

Условия возврата и обмена товара

Возврат товара. Гарантийные сроки

1. Покупатель вправе отказаться от заказанного товара в любое время до его получения и оплаты, а после его получения – в течение 7 (семи) дней при условии сохранения товарного вида и упаковки товара. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) дней с момента получения Продавцом возвращенного товара и заявления Покупателя в соответствии со статьей 22 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей». Стоимость доставки и дополнительных оказанных услуг оплачивается Покупателем. При возврате товара Покупателю возвращается исключительно сумма, фактически уплаченная им денежными средствами. Сумма скидки, предоставленная по Маркетинговому купону или бонусному сертификату, в денежном эквиваленте не выплачивается и не компенсируется.

1.1. Покупатель уведомлён и соглашается с тем, что при дистанционном способе продажи товара его право на отказ от товара надлежащего качества регулируется статьёй 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Матрасы, подушки, наматрасники и постельное бельё относятся к товарам, использование которых предполагает непосредственный контакт с телом человека и особыми гигиеническими требованиями. В связи с этим возврат таких товаров как товаров надлежащего качества возможен только при сохранении товарного вида, потребительских свойств и целостности заводской гигиенической/вакуумной упаковки (товар не был в эксплуатации и не использовался по назначению).

Требование о возврате товара надлежащего качества, который имеет индивидуально-определённые свойства (изготовлен по индивидуальному заказу Покупателя, по уникальным размерам, комплектации и т.п.) может быть отклонено Продавцом в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Вопрос о наличии/отсутствии у товара индивидуально-определённых свойств при споре подлежит разрешению в установленном законом порядке.

1.2. При отказе от предзаказа до передачи товара Покупатель направляет заявление на электронную почту info@bluesleep.ru или через форму на Сайте. Продавец возвращает аванс в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения заявления, в соответствии со статьей 22 Закона РФ "О защите прав потребителей".

2. Срок хранения матрасов и подушек Blue Sleep в скрученном виде – 30 дней с момента получения Покупателем. При условии сохранения товара в упаковке более указанного срока, услуга теста и гарантия не действуют.

3. Продавец предоставляет гарантию на реализуемые товары в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Гарантийный срок на товар исчисляется с даты передачи товара Покупателю.

Для подтверждения гарантийного случая Покупателю необходимо сохранить вшивную этикетку (ярлык), содержащую идентификационную информацию о товаре. При удалении, повреждении или утрате вшивной этикетки, делающих невозможной идентификацию изделия, Продавец вправе запросить у Покупателя иные документы и сведения, подтверждающие

приобретение товара и срок его эксплуатации, а также провести проверку качества товара. Отказ в признании случая гарантийным допускается только при наличии оснований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

Гарантийные сроки на товары составляют:

- матрасы премиальной категории — 10 (десять) лет;
- матрасы стандартной категории — 18 (восемнадцать) месяцев;
- кровати — 18 (восемнадцать) месяцев;
- подушки, одеяла и иные аксессуары для сна — 12 (двенадцать) месяцев;
- чехлы для подушек — 2 (два) года.

Гарантия распространяется на производственные дефекты материалов и изготовления товара при условии соблюдения Покупателем правил эксплуатации и ухода за товаром. Гарантия не распространяется на недостатки товара, возникшие вследствие:

- естественного износа товара;
- нарушения правил эксплуатации или хранения;
- механических повреждений, возникших после передачи товара Покупателю;
- воздействия влаги, огня, химических веществ или иных внешних факторов.

3.1. Условия эксплуатации и ограничения:

Основание: Гарантия на матрасы действует только при условии использования изделия на ровном жестком основании или ортопедическом основании (каркасе кровати) с шагом ламелей не более 8 см между центрами ламелей. Использование матраса непосредственно на полу, на продавленном диване, мягком основании или основании с деформацией ламелей/шагом более 8 см признается нарушением условий эксплуатации и является основанием для отказа в гарантийном обслуживании.

- Исключения: На постельное белье, наволочки и шелковые изделия гарантия не распространяется в связи с их гигиеническими свойствами и невозможностью проверки без нарушения потребительских свойств. Претензии по качеству данных товаров принимаются только в момент их передачи Покупателю.
- Подарки: На товары, полученные Покупателем безвозмездно (в качестве подарка по маркетинговой акции), гарантийные обязательства Продавца не распространяются, за исключением случаев выявления явного производственного брака непосредственно в момент приемки Товара.
- Естественный износ: Гарантия не распространяется на естественную усадку мягких слоев матраса (до 3 см по глубине), возникающую в процессе нормальной эксплуатации под весом тела Покупателя, что является технологически допустимым изменением и не признается производственным дефектом (в соответствии с ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»).

4. Возврат товара надлежащего качества возможен при условии сохранения товарного вида, потребительских свойств, товарного и кассового чеков. В соответствии с пунктом 4 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463, не подлежат обмену и возврату:

- постельное белье;
- изделия из шелка;
- полотенца и иные текстильные изделия личного пользования.

Собранная мебель надлежащего качества обмену и возврату не подлежит.

