**Условия возврата/обмена товара**

1. **Общие положения**
   1. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, Покупатель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

* 1. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у Покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.
  2. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.
  3. При отказе Покупателя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от Покупателя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.
  4. При отказе от Товара, в случае если он является частью комплекта, возврат осуществляется только полным комплектом.
  5. Для осуществления возврата Товара или обмена бракованного товара на аналогичный, Покупатель направляет соответствующее Заявление на емайл: [head@benran.ru](mailto:head@benran.ru)
  6. Рассмотрение Заявления и возврат денежных средств производятся в течение 10 календарных дней с момента получения Заявления, но не ранее возврата Покупателем бракованного Товара.
  7. Возврат денежных средств производится за счет Продавца не позднее 10 дней с момента поступления возвращаемого товара на склад Продавца при предварительном подтверждении принятия Заявления о возврате.
  8. Возврат денежных средств осуществляется:  
     - путем перечисления денежных средств по реквизитам Покупателя;  
     - путем возврата на пластиковую карту, с которой произведена оплата на сайте.  
     Способ возврата денежных средств указывается Покупателем в Заявлении на возврат, выбирается с учетом правил законодательства РФ и правил БЕН РАН.
  9. При безналичном расчете возврат денежных средств Покупателю осуществляется только после подтверждения о принятии Заявления о возврате Продавцом в течение 10 дней с момента получения Товара. Для возврата денежных средств за Товар способом, применённым Вами при его оплате (если это не пластиковая карта), Вам необходимо обратиться на [емайл:](mailto:imarket@book24.ru) head@benran.ru.

1. **Порядок возврата/обмена товара надлежащего качества**
   1. Покупателю необходимо заполнить Заявление на [возврат](https://ndf.book24.ru/docs/return_of_goods/zayavlenie_na_vozvrat_tovara.docx) или обмен и направить его на электронный адрес [head@benran.ru](mailto:head@benran.ru). Заявление будет рассмотрено, после чего Покупатель получит подтверждение о приеме Заявки на возврат.
   2. После получения подтверждения о рассмотрении Заявления на возврат или обмен, Покупателю необходимо отправить соответствующий Товар Продавцу, воспользовавшись почтовой доставкой по РФ (почтовый адрес: 119991, г. Москва, ГСП-1, ул. Знаменка, д. 11/11, БЕН РАН, Бухгалтерия). При возврате Товара надлежащего качества доставка осуществляется за счет Покупателя, в соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей», ПП РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование Покупателя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".
   3. Если Товар был передан с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, Покупатель обязан не позднее 20 дней после получения Товара известить Продавца об этих нарушениях.
2. **Возврат/обмен товара ненадлежащего качества**

3.1. Срок возврата или обмена бракованного Товара составляет 20 календарных дней с даты получения Товара.

3.2. Покупателю необходимо отправить на электронный адрес [head@benran.ru](mailto:head@benran.ru) Заявление на [возврат](https://ndf.book24.ru/docs/return_of_goods/zayavlenie_na_vozvrat_tovara.docx) или [обмен](https://ndf.book24.ru/docs/return_of_goods/zayavlenie_na_obmen_tovara.docx) Товара ненадлежащего качества с приложением фото-видео-съемки некачественного товара. Заявление будет рассмотрено, о чем Покупателю будет направлено на емайл соответствующее уведомление.

3.3. После согласования по емайл вопроса о возврате/обмене товара Покупатель должен отправить некачественный Товар в адрес Продавца: 119991, г. Москва, ГСП-1, ул. Знаменка, д. 11/11, БЕН РАН, Бухгалтерия.

3.4. В случае, если возврат Товара ненадлежащего качества был осуществлен Покупателем в адрес Продавца по почте РФ, расходы Покупателя на обратную пересылку Товара возмещаются Продавцом. Поэтому Покупателю необходимо отправить по электронной почте на адрес [head@benran.ru](mailto:head@benran.ru), отсканированный чек, подтверждающий расходы Покупателя, связанные с пересылкой Товара почтой РФ.

3.5. Продавец рассматривает претензии, связанные с ненадлежащим качеством книгопечатной продукции, только в случаях, когда такая продукция содержит скрытый (типографский или производственный) дефект.

3.5.1. Скрытым дефектом признаются:  
• перевернутые, пропущенные, перепутанные страницы;  
• зеркальное расположение текста или иллюстраций;  
• некомплектность и непоследовательность элементов блока;  
• незапечатанные страницы, кроме предусмотренных («белые» листы);  
• непропечатка (потеря элементов изображения), «бледная печать», сдвоенная печать;  
• склеивание страниц и повреждение текста или иллюстраций при раскрывании;  
• срезанный край текста или иллюстраций на полосе («зарезанные» текст или иллюстрации);  
• текст или иллюстрации «ушли» в корешок;  
• неправильная вставка блока в обложку, блок перевернут, «чужой» блок;  
• дефекты припрессовки пленки (ламинация), отслаивание и прорывы пленки.

3.5.2. Явные дефекты, внешний вид и комплектность Товара, а также комплектность всего заказа должны быть проверены получателем в момент доставки Товара (при доставке СДЭК, Логсис, РуДоставка). При доставке товара Покупатель ставит свою подпись в квитанции о доставке, в графе: «Заказ получен в полном объеме и мною проверен. Претензий к количеству, качеству, комплектности, внешнему виду товара, упаковке заказа не имею. В случае оплаты товара наличными денежными средствами подтверждаю получение мною кассового чека. С условиями возврата товара ознакомлен». После получения заказа претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.

1. **Основания для отказа возврата/обмена товара.**

4.1. Продавец не рассматривает и не принимает претензии в отношении Товара, имеющего следы использования, включая (но, не ограничиваясь) повреждения внешнего или внутреннего вида (царапины, сбитые углы, рваные или грязные страницы), сломанные или расколотые части, деформация или выпадение книжного блока, в случае, когда указанные в настоящем пункте повреждения были выявлены после передачи Товара Покупателю. Сотрудник Продавца или Курьер, до возврата денежных средств за Товар, осматривают возвращаемый Товар на предмет наличия повреждений, возникших после передачи Товара Покупателю.

4.2. Не подлежат обмену и возврату: **непериодические издания** (**книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации**) (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование Покупателя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