

## Правила возврата

Настоящие Правила являются руководством по возврату Товаров в случае возврата Товаров надлежащего или ненадлежащего качества и представляют собой дополнения к «Условиям и срокам продажи (публичной оферте)»

### Термины:

Сайт – <https://positron.ru/>

Заказ – оформленный Покупателем на Сайте запрос на покупку и доставку выбранных Покупателем Товаров (далее – «Товар»), доступных для заказа на Сайте.

Покупатель – любое физическое лицо, намеревающееся осуществить возврат Товара по оформленному ранее Заказу на Сайте.

Продавец – ООО «Ленинградское научно-производственное объединение Позитрон», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации по адресу: 197350, г. Санкт-Петербург, Муниципальный округ Коломяги вн.тер.г., Дорога в Каменку, д. 74, литера А, помещение 1-Н, ком. 66 (часть 3), Российская Федерация, ОГРН 1197847222210.

### 1. ВОЗВРАТ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

1.1. Покупатель вправе вернуть Товар надлежащего качества, приобретённого на Сайте, в течение 7 дней после того, как Товар был ему доставлен. Данный срок исчисляется со дня, когда Покупатель получил Товар.

1.2. Покупатель должен направить Товар надлежащего качества в течение 7 дней после того, как запрос (заявление) о возврате будет одобрен(о). Данный срок исчисляется со дня, следующего за днем получения ответа на запрос(заявление).

Ответ может быть предоставлен путем звонка специалиста технической поддержки на указанный Покупателем при оформлении заказа номер телефона и(или) путем направления СМС-сообщения и(или) Email-оповещения в случае, если специалист технической поддержки не может связаться с Покупателем посредством звонка.

1.3. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранен его Товарный вид и потребительские свойства. Товар должен быть возвращен Покупателем в полной комплектации (неповрежденная оригинальная упаковка, брошюры, пленки и другое); без следов использования и каких-либо механических повреждений (царапин, сколов и другое); с сохранением всех видов маркировки и защиты, пломб, фабричных ярлыков.

1.4. Продавец имеет право отказать в возврате Товара надлежащего качества в случае, если имеется какое-либо нарушение условий, указанных в пунктах 1.1. – 1.3. Правил возврата.

1.5. При возврате Товара надлежащего качества Покупатель несет расходы по доставке Товара.

1.6. В случае возврата Покупателем Товара, приобретенного в комплекте или по акции, возврату подлежат все Товары, которые были проданы в комплекте или по акции (далее – Дополнительные Товары), при условии, что сохранен Товарный вид и потребительские свойства Дополнительных Товаров. В случае отказа Покупателя передать Дополнительные Товары вместе с основным Товаром или в случае, если Дополнительные Товары были в эксплуатации и не отвечают требованиям возврата Товаров надлежащего качества, Продавцом осуществляется частичный возврат денежных средств за вычетом полной стоимости (без предоставленной скидки за выполнение условий акции) Дополнительных Товаров.

## **2. ВОЗВРАТ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

2.1. В случае обнаружения недостатков в Товаре, приобретенном на Сайте, применяется Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Правила гарантийного обслуживания.

2.2. При обнаружении недостатков в технически-сложном Товаре, Покупатель вправе отказаться от Товара в течение 15 дней с момента получения Товара (по истечении данного срока Товар подлежит гарантийному ремонту). Покупатель должен направить Товар ненадлежащего качества в течение 7 дней после того, как запрос (заявление) о возврате будет одобрен(о). Данный срок исчисляется со дня, следующего за днем получения ответа на запрос (заявление).

Ответ может быть предоставлен путем звонка специалиста технической поддержки на указанный Покупателем при оформлении заказа номер телефона, и(или) путем направления СМС-сообщения и(или) Email-оповещения в случае, если специалист технической поддержки не может связаться с Покупателем посредством звонка.

2.3. В случае, если заявленный Покупателем недостаток будет подтвержден Продавцом, Покупатель по своему выбору может предъявить требования установленные абз.8 п.1 ст.18 Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. В случае, если Покупатель уклоняется от передачи Товара для оценки качества, Продавец имеет право отказать в возврате денежных средств, предложив осуществить гарантийный ремонт.

## **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА**

3.1. Покупатель приобретает Товары на Сайте без регистрации.

3.2. Покупателю необходимо обратиться в Службу поддержки клиентов POSITRON и попросить оформить возврат/замену обратившись на почту [kassa@positron.ru](mailto:kassa@positron.ru). Специалисты поддержки проинформируют Покупателя о дальнейших действиях.

3.3. В случае, если заказ был оформлен Покупателем с оплатой через «Robokassa», но не был оплачен, то такой заказ будет автоматически отменен по истечении 24 часов с момента оформления Заказа.

## **4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

4.1. Покупатель может отменить Заказ обратившись на горячую линию поддержки до того момента, как заказ будет упакован и ему будет присвоен трек номер.

Подтверждение отмены заказа осуществляется специалистом горячей линии поддержки, если заказ был оформлен без регистрации. Возврат денежных средств производится на ту банковскую карту, с которой был произведен платеж, в течение 10 дней с момента успешной отмены заказа. Узнать статус заказа можно обратившись на горячую линию поддержки POSITRON.

В случае, если у Продавца отсутствует техническая возможность вернуть денежные средства Покупателю путем автоматического зачисления на банковскую карту, с которой производился платеж, то Продавец осуществляет такой возврат вручную. В таком случае Продавец уведомляет Покупателя посредством звонка и(или) смс-сообщения и(или) сообщения по электронной почте о необходимости предоставления заявления на возврат денежных средств по следующей форме (далее также «Заявление»). Покупатель заполняет Заявление, собственноручно подписывает его и направляет скан-копию посредством электронной почты по адресу [kassa@positron.ru](mailto:kassa@positron.ru).

4.2. При отказе от получения Товара в процессе доставки или возврате Товаров в течение 7 или 15 дней после получения, возврат денежных средств производится на банковскую карту, с которой был произведен платеж, в течение 10 календарных дней с момента получения Продавцом возвращенных Товаров.

Продавец вправе отложить возврат денежных средств до тех пор, пока не получит Товар или доказательства того, что Покупатель его вернул. После прохождения процедуры

проверки, Продавец инициирует возврат денежных средств в кратчайшие сроки. Продавец не несет ответственности за фактические сроки возврата денежных средств, которые зависят от банка Покупателя.

В случае, если у Продавца отсутствует техническая возможность вернуть денежные средства Покупателю путем автоматического зачисления на банковскую карту, с которой производился платеж, то Продавец осуществляет такой возврат вручную. В таком случае Продавец уведомляет Покупателя посредством звонка и(или) смс-сообщения и(или) сообщения по электронной почте о необходимости предоставления заявления на возврат денежных средств по следующей форме (далее также «Заявление»). Покупатель заполняет Заявление, собственноручно подписывает его и направляет скан-копию посредством электронной почты по адресу [kassa@positron.ru](mailto:kassa@positron.ru).

4.3. При оформлении возврата Товара, оплаченного наличными при получении, Покупателю необходимо обратиться на горячую линию поддержки и предоставить заполненное заявление с указанием номера возвращаемого заказа, ФИО Покупателя и действующей банковской карты, которая будет действительна еще минимум 2 месяца. При необходимости специалист технической поддержки может обратиться к Покупателю с требованием предоставить иные сведения/документы для подтверждения личности Покупателя в соответствии с законодательством РФ.