в соответствии с тарифами Яндекс.Доставки. **Duga.market** производит возврат Покупателю суммы, уплаченной им с удержанием стоимости отмены. Курьер Яндекс.Доставки возвращает товар Продавцу.

При получении товара Покупатель вправе принять либо отказаться от заказанного товара в течении 10 мин. после прибытия курьера Яндекс.Доставки или в течение 7 дней, не считая дня покупки или в течении гарантийного периода, если он указан Продавцом.

Товар можно вернуть если:

- привезли товар надлежащего качества
- привезли товар ненадлежащего качества
- привезли товар, не соответствующую описанию, характеристикам, указанным продавцом
- количество товара отличается от заказа.

Взаиморасчеты между Продавцом и Покупателем при возврате товара определяются в зависимости от причины возврата, указанной Покупателем на платформе **Duga.market** при нажатии кнопки «Отмена».

Возврат товара надлежащего качества:

Возврат Покупателем товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, оригинальная упаковка, а также документы продавца (фискальный чек), подтверждающие факт и условия покупки товара.

Если Покупатель отказывается от приёмки товара в момент доставки курьером Яндекс.Доставки Duga.market возвращает Покупателю стоимость товара за минусом стоимости обратной доставки от Покупателя к Продавцу.

Если покупатель отказывается от приёмки товара надлежащего качества в сроки, установленные Продавцом для возврата, или в течении гарантийного срока товара, он указывает причину возврата на платформе и может обратиться в службу поддержки **Duga.market** для содействия в формировании **Акта возврата товара** надлежащего качества для направления Продавцу. К Акту желательно приложить файлы фото-видео, подтверждающие состояние товара при возврате.

Покупатель не вправе отказаться от товара, если товар привезен под заказ для Покупателя или является невозвратным по условиям Продавца, и соответствует описанию.

При отказе Покупателя от товара надлежащего качества возврат средств осуществляется после того, как Продавец получит товар обратно, но не позднее чем через 10 дней со дня направления Покупателем соответствующего требования.

Взаиморасчеты между Покупателем и Продавцом осуществляются без участия платформы **Duga.market**.

Возврат товара, ненадлежащего качества или не соответствующего описанию, характеристикам, указанным продавцом, или имеющей существенные недостатки:

Покупатель, получив товар имеет право не принимать товар с существенными недостатками в соответствии с ГК РФ и Федеральным законом «О защите прав потребителей», как-то:

- Товар испорчен, имеет порезы, сколы, вмятины, дыры. Продукция пришла просроченной либо сроки годности не совпадают с теми, которые указаны описании.
- К товару нет нужной документации, комплектующих (инструкций по эксплуатации, сертификатов соответствия, технического паспорта).
- Ассортимент товаров не соответствует заказу (привезли не тот товар, количество отличается от заказанного).
- Отсутствуют русифицированные этикетки при продаже иностранного товара.

Если Покупатель отказывается от приёмки товара не надлежащего качества в момент доставки курьером Яндекс.Доставки он указывает причину возврата на платформе. Курьер Яндекс.Доставки возвращает товар Продавцу **Duga.market** переводит Покупателю стоимость товара и стоимость доставки от Продавца до Покупателя. Возврат средств осуществляется после того, как Продавец получит товар обратно, но не позднее чем через 10 дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования. **Duga.market** в дальнейшем удерживает стоимость доставки товара от Продавца Покупателю и стоимость доставки товара от Покупателя Продавцу из суммы, предназначенной Продавцу за реализацию товара, при последующих заказах Покупателей.

Если Покупатель отказывается от приёмки товара не надлежащего качества в сроки, установленные Продавцом для возврата, или в течении гарантийного срока товара, он указывает причину возврата на платформе и может обратиться в службу поддержки **Duga.market** для содействия в формировании **Акта возврата товара** ненадлежащего качества для направления Продавцу для принятия обоюдного решения.

Продавец может сделать скидку на товар, произвести его замену либо отказаться от своего предложения и возврата товара. К Акту желательно приложить файлы фото-видео, подтверждающие состояние товара при возврате. Взаиморасчеты между Покупателем и Продавцом осуществляются без участия платформы **Duga.market**.

Возврат Покупателем товара после принятия третьим лицом

Покупатель может поручить третьему лицу (подрядчику, мастеру по ремонту) провести поиск и принятие товара от имени Покупателя. При этом Покупатель берет на себя ответственность за последствия таких действий.

Третье лицо (Мастер), действуя по поручению Покупателя, вправе отказаться от заказанного товара в любое время до отправки Продавцом товара Покупателю, при этом **Duga.market** возвращает Покупателю денежную сумму, уплаченную им.

Если курьер уже приехал к Продавцу, и в этот момент заказ отменяется Мастером, то **отмена является платной** - стоимость отмены определяется в соответствии с тарифами Яндекс.Доставки. **Duga.market** производит оплату стоимости отмены заказа и в дальнейшем удерживает стоимость отмены из суммы, предназначенной Продавцу за реализацию товара, при последующих заказах Покупателей.

