

Политика возврата заказа

Команда интернет-магазина картин «Прованс» и «FixArt» всегда рада изготовить для Вас плакаты, постеры, картины с изображениями, как из нашего иллюстрированного каталога, так и с использованием Вашего изображения. Но не всегда выбранные изображения могут соответствовать Вашим ожиданиям. Причиной, например, может явиться разная цветопередача каждого монитора компьютера или незначительные расхождения в размерах готового Заказа.

Мы всегда относимся с пониманием к желаниям своих Заказчиков и готовы осуществить возврат некачественного Заказа или устранить имеющиеся в нем недостатки. Тем более, что каждый Заказчик имеет на это право по Закону о защите прав потребителей:

«Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами».

Однако не стоит забывать, что согласно тому же Закону о защите прав потребителей, «Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем».

Каждая ситуация индивидуальна, но все же, наша команда готова предложить Вам следующие гарантии возврата денег, а также информировать Вас о некоторых ограничениях в возврате.

В каких случаях мы вернем вам деньги за заказ:

- если в готовом Заказе будут обнаружены недостатки выполненной работы, например, на Заказе будут присутствовать сколы, царапины или изображение будет нанесено не полностью, с видимыми дефектами, с помятостями, потертостями;
- если параметры готового Заказа отличаются от заказанных Вами параметров (то есть Вам выдан не тот Заказ или в Заказе, например, использован не тот цвет рамки; Заказ изготовлен не по тому размеру, при этом разница в размере Заказа составляет более 3 см и т.п.).

В каких случаях мы не сможем вернуть вам деньги за заказ:

- если готовый Заказ надлежащего качества и полностью соответствует заказанным параметрам. Заказ в любом случае не подлежит возврату, если Заказчик использовал свое изображение (фото);
- если готовый Заказ имеет расхождение по размеру не более, чем на 3 см;
- если готовый Заказ имеет небольшое расхождение в цветопередаче. За исключением случаев, когда Заказчик (Покупатель) при Заказе желает точного соответствия цветопередачи и указывает цветовой профиль sRGB который будет использован при печати.

Порядок возврата заказа ненадлежащего качества и возврата денежных средств.

1. Не позднее 7 дней с момента получения Заказа Вам необходимо уведомить нас об обнаруженных в Заказе недостатках письменно либо по электронной почте ref@provans.me.

В заявлении необходимо подробно изложить недостатки товара и платежные реквизиты для возврата денежных средств.

2. Отправить заказ обратно в наш интернет-магазин, адрес мы укажем в ответном письме на претензию. После получения заказа интернет-магазином, мы проведем личную оценку, а в случае трудностей и разногласия с покупателем, инициируем независимую экспертизу.

3. Продавец должен заменить некачественный товар в течение 7-ми дней со дня предъявления покупателем требования об обмене. При необходимости дополнительной проверки качества указанного товара замена производится в течение 20-ти дней, а в случае отсутствия необходимого для замены товара – в течение 1-го месяца ([п.1 ст.21 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

4. Возврат денег покупателю за некачественный товар производится в течение 10-ти дней со дня возврата указанного товара и получении письменного заявления на возврат от покупателя. ([ст.22 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

5. В случае замены/возврата Заказа ненадлежащего качества в установленный срок его замены/возврата, Заказчику возмещаются расходы на доставку Заказа в наш адрес, подлежащего замене, но только необходимые расходы, то есть расходы, произведенные в пределах разумного.

6. В случае доставки Заказа Заказчик обязан вскрыть упаковку и внимательно осмотреть Заказ на предмет каких-либо повреждений (сколов, царапин, качества нанесения изображения и т.д.). Если Заказчик при осмотре Заказа обнаружит недостатки в Заказе, он должен написать претензию и составить акт в транспортной компании с указанием недостатков и вернуть Заказ обратно в службу доставки. Если Заказчик не обнаружит в Заказе недостатки при приемке или не укажет в претензии на недостатки Заказа, то в последующем лишается права на возврат Заказа.

Гарантийный случай

Условия и гарантии:

1. Гарантия действительна только при наличии правильно заполненного гарантийного талона с указанием ответственного за производство, даты изготовления, серийного номера изделия и печати фирмы продавца. Доставка изделия заказчик оплачивает за свой счет, до интернет магазина Прованс и FixArt, по самому низкому тарифу транспортной компании Почта России.

2. Замена производится только в течении гарантийного срока, указанного в гарантийном талоне.

3. Серийный номер изделия должен соответствовать указанному в гарантийном талоне.

4. Картина снимается с гарантии в том случае:

4.1 Если картина имеет механические дефекты и следы постороннего вмешательства.

4.2 Если картина эксплуатировалась с нарушением правил эксплуатации.

4.3 Если картина использовалась не по назначению.

5. Гарантия не распространяется на следующие неисправности:

5.1 Механические повреждения;

5.2 Повреждения вызванные попаданием на поверхность или внутрь изделия посторонних предметов, вещей, жидкостей;

5.3 Повреждений вызванных стихией, пожаром, бытовыми факторами.