

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТОВАРОВ

Редакция от «»_ 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют порядок возврата и обмена товаров, приобретённых через интернет-магазин:

<https://shop.zolotoikakadu23.ru>

1.2. Документ разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ «О защите прав потребителей»;
- Правилами продажи товаров дистанционным способом;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Публичной оферты интернет-магазина.

2. Возврат товара надлежащего качества

2.1. Покупатель вправе отказаться от товара до его передачи.

2.2. После получения товара Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.3. Возврат товара надлежащего качества возможен при соблюдении следующих условий:

- сохранён товарный вид;
- сохранены потребительские свойства;
- отсутствуют следы эксплуатации;
- сохранена оригинальная упаковка;
- имеются документы, подтверждающие покупку.

2.4. Расходы по возврату товара надлежащего качества несёт Покупатель.

3. Товары, не подлежащие возврату и обмену

3.1. Не подлежат возврату и обмену товары надлежащего качества, включённые в перечни, утверждённые законодательством Российской Федерации.

3.2. В частности, возврату не подлежат:

- лекарственные препараты для ветеринарного применения надлежащего качества;

- товары, утратившие товарный вид после получения;
- товары с нарушенной заводской упаковкой, если это влияет на возможность дальнейшей реализации;
- товары индивидуального заказа.

3.3. Перечень ограничений применяется в соответствии с действующим законодательством РФ на момент обращения покупателя.

4. Возврат товара ненадлежащего качества

4.1. Покупатель вправе предъявить требования в отношении товара ненадлежащего качества в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

4.2. Под товаром ненадлежащего качества понимается товар:

- имеющий производственный дефект;
- повреждённый до передачи покупателю;
- не соответствующий заявленным характеристикам;
- имеющий скрытые недостатки.

4.3. Покупатель вправе потребовать:

- замену товара;
- устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение цены;
- возврат денежных средств.

4.4. Продавец вправе провести проверку качества товара.

5. Повреждение товара при доставке

5.1. При получении заказа Покупатель обязан проверить:

- целостность упаковки;
- комплектность товара;
- отсутствие видимых повреждений.

5.2. В случае обнаружения повреждений рекомендуется:

- сделать фотографии упаковки и товара;
- составить акт с представителем перевозчика;
- незамедлительно уведомить Продавца.

5.3. Отсутствие фиксации повреждений при получении может затруднить рассмотрение претензии.

6. Возврат ветеринарных препаратов

6.1. Ветеринарные лекарственные препараты надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.

6.2. В случае выявления недостатков препарата Покупатель вправе обратиться к Продавцу с письменным обращением.

6.3. Продавец вправе направить товар на проверку качества или экспертизу.

7. Возврат кормов и лакомств

7.1. Корма и лакомства надлежащего качества могут быть возвращены только при соблюдении требований законодательства Российской Федерации.

7.2. Не принимаются к возврату:

- вскрытые упаковки;
 - товары с нарушенной герметичностью;
 - товары с признаками хранения в ненадлежащих условиях после передачи покупателю.
-

8. Возврат клеток, игрушек и аксессуаров

8.1. Клетки, игрушки, поилки, кормушки, жердочки и иные аксессуары могут быть возвращены при соблюдении требований раздела 2 настоящих Правил.

8.2. Товары со следами эксплуатации возврату не подлежат.

9. Порядок подачи претензии

9.1. Для оформления возврата Покупатель направляет обращение на:

E-mail: zolotoi.kakadu23@yandex.ru

Телефон: +7 (928) 431-08-88

9.2. В обращении необходимо указать:

- номер заказа;
 - ФИО покупателя;
 - контактный телефон;
 - описание причины обращения;
 - фотографии товара при необходимости.
-

10. Возврат денежных средств

10.1. Возврат денежных средств осуществляется тем способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами.

10.2. Срок возврата денежных средств определяется законодательством Российской Федерации и зависит от способа оплаты и банковских процедур.

10.3. Возврат производится после подтверждения обоснованности требований покупателя.

11. Форс-мажор и ограничения ответственности

11.1. Продавец не несёт ответственности за повреждения товара, возникшие после его передачи покупателю либо перевозчику, если иное не доказано.

11.2. Продавец не отвечает за последствия неправильного использования товара покупателем.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящие Правила действуют бессрочно до принятия новой редакции.

12.2. Актуальная версия документа размещается по адресу:

<https://shop.zolotoikakadu23.ru/delivery-and-return/>

12.3. Во всём остальном стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.