5.1. Продавец предоставляет дополнительную добровольную гарантию возврата товара по услуге «тест-драйв», по которой Покупатель имеет право вернуть матрас надлежащего качества с сохраненным товарным видом и потребительскими свойствами начиная с 30-го дня после покупки в течение установленного срока тестирования с момента получения матраса. Срок тест-драйва зависит от модели матраса:

300 дней — для матрасов моделей:

- Гибрид 2.0 (Hybrid 2.0) — с 01.02.2024 г.;
- Гибрид Дуо (Hybrid Duo);
- Концепт (Concept);
- Фьюжн (Fusion);
- Каскад (Cascade);
- Премиум Благородный (Premium Noble);
- Премиум Аллюр (Premium Allure);
- Затмение (Eclipse);
- Премиум Веспер (Premium Vesper);
- Аврора (Aurora).

100 дней — для матрасов моделей:

- Гравитация (Gravity);
- Сонник (Sonnica);
- Детский (Kids).
- На следующие модели матрасов услуга «тест-драйв» не распространяется:
- Прекрасный (Fine);
- Ласка (Gentle);
- Ударный (Strike);
- Дюна (Dune);
- тонкие матрасы (топперы).

Данный вид гарантии предоставляется единоразово и действует только на первый приобретенный матрас через сайт Продавца на одного уникального Покупателя. В целях идентификации уникальности Покупателя и предотвращения злоупотреблений (оформления услуги на разных членов семьи или по одному адресу), для участия в программе «тест-драйв» в заказе должны быть указаны полные и достоверные данные нового клиента, ранее не совершавшего покупки у Продавца, а именно: ФИО, уникальный номер телефона, адрес электронной почты и адрес доставки.

Стоимость доставки при обмене или возврате матраса по программе «тест-драйв» определяется продавцом в зависимости от района и согласовывается с Покупателем отдельно.

Иная стоимость доставки может применяться для удаленных районов и согласовывается с Покупателем отдельно.

5.2. Продавец предоставляет гарантию на возврат товара по услуге «тест-драйв», по которой Покупатель имеет право вернуть подушку надлежащего качества с сохраненным товарным видом и потребительскими свойствами в течение 30 дней с момента получения подушки.

Программа «тест-драйв» распространяется на все подушки Blue Sleep, за исключением: — подушки Путешествие (Blue Sleep Travel); — подушек для сидения; — поясничных подушек; — подушек, входящих в комплекты товаров. Данный вид гарантии предоставляется единоразово и действует только на первую приобретенную подушку через сайт Продавца на одного уникального Покупателя. Обязательным условием участия в программе является предоставление в заказе данных нового клиента: ФИО, уникального номера телефона, адреса электронной почты и адреса доставки. В случае выявления совпадений данных Покупателя с данными лиц, ранее использовавших услугу «тест-драйв» (в том числе совпадение адреса доставки или контактного телефона), Продавец вправе отказать в приеме возврата по данной программе.

В случае возврата или обмена подушки по программе «тест-драйв» оплата доставки осуществляется Покупателем. Стоимость доставки при обмене или возврате подушки по программе «тест-драйв» определяется продавцом в зависимости от района и согласовывается с Покупателем отдельно.

5.3. Условия и ограничения, установленные настоящим пунктом для услуги «тест-драйв» матрасов и подушек, являются дополнительной добровольной гарантией Продавца и не ограничивают и не отменяют иных прав Покупателя, предусмотренных Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6. При возврате матраса Покупателю возвращается полная оплаченная сумма за вычетом стоимости всех товаров, входящих в заказ Покупателя по акциям, а также за вычетом номинала использованных Маркетинговых купонов (бесплатных сертификатов), так как их номинал не является денежными средствами Покупателя.

7. При возврате товара по услуге «тест-драйв» бесплатный забор матраса от клиента осуществляют представители благотворительного фонда, в адрес которого передается матрас.

8. Гарантийный срок не распространяется на товар, имеющий повреждения, возникшие в результате:

- нарушения Покупателем правил эксплуатации и/или рекомендаций по уходу за товаром;
- использования товара не по назначению;
- действий, направленных на повреждение или уничтожение товара, действий непреодолимой силы, а также на товар, имеющий механические повреждения, следы самостоятельного ремонта или изменения конструкции.

9. Возврат денежных средств по услуге «тест-драйв» (300 дней для матрасов) осуществляется в течение 21 (двадцати одного) дня с момента получения Продавцом электронного уведомления (согласно п. 2.6.1) и товара от Покупателя. Возврат денежных средств по услуге «тест-драйв» (30 дней теста на подушки) осуществляется в течение 21 (двадцати одного) дня с момента получения Продавцом электронного уведомления и товара от Покупателя. Указанный

срок является добровольно установленным Продавцом в рамках маркетинговой программы. Покупатель признает, что условия услуги «тест-драйв» являются расширенным обязательством Продавца, и совокупный размер неустойки за нарушение сроков, предусмотренных статьями 22, 23 и 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», ограничен и не может превышать 100% стоимости товара.

10. Возврат товара ненадлежащего качества (имеющего производственный брак) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Для идентификации товара и проведения проверки качества Покупателю необходимо сохранить вшивную этикетку со штрихкодом на изделии и товарный вид товара.

Для принятия решения о правомерности возврата Продавец вправе запросить у Покупателя фотографии бракованного товара. Срок рассмотрения обращения Покупателя по гарантийному случаю составляет до 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Продавцом заявления Покупателя и необходимых материалов (в том числе фотографий, видео или самого товара).

11. Пенные материалы имеют свойство подстраиваться под индивидуальную анатомию с учетом естественного износа. Усадка до трех сантиметров считается нормой (в соответствии с Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»).