

WBPoint

Пункты правил торговой площадки на которые можно ссылаться в работе менеджеров при консультации клиентов

4.8. Оформление Заказа на Торговой площадке означает согласие Покупателя со всеми существенными условиями оказания Вайлдберриз услуг доставки Товаров и/или существенными условиями продажи Товара Вайлдберриз или иным Продавцом, а также настоящими Правилами.

4.12. Осуществляя Заказ, Покупатель подтверждает, что:

- а) полностью ознакомился с положениями настоящих Правил;
- б) полностью понимает настоящие Правила, а также предмет и условия заключаемого с Вайлдберриз договора на оказание услуг доставки Товаров, а также договора купли-продажи Товаров с Вайлдберриз или иным Продавцом посредством Торговой площадки;
- в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения заключенного с Вайлдберриз договора на оказание услуг доставки Товаров, а также договора купли-продажи Товаров с Вайлдберриз или иным Продавцом посредством Торговой площадки.



WBPoint

5.11. Торговая площадка Wildberries не использует в своей деятельности наличные расчеты с потребителями.

5.12. Покупатель вправе в любое время потребовать перечисления денежных средств, учтенных в Балансе, на свой счет в полном объеме или в части. Вайлдберриз перечисляет денежные средства, учтенные в Балансе, в течение 10 дней с момента получения требования Покупателя. Требование Покупателя должно быть направлено с использованием функционала «Вывод средств» в разделе «Баланс и история операций».

6.2.14. При доставке заказа потребовать у Покупателя код для получения заказа, отраженный в личном кабинете Покупателя или QR-код из мобильного приложения Покупателя. При непредъявлении Покупателем указанного кода или QR-кода отказать Покупателю в выдаче товара.

7.2. В случае обнаружения в товаре, за исключением крупногабаритных товаров, доставленных «до двери», явных недостатков в присутствии представителя Вайлдберриз, Покупатель имеет право отказаться от такого товара при получении с соблюдением порядка, предусмотренного пп. 7.8.3 – 7.8.6 настоящих Правил.



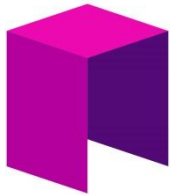
WBPoint

7.2.1. Претензии к количеству, комплектности, весу, виду и иным свойствам Товара не принимаются после получения Заказа и проверки товара с учетом положений пп. 7.7.2 и пп. 7.8.6 настоящих Правил, равно как в случаях, когда покупатель во время проверки и получения товара не сообщил своевременно о наличии перечисленных претензий в отношении товара, либо не реализовал своё право на своевременную подачу такой претензии, либо отказался осуществить проверку товара в присутствии представителя Вайлдберриз.

7.5.1. Проверка и примерка заказанного Товара в Пунктах выдачи заказов не ограничена по времени.

7.7.1. Заказанные позиции, за исключением крупногабаритного товара, поступают в заводской упаковке и прозрачном пакете. Доставка заказа осуществляется в транспортировочной коробке.

7.7.2 После полной оплаты заказа Покупатель в присутствии представителя Вайлдберриз, осуществляющего доставку, обязан вскрыть упаковку и проверить Товар, за исключением крупногабаритного товара, на предмет целостности, отсутствия брака и правильности вложения. При обнаружении недостатков, Покупатель руководствуется порядком, изложенным в пп. 7.8.4-7.8.5 настоящих Правил. При отказе от вскрытия упаковки в присутствии представителя Вайлдберриз, Покупатель принимает на себя последствия, указанные в пп. 7.8.6 настоящих Правил.



WBPoint

7.8.1. Заказанные позиции поступают в заводской упаковке и прозрачном пакете.

7.8.2. Товары, поступившие в пункт выдачи заказов, выдаются единовременно, независимо от даты оформления и срока их хранения.

7.8.3. В момент получения заказа Покупатель в присутствии представителя Вайлдберриз в Пункте выдачи заказов, не покидая клиентскую зону и не заходя в примерочную кабинку, обязан вскрыть упаковку товара и проверить товар на предмет целостности, отсутствия брака и правильного вложения.

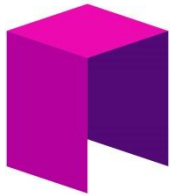
7.8.4. При обнаружении недостатков в товаре, Покупатель сообщает об этом представителю Вайлдберриз, затем производит фотофиксацию товара с обязательным отражением на фотоснимках обнаруженных недостатков. После совершения указанных действий товар передается представителю Вайлдберриз с устным сообщением об отказе от получения товара в связи с его ненадлежащим качеством. Указанный факт возврата товара никаким образом не подтверждает факт ненадлежащего качества товара, равно как и факт принятия такого товара представителем Вайлдберриз не подтверждает факт признания ненадлежащего качества товара.



WBPoint

7.8.5. После возврата товара с обнаруженными Покупателем недостатками, Покупателю необходимо создать обращение на сайте или в мобильном приложении, в котором указать о факте поступления ему товара ненадлежащего качества, признаки, по которым Покупателем определено ненадлежащее качество товара, дату и время возврата товара представителю Вайлдберриз и приложить фотографии, фиксирующие описанные недостатки.

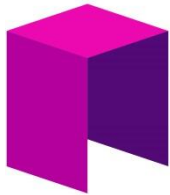
7.8.6. При отказе Покупателя вскрывать упаковку товара в присутствии представителя Вайлдберриз в Пункте выдачи заказов и проверить товар на предмет целостности, отсутствия брака и правильного вложения, а также при вскрытии упаковки товара в примерочной кабинке или иным способом, исключающим присутствие и визуальное наблюдение за процессом вскрытия упаковки представителя Вайлдберриз, товар считается товаром надлежащего качества, количества и комплектности, безоговорочно принятым Покупателем. С указанного момента вся ответственность за обнаруженные повреждения, ненадлежащее качество, количество и ассортимент товара переходит на Покупателя, как на собственника товара. Продавец и Вайлдберриз считаются исполнившими свою обязанность по передаче Покупателю товара надлежащего качества, количества и комплектности.



