

Требования, предъявляемые к ресурсу магазина

Контактные данные организации

В одном из разделов ресурса должна быть размещена информация об организации. Обязательно должны быть размещены: юридический адрес, фактический адрес, телефоны (стационарный), адрес электронной почты, ИНН, ОГРИП, ОГРН.

Ниже представлен пример оформления контактных данных.

Контакты:

Фактический адрес: 109444, Москва г, Сормовский проезд, дом № 11/7.

Электронная почта: kerimova@tilli-stilli.ru

Телефоны: +7 (985) 222 73 46

Реквизиты:

ИП Керимова Залина Камалудиновна

ИНН 772157445044 / ОГРНИП

Реквизиты банка, где открыт счет

Р/с	40802810680800002410
Банк	ЗАО "Кредит Европа Банк" г. Москва
К/с	30101810900000000767
БИК	044525767

Юридический адрес:

109431, г. Москва, Жулебинский б-р, 36-1-164

Описание сферы деятельности

Продажа детской одежды

Политика конфиденциальности и пользовательское соглашение

Политика конфиденциальности объясняет пользователям ресурса (сайт\мобильное приложение), с какой целью их личная информация собирается, и как будет использоваться. Политика конфиденциальности ресурса (сайт\мобильное приложение) должна предоставлять пользователям следующие гарантии:

- неразглашение персональных данных и их безопасность;

- использование сведений, предоставленных пользователем, исключительно с целью связи с ним, в том числе для направления электронных уведомлений.

Основное условие политики конфиденциальности ресурса (сайт\мобильное приложение) – максимальная прозрачность. После её прочтения пользователь должен получить полное представление о том, с какой целью от него требуется предоставление личных данных, как они хранятся, обрабатываются, каким образом защищены и т. д.

Пользовательское соглашение – это соглашение пользователей ресурса (сайт\мобильное приложение) с одной стороны и ресурсом (сайт\мобильное приложение) с другой стороны, в котором прописаны ряд условий между сторонами.

Пользовательское соглашение регламентирует отношения между пользователями и ресурсом (сайт\мобильное приложение).

Пользовательское соглашение определяет юридическую, правовую сторону деятельности в интернете. Это публичная оферта, присоединяясь к которой посетитель сайта получает права и обязанности, определённые владельцем ресурса (сайт\мобильное приложение).

Способы оплаты

В одном из разделов ресурса должна содержаться информация о способах, которыми можно оплатить товары или услуги.

Пример оформления приведён ниже.

Способы оплаты:

Наличный расчёт

При доставке курьерской службой или до пункта выдачи вы можете оплатить заказ наличными при получении. Сумма к оплате будет равна стоимости заказа + стоимость доставки. При оплате заказа будет выдан кассовый чек и товарная накладная. При получении товара обязательно проверьте комплектацию товара, наличие гарантийного талона и чека.

Банковской картой

Для выбора оплаты товара с помощью банковской карты на соответствующей странице необходимо нажать кнопку **Оплата заказа банковской картой**.

Оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием банковских карт следующих платёжных систем VISA, MasterCard, VISA Electron, Maestro и Мир. Предоставляемая вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер При оплате заказа банковской картой, обработка платежа происходит на авторизационной странице банка, где Вам необходимо ввести данные Вашей банковской карты:

- тип карты
- номер карты,
- срок действия карты (указан на лицевой стороне карты)
- имя держателя карты (латинскими буквами, точно также как указано на карте)

Способы оплаты:

- CVC2/CVV2 код

Описание возврата товара или услуги

Рекомендуется разместить на ресурсе тексты, описывающие условия возврата товара или отказа от услуги.

Пример описания условий возврата приведён ниже.

Возврат товара

Срок возврата товара надлежащего качества составляет 14 дней с момента получения товара.

Возврат переведённых средств, производится на ваш банковский счёт в течение 5-30 рабочих дней (срок зависит от банка, который выдал вашу банковскую карту).

1. Заполните на сайте заявку на возврат товара.
2. Соберите отправление:
 - вложите все ярлыки, бирки, ценники и оригинальную упаковку товара (только при возврате товара надлежащего качества);
 - вложите копию кассового чека;
 - копию документа, удостоверяющего личность (паспорт)
*Требование о предъявлении паспорта установлено Положением Центрального банка России №373-П от 12.10.2011г.
 - заполненное заявление на возврат денежных средств (бланк приложен к вашему заказу).
3. Просьба все поля в заявлении заполнять разборчиво и печатными буквами – это ускорит возврат денежных средств. Наличие заполненного заявления на возврат обязательно.
4. Отправьте товар почтой России по адресу: 109444, Москва г, Сормовский проезд, дом № 11/7 Адресат: ИП Керимова З.К., контактный телефон 8-985-222-73-46. Оформляйте посылку, как РЕГИСТРИРУЕМОЕ ПОЧТОВОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ (не наложенным платежом!). Ответственность за товар до его доставки лежит на покупателе.
5. Для компенсации стоимости пересылки, в случае возврата товара ненадлежащего качества, сфотографируйте чек об отправке и пришлите его с номером заказа в службу поддержки клиентов на e-mail: shop@tilli-stilli.ru. Возмещение затрат за отправление происходит только в случае подтвержденного производственного брака.

Возврат товара надлежащего качества

Под товаром надлежащего качества подразумевается товар, у которого сохранен товарный вид и потребительские свойства. Вы имеете право вернуть купленный у нас товар, если он не подошел Вам по цвету, размеру или фасону и т. д. Согласно Правилам

продажи товаров дистанционным способом от 27 сентября 2007 г. Вы можете отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение 14 дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен только в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, оригинальная упаковка, пломбы и ярлычки. Вся возвращенная продукция проходит обязательный процесс проверки на качество. Обращаем внимание, что при обнаружении следов эксплуатации товара, а также при отсутствии или повреждении упаковки и ярлычков, магазин оставляет за собой право отказать в приеме возвращенного товара.

При возврате товара надлежащего качества покупателю возвращается стоимость товара. Стоимость доставки и обратной пересылки покупателю не компенсируется.

Возврат денежных средств производится на основании заявки покупателя на возврат и составляет не более 10 рабочих дней с даты поступления возвращенного товара на склад магазина.

Существует ряд товаров, не подлежащих обмену или возврату. Согласно перечню непродовольственных товаров надлежащего качества (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81), мы не принимаем к возврату или обмену:

- предметы личной гигиены
- швейные и трикотажные изделия (бельевые, чулочно-носочные)

Бельевые изделия включают в себя следующие виды: пижамы, ночные сорочки, нижние сорочки, пижамные брюки и куртки, пеньюары, ночные халаты, кальсоны, трусы, нижние юбки, купальники, купальные костюмы, пляжные комплекты и другие аналогичные изделия из тканей, нетканых полотен и других видов текстильных материалов.

Возврат товара ненадлежащего качества

Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, не способный обеспечить свои функциональные качества из-за существенного недостатка. К товару ненадлежащего качества также относится товар, который покупатель возвращает по причине несоответствия заказанному (артикул, цвет, фасон, размер).

Отличие элементов дизайна или оформления от заявленных в описании на сайте не является неисправностью товара. Цветовые оттенки товара могут незначительно отличаться от представленных на сайте из-за различий в настройках мониторов.

В ситуации, когда товар был передан с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, претензии принимаются не позднее 20 дней после получения товара (Согласно Правилам продажи товаров дистанционным способом от 27 сентября 2007 г.).

При возврате товара ненадлежащего качества покупателю возвращается стоимость товара, доставки и обратной пересылки. При частичном возврате стоимость доставки заказа покупателю не возвращается.

Возврат стоимости обратной пересылки осуществляется только перечислением на банковский счет Покупателя по реквизитам, указанным в заявке на возврат товара.

Сроки возврата денежных средств

Срок возврата денежных средств зависит от способа возврата товара и составляет не более 20 дней с даты поступления возвращенного товара в интернет-магазин вместе с заполненным заявлением на возврат. По итогам проведения экспертизы товара принимается решение о возврате или не возврате денежных средств.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации, а также для рассмотрения претензий к качеству товара в индивидуальном порядке, просим Вас направить письменное обращение в Службу клиентской поддержки: shop@tilli-stilli.ru или позвонить по телефону 8 (985) 222-73-46.

Условия доставки товара

На ресурсе должен быть раздел, описывающий порядок, сроки и регионы возможной доставки товара или услуги.

Курьером по Москве и МО

Стоимость: При заказе от 1 ₽ до 2 000 ₽. - 290 ₽.

Бесплатная доставка при заказе от 2 000 ₽.

Сроки доставки: 1-2 дня.

Доставка по Москве осуществляется ежедневно с 10:00 до 22:00 в удобный для вас промежуток времени.

После передачи заказа в транспортную компанию с вами свяжется курьер для уточнения времени доставки.

Время нахождения курьера по адресу доставки ограничено 15 минутами.

Возможен частичный выкуп и примерка заказа. При частичном выкупе покупатель оплачивает полную стоимость доставки по тарифу. Если итоговая стоимость выкупленного товара выше 1999₽ — доставка бесплатная.

Курьером VOXBERRY по всей России

Стоимость: При заказе от 1 ₽ до 12 000 ₽. — от 290 ₽.

Бесплатная доставка при заказе от 12 000 ₽.

Сроки доставки: 3-7 дней.

Стоимость и сроки доставки курьером по России показаны в карточке товара и рассчитываются автоматически в корзине во время оформления заказа.

При поступлении заказа в ваш город, с вами свяжется курьер для уточнения времени доставки.

Частичный выкуп и примерка заказа невозможны.

Пункты самовывоза Vоxberry

Стоимость: При заказе от 1 ₽ до 6999 ₽ — от 125 ₽.

Бесплатная доставка по Москве и МО при заказе от 2000 ₽.

Сроки доставки: от 2 дней.

Бесплатная доставка в регионы РФ при заказе от 12 000 ₽.

Сроки доставки: от 3-7 дней.

Стоимость и сроки доставки в пункты выдачи заказов показаны в карточке товара и рассчитываются автоматически в корзине во время оформления заказа.

О прибытии заказа в пункт самовывоза покупатель оповещается SMS-сообщением, в котором указан адрес и режим работы.

При получении заказа в пункте выдачи заказов Voxberry потребуются предъявить удостоверение личности в случае, если при оформлении заказа был выбран метод оплаты "Оплата картой на сайте".

Ваш заказ будет храниться в пункте выдачи заказа в течение 7 дней.

Частичный выкуп и примерка заказа невозможны.

Описание процесса передачи данных

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Ассепт, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем МИР, Visa Int., MasterCard Europe Sprl, JCB.