# Условия, порядок и сроки доставки товаров

**для магазина ТСР «Профи-М»**

**(ООО «Профи-М»)**

*Документ предназначен для размещения на сайте интернет-магазина, включения в оферту и применения в качестве внутреннего регламента по доставке товаров.*

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет условия, порядок и сроки доставки товаров, реализуемых магазином ТСР «Профи-М», юридическое лицо — ООО «Профи-М» (далее — Продавец), и применяется при продаже товаров покупателям дистанционным способом, а также в случаях, когда доставка предусмотрена договором розничной купли-продажи.

1.2. Настоящие условия являются неотъемлемой частью информации о товаре, предоставляемой покупателю до заключения договора, могут использоваться при размещении на сайте интернет-магазина, включаться в оферту Продавца и применяться в качестве внутреннего регламента организации доставки.

1.3. Настоящие условия разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, а также иными обязательными требованиями законодательства Российской Федерации, действующими на дату оформления заказа.

1.4. Настоящие условия распространяются на товары, реализуемые Продавцом, включая медицинские изделия, технические средства реабилитации, комплектующие, принадлежности и иные товары, допущенные к гражданскому обороту на территории Российской Федерации.

1.5. Конкретные условия доставки по отдельному заказу, включая способ доставки, ориентировочный срок, стоимость доставки, адрес вручения, сведения о получателе и иные существенные условия, определяются при оформлении заказа и/или согласовываются с покупателем дополнительно.

## 2. Термины и определения

2.1. Покупатель — гражданин, приобретающий товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо иное лицо, выступающее приобретателем товара по договору розничной купли-продажи в случаях, допускаемых законом.

2.2. Получатель — покупатель либо иное лицо, указанное покупателем для получения товара.

2.3. Заказ — оформленное покупателем обращение на приобретение товара, содержащее сведения о товаре, способе получения, адресе доставки, контактных данных и иных условиях исполнения договора.

2.4. Доставка — комплекс действий по организации передачи товара покупателю или получателю по адресу, в пункте выдачи заказов, через курьерскую службу, транспортную компанию либо иным согласованным способом.

2.5. Пункт выдачи заказов (ПВЗ) — место выдачи товара, определенное Продавцом или привлеченным им лицом, в котором покупатель или получатель вправе получить заказ.

2.6. Перевозчик / служба доставки — третье лицо, привлекаемое Продавцом для перевозки, вручения или выдачи товара.

2.7. Сопроводительные документы — документы, передаваемые вместе с товаром, включая кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату, товарный документ при необходимости, гарантийный талон, инструкцию по применению или эксплуатации, регистрационные и иные документы, если их передача обязательна по закону или предусмотрена изготовителем.

## 3. Общие условия доставки товаров

3.1. Продавец осуществляет доставку товаров в пределах зон обслуживания Продавца и/или с привлечением третьих лиц.

3.2. Доставка товара является отдельным этапом исполнения договора розничной купли-продажи, если иной порядок прямо не вытекает из способа получения товара, выбранного покупателем.

3.3. Продавец вправе привлекать для исполнения обязательств по доставке курьерские службы, транспортные компании, службы экспресс-доставки, пункты выдачи заказов и иных третьих лиц, оставаясь ответственным перед покупателем в объеме, установленном законодательством Российской Федерации.

3.4. Доставка осуществляется при наличии товара на складе Продавца либо после подготовки товара к отгрузке, если для конкретного товара требуется дополнительная комплектация, проверка, упаковка, маркировка, вложение документации или согласование условий безопасной передачи.

3.5. В отношении медицинских изделий и технических средств реабилитации Продавец обеспечивает передачу товара в упаковке и комплектности, позволяющих сохранить его потребительские свойства при обычных условиях перевозки и вручения, с приложением необходимой эксплуатационной документации, если такая документация предусмотрена изготовителем и обязательными требованиями.

## 4. Территория доставки

4.1. Доставка осуществляется на территории Российской Федерации, если иное не указано на сайте Продавца или не согласовано сторонами отдельно.

4.2. Доставка по отдельным регионам, населенным пунктам, удаленным территориям, территориям с ограниченным транспортным сообщением либо особыми режимами доступа осуществляется при наличии технической и логистической возможности.

4.3. Информация о доступности доставки в конкретный населенный пункт предоставляется при оформлении заказа или по запросу покупателя.

## 5. Способы доставки

5.1. Продавец может предложить покупателю следующие способы получения товара:

5.1.1. курьерская доставка по адресу, указанному покупателем;

5.1.2. доставка в пункт выдачи заказов;

5.1.3. доставка через транспортную компанию;

5.1.4. доставка через иную курьерскую или логистическую службу;

5.1.5. самовывоз, если такой способ предусмотрен Продавцом.

5.2. Выбор доступного способа доставки зависит от категории товара, его габаритов, веса, требований к упаковке, территории доставки, режима работы служб доставки, а также иных объективных обстоятельств.

5.3. Для отдельных товаров Продавец вправе установить ограниченный перечень способов доставки, если это обусловлено требованиями безопасности, сохранности товара, особыми условиями перевозки, необходимости передачи документации либо техническими характеристиками товара.

## 6. Сроки доставки

6.1. Срок доставки определяется при оформлении заказа и/или согласовывается с покупателем.

6.2. Если доставка осуществляется с привлечением третьих лиц, сроки доставки, сообщаемые покупателю, являются ориентировочными, если иное прямо не согласовано сторонами. Такие сроки зависят, в том числе, от режима работы перевозчика, транспортной доступности, погодных условий, загруженности логистических маршрутов, адресных ограничений и иных обстоятельств, не зависящих от Продавца.

6.3. Продавец обязан передать товар для доставки и/или организовать доставку в согласованный срок, а при наличии необходимости — своевременно уведомить покупателя о возникновении обстоятельств, способных повлиять на срок вручения товара.

6.4. В случае, когда срок доставки не может быть соблюден по причинам, не зависящим от Продавца, Продавец принимает разумные меры для информирования покупателя и согласования нового срока доставки либо иного способа получения товара.

## 7. Стоимость доставки и порядок её определения

7.1. Стоимость доставки определяется при оформлении заказа исходя из адреса доставки, способа доставки, категории товара, его габаритов, веса, необходимости дополнительной упаковки, подъема, межтерриториальной перевозки и иных факторов.

7.2. Если доставка осуществляется силами привлеченного перевозчика, стоимость доставки может определяться по тарифам соответствующего перевозчика, действующим на дату оформления заказа или передачи заказа в доставку.

7.3. Стоимость доставки доводится до сведения покупателя до завершения оформления заказа, если ее возможно определить заранее. В случаях, когда окончательная стоимость зависит от дополнительных параметров доставки, она согласовывается с покупателем отдельно до передачи товара в доставку.

7.4. Если иное не указано при оформлении заказа, стоимость доставки не включается в цену товара и оплачивается отдельно.

## 8. Порядок согласования доставки с покупателем

8.1. При оформлении заказа покупатель обязан указать достоверные сведения, необходимые для доставки, включая фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный телефон, адрес доставки либо выбранный пункт выдачи заказов, а также иные сведения, запрашиваемые Продавцом.

8.2. Продавец вправе связаться с покупателем для подтверждения заказа, уточнения состава заказа, способа доставки, сроков, стоимости доставки, данных получателя, особенностей подъезда, пропускного режима и иных условий, необходимых для исполнения заказа.

8.3. При невозможности связаться с покупателем по указанным контактным данным Продавец вправе приостановить обработку заказа до получения необходимых подтверждений либо отменить заказ с уведомлением покупателя, если исполнение без уточнения условий объективно невозможно.

## 9. Обязанности продавца при организации доставки

9.1. Продавец обязан:

9.1.1. предоставить покупателю до заключения договора необходимую и достоверную информацию о товаре, продавце, способах, сроках и стоимости доставки;

9.1.2. передать товар в согласованной комплектности и надлежащей упаковке;

9.1.3. вложить в заказ необходимые сопроводительные документы, если их передача обязательна;

9.1.4. обеспечить передачу товара в доставку в согласованный срок;

9.1.5. при необходимости информировать покупателя о статусе исполнения заказа.

9.2. В отношении медицинских изделий и технических средств реабилитации Продавец обязан обеспечить передачу товара с документами и принадлежностями, необходимыми для его надлежащего использования, если такие документы и принадлежности предусмотрены изготовителем, законодательством или условиями договора.

## 10. Обязанности покупателя при получении товара

10.1. Покупатель обязан обеспечить возможность вручения заказа по согласованному адресу и в согласованный временной интервал, если такой интервал был установлен.

10.2. Покупатель обязан обеспечить присутствие по адресу доставки лично либо уполномочить получателя на приемку товара.

10.3. При получении товара покупатель или получатель обязан по возможности проверить внешний вид упаковки, количество мест, комплектность, соответствие товара заказу, наличие сопроводительных документов и отсутствие явных внешних повреждений.

10.4. Покупатель обязан сообщить Продавцу достоверные данные, необходимые для доставки, и своевременно уведомить Продавца об изменении адреса, контактного телефона, получателя или иных существенных условий доставки.

## 11. Порядок приемки товара при получении

11.1. При вручении товара покупатель или получатель обязан осмотреть упаковку и, если это возможно без нарушения обязательных правил эксплуатации и сохранности товара, проверить товар по внешним признакам.

11.2. Приемка товара включает, насколько это возможно в момент получения:

11.2.1. проверку соответствия наименования товара заказу;

11.2.2. проверку количества грузовых мест;

11.2.3. проверку комплектности;

11.2.4. проверку наличия документов, принадлежностей, инструкции по эксплуатации или применению, гарантийных документов при их наличии;

11.2.5. проверку отсутствия явных повреждений упаковки и товара.

11.3. Подписание документов о получении товара, подтверждение вручения в электронном сервисе перевозчика либо фактическое принятие товара без замечаний подтверждает получение товара, если иное не будет доказано покупателем в установленном законом порядке.

11.4. Если специфика товара не позволяет выполнить полную проверку в момент получения без нарушения целостности заводской упаковки, покупатель обязан провести такую проверку в разумный срок после приемки и незамедлительно сообщить Продавцу о выявленных несоответствиях.

## 12. Действия при обнаружении повреждений упаковки, недостачи, пересорта или иных недостатков доставки

12.1. При обнаружении повреждений упаковки, следов вскрытия, недостачи, пересорта, отсутствия документов или иных явных нарушений доставки покупателю рекомендуется:

12.1.1. по возможности зафиксировать выявленные обстоятельства фото- и/или видеосъемкой;

12.1.2. сделать отметку в документах перевозчика либо оформить акт с представителем службы доставки, если это допускается правилами такой службы;

12.1.3. незамедлительно сообщить о случившемся Продавцу по контактам, указанным на сайте или в документах к заказу.

12.2. Продавец рассматривает обращение покупателя и в зависимости от характера нарушения принимает меры, предусмотренные законодательством и договором, включая досылку недостающих вложений, замену ошибочно переданного товара, организацию возврата либо иное правомерное урегулирование.

## 13. Случаи невозможности вручения товара

13.1. Товар считается не вручённым по причинам, зависящим от покупателя, в том числе в случаях:

13.1.1. отсутствия покупателя или получателя по согласованному адресу;

13.1.2. указания неверного адреса, номера телефона или иных недостоверных данных;

13.1.3. отказа покупателя или получателя от приемки товара без законных оснований;

13.1.4. невозможности доступа к месту вручения вследствие отсутствия пропуска, кода, согласования прохода или иных необходимых условий;

13.1.5. неоднократной невозможности связаться с покупателем для вручения товара.

13.2. В указанных случаях Продавец вправе вернуть товар на склад, в пункт выдачи, передать его на хранение в порядке, предусмотренном правилами перевозчика, либо согласовать с покупателем новые условия вручения.

## 14. Повторная доставка и изменение условий доставки

14.1. По заявлению покупателя Продавец вправе организовать повторную доставку либо изменить способ, адрес, дату или иные условия доставки, если это технически возможно.

14.2. Если неполучение товара произошло по вине покупателя, повторная доставка может оплачиваться отдельно.

14.3. Дополнительные расходы, возникшие вследствие изменения условий доставки по инициативе покупателя после передачи товара в доставку, могут быть возложены на покупателя в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации.

## 15. Момент исполнения обязанности продавца по передаче товара

15.1. Если договором предусмотрена доставка товара, обязанность Продавца по передаче товара считается исполненной в момент вручения товара покупателю или указанному им получателю по согласованному адресу либо в ином согласованном месте получения.

15.2. При получении товара в пункте выдачи заказов обязанность Продавца по передаче товара считается исполненной в момент выдачи товара покупателю или получателю.

15.3. Риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит к покупателю в момент, определяемый законодательством Российской Федерации и условиями договора.

## 16. Особенности доставки товаров, приобретаемых дистанционным способом

16.1. При дистанционном способе продажи Продавец до заключения договора предоставляет покупателю информацию о товаре, продавце, цене, порядке оплаты, способах, сроках и стоимости доставки, сроке службы, гарантийном сроке, правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, а также иную обязательную информацию.

16.2. В момент доставки товара покупателю должна быть предоставлена информация, подлежащая передаче в письменной форме, если обязанность по её передаче предусмотрена законодательством Российской Федерации.

16.3. Покупатель вправе отказаться от товара до его передачи, а после передачи — в случаях и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для дистанционного способа продажи товара, с учетом характера товара и установленных законом исключений.

16.4. В отношении товаров, требующих аккуратной транспортировки, соблюдения правил эксплуатации, наличия комплектующих, принадлежностей и документации, покупатель обязан обеспечить бережную приемку и соблюдение инструкций изготовителя после получения товара.

## 17. Ограничения и исключения

17.1. Продавец вправе отказать в доставке либо предложить иной способ получения товара, если доставка по выбранному адресу объективно невозможна, связана с несоразмерными логистическими рисками, нарушает обязательные требования закона, требования безопасности перевозки либо правила привлеченного перевозчика.

17.2. Для отдельных категорий товаров могут применяться специальные условия упаковки, передачи, подъема, сборки, приемки или транспортировки.

17.3. Продавец не несет ответственность за нарушение сроков доставки в части, вызванной обстоятельствами непреодолимой силы, действиями государственных органов, ограничениями движения транспорта, авариями, сбоями в работе коммуникаций, чрезвычайными ситуациями, а также иными обстоятельствами, находящимися вне разумного контроля Продавца.

## 18. Ответственность сторон

18.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по доставке стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.2. Продавец несет ответственность за передачу покупателю товара, соответствующего заказу, в согласованной комплектности и с необходимой документацией, если иное не доказано.

18.3. Покупатель несет риск неблагоприятных последствий, вызванных предоставлением недостоверных сведений о себе, адресе доставки, получателе, контактных данных, а также непредоставлением условий для вручения товара.

## 19. Порядок рассмотрения обращений и претензий по доставке

19.1. Обращения и претензии по вопросам доставки направляются Продавцу способами, указанными на сайте интернет-магазина и/или в документах к заказу.

19.2. В обращении рекомендуется указать номер заказа, сведения о покупателе, описание выявленного нарушения, дату получения или неполучения товара, а также приложить подтверждающие материалы, если они имеются.

19.3. Продавец рассматривает обращения и претензии в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, и сообщает покупателю о результатах рассмотрения способом, позволяющим подтвердить факт ответа.

## 20. Заключительные положения

20.1. Настоящие условия применяются постольку, поскольку иное не установлено обязательными нормами законодательства Российской Федерации или прямо не согласовано сторонами в индивидуальном порядке.

20.2. Если отдельные положения настоящего документа будут признаны недействительными или неприменимыми, это не влечет недействительность остальных положений.

20.3. Во всем, что не урегулировано настоящими условиями, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также условиями договора розничной купли-продажи и оферты Продавца.

20.4. Актуальная редакция настоящих условий подлежит размещению на сайте Продавца и применяется к заказам, оформленным после её опубликования, если иное не предусмотрено законом или соглашением сторон.