WBPoint

7.8.7. Доставка и получение технически сложных товаров бытового назначения (далее — технически сложные товары) производится в следующем порядке:

- Технически сложные товары доступны к заказу с предварительной оплатой стоимости товара и оплатой стоимости товара при получении и доставляются либо в заводской упаковке, либо в специальной упаковке, исключающей доступ к товару без ее повреждения.
- При заказе технически сложного товара с предварительной оплатой стоимости товара, Покупатель получает от представителя Вайлдберриз в пункте выдачи заказов или по адресу доставки технически сложный товар. После принятия технически сложного товара от представителя Вайлдберриз, Продавец и Вайлдберриз считаются исполнившими свою обязанность по передаче Покупателю товара надлежащего качества, количества и комплектности. После принятия товара от представителя Вайлдберриз отказ от технически сложного товара надлежащего качества не допускается.



WBPoint

- При заказе технически сложного товара с оплатой стоимости товара при получении Покупатель, перед получением от представителя Вайлдберриз в пункте выдачи заказов или по адресу доставки товара, дает согласие на списание стоимости технически сложного товара. В случае успешного списания стоимости технически сложного товара, представитель Вайлдберриз передает товар Покупателю. В этом случае Продавец и Вайлдберриз считаются исполнившими свою обязанность по передаче Покупателю товара надлежащего качества, количества и комплектности. После принятия товара от представителя Вайлдберриз отказ от технически сложного товара надлежащего качества не допускается. В случае непоступления оплаты за технически сложный товар (вне зависимости от причин), такой товар не передается Покупателю и остается в пункте выдачи заказов (до истечения сроков хранения) или у представителя Вайлдберриз.
- При обнаружении недостатков, после принятия технически сложных товаров, Покупателю необходимо действовать в соответствии с п.п. 7.12, 7.13 настоящих Правил.



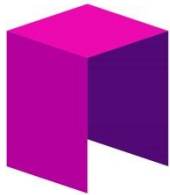
WBPoint

7.10. Если Покупатель в течение срока хранения заказа и после получения уведомления об истечении срока его хранения не забрал заказ, доставленный по указанному адресу, такой заказ отменяется как не востребовавшийся. Информация о сроке хранения заказа указывается в Личном кабинете Покупателя.

а) В отношении товаров, Продавцом которых является Wildberries:

- В случае если Покупатель отказался от товара в момент получения или возвратил товар, сумма, уплаченная Покупателем, подлежит возврату, за исключением расходов Продавца на доставку от потребителя возвращенного товара. Информация о стоимости обратной доставки указывается в Личном кабинете Покупателя.

- В случае если заказ отменен как не востребовавшийся, сумма, уплаченная Покупателем, подлежит возврату, за исключением расходов Продавца на доставку от потребителя возвращенного товара. Стоимость обратной доставки при отмене заказа как не востребовавшегося равна стоимости обратной доставки при отказе от товаров/возврате товара, но составляет не менее 100 рублей за каждую единицу товара.



WBPoint

7.10.1. В случае если по каким-либо причинам денежные средства за услугу доставки или по основаниям, указанным в п.7.10 не были списаны (удаление Покупателем данных банковской карты из личного кабинета и пр.), Вайлдберриз оставляет за собой право на списание денежных средств по имеющимся платежным данным в срок до успешного погашения возникшей задолженности, либо на ограничение функционала Покупателя в Личном кабинете, а также право действовать в порядке гражданско-правовых процедур, предусмотренных действующим законодательством, в том числе в судебном порядке. При оформлении заказа Покупатель соглашается с данными условиями. Вся информация о размерах оказываемых услуг закреплена настоящей офертой и доводится до сведения Покупателя.

7.10.2. Покупатель дает согласие на получение возврата денежных средств за возвращённые товары на Баланс ЛК для распоряжения по своему усмотрению. Потребитель вправе оплатить денежными средствами последующие покупки или осуществить их перевод на реквизиты принадлежащего ему расчётного счета.

7.11.1. Возврат крупногабаритного товара надлежащего качества, а также возврат крупногабаритного товара ненадлежащего качества осуществляется посредством создания заявки в Личном кабинете.



WBPoint

7.11.2. Возврат крупногабаритного товара осуществляется только по одобренной заявке с помощью вывоза товара с адреса, указанного Покупателем, представителем Вайлдберриз или привлеченным третьим лицом, не являющимся продавцом товара или представителем Вайлдберриз, либо по согласованию с Вайлдберриз способом самостоятельной доставки Товара Покупателем в определенный Вайлдберриз Пункт выдачи заказов.

7.12.1. Одобрение заявки на проверку товара, равно как принятие этого товара к возврату не означает признание Вайлдберриз ненадлежащего качества этого товара. Проверка качества товара производится после поступления товара на склад.

7.13. В случае, если Вайлдберриз не является продавцом Товара, покупатель вправе создать заявку в личном кабинете или обратиться к непосредственному продавцу, по месту его нахождения.

7.15. При доставке заказа, заказ выдаётся исключительно в случае предъявления Покупателем кода для получения заказа, отраженного в личном кабинете Покупателя, или QR-кода из мобильного приложения Покупателя. При непредъявлении Покупателем указанного кода или QR-кода выдача заказа Покупателю не осуществляется.