Если курьер уже уехал от Продавца с товаром, и в этот момент Мастер отменяет заказ, то **отмена является платной** - стоимость отмены определяется в соответствии с тарифами Яндекс.Доставки. **Duga.market** производит возврат Покупателю суммы, уплаченной им с удержанием стоимости отмены. Курьер Яндекс.Доставки возвращает товар Продавцу. Требование Покупателя к Мастеру о возврате стоимости отмены решаются Покупателем самостоятельно.

Если после прибытия курьера, Мастер не окажется на месте вручения товара, и курьер не сможет связаться с ним в течении 10 минут, заказ будет возвращён Продавцу. Это также будет платной отменой. Стоимость отмены определяется в соответствии с тарифами Яндекс.Доставки. **Duga.market** производит возврат Покупателю суммы, уплаченной им с удержанием стоимости отмены. Курьер Яндекс.Доставки возвращает товар Продавцу. Требование Покупателя к Мастеру о возврате стоимости отмены решаются Покупателем самостоятельно.

При получении товара Мастер вправе принять либо отказаться от заказанного товара в течении 10 мин. после прибытия курьера Яндекс.Доставки или в течение 7 дней, не считая дня покупки или в течении гарантийного периода, если он указан Продавцом.

Товар можно вернуть если:

- привезли товар надлежащего качества
- привезли товар ненадлежащего качества
- привезли товар, не соответствующую описанию, характеристикам, указанным продавцом
- количество товара отличается от заказа.

Взаиморасчеты между Продавцом и Покупателем при возврате товара определяются в зависимости от причины возврата, указанной Мастером на платформе **Duga.market** при нажатии кнопки «Отмена».

Возврат товара надлежащего качества:

Возврат Мастером товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, оригинальная упаковка, а также документы продавца (фискальный чек), подтверждающие факт и условия покупки товара.

Если Мастер отказывается от приёмки товара в момент доставки курьером Яндекс.Доставки DUGA.market возвращает Покупателю стоимость товара за минусом стоимости обратной доставки от Покупателя к Продавцу. Требование Покупателя к Мастеру о возврате стоимости обратной доставки от Покупателя к Продавцу решаются Покупателем самостоятельно.

Если Мастер отказывается от приёмки товара надлежащего качества в сроки, установленные Продавцом для возврата, или в течении гарантийного срока товара, он указывает причину возврата на платформе и может обратиться в службу поддержки **Duga.market** для содействия в формировании **Акта возврата товара** надлежащего качества для направления Продавцу. К Акту желательно приложить файлы фото-видео, подтверждающие состояние товара при возврате.

Мастер не вправе отказаться от товара, если товар привезен под заказ для Мастера или является невозвратным по условиям Продавца, и соответствует описанию.

При отказе Мастера от товара надлежащего качества возврат средств осуществляется после того, как Продавец получит товар обратно, но не позднее чем через 10 дней со дня направления Покупателем соответствующего требования. Взаиморасчеты между Покупателем и Продавцом (Мастером) осуществляются без участия платформы **Duga.market**.

Возврат товара, ненадлежащего качества или не соответствующего описанию, характеристикам, указанным продавцом, или имеющего существенные недостатки:

Мастер, получив товар имеет право не принимать товар с существенными недостатками в соответствии с ГК РФ и Федеральным законом «О защите прав потребителей», как-то:

- Товар испорчен, имеет порезы, сколы, вмятины, дыры. Продукция пришла просроченной либо сроки годности не совпадают с теми, которые указаны описании.
- К товару нет нужной документации, комплектующих (инструкций по эксплуатации, сертификатов соответствия, технического паспорта).
- Ассортимент товаров не соответствует заказу (привезли не тот товар, количество отличается от заказанного).
- Отсутствуют русифицированные этикетки при продаже иностранного товара.

Если Мастер отказывается от приёмки товара не надлежащего качества в момент доставки курьером Яндекс.Доставки он указывает причину возврата на платформе. Курьер Яндекс.Доставки возвращает товар Продавцу. **Duga.market** переводит Покупателю стоимость товара и стоимость доставки от Продавца до Покупателя. Возврат средств осуществляется после того, как Продавец получит товар обратно, но не позднее чем через 10 дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования. **Duga.market** в дальнейшем удерживает стоимость доставки товара от Продавца Покупателю и стоимость доставки товара от Покупателя Продавцу из суммы, предназначенной Продавцу за реализацию товара, при последующих заказах Покупателей.

Если Мастер отказывается от приёмки товара ненадлежащего качества в сроки, установленные Продавцом для возврата, или в течении гарантийного срока товара, он указывает причину возврата на платформе и может обратиться в службу поддержки **Duga.market** для содействия в формировании **Акта возврата товара** ненадлежащего качества для направления Продавцу для принятия обоюдного решения. Продавец может сделать скидку на товар, произвести его замену либо отказаться от своего предложения и возврата товара. К Акту желательно приложить файлы фото-видео, подтверждающие состояние товара при возврате.

Взаиморасчеты между Покупателем (Мастером) и Продавцом осуществляются без участия платформы **Duga.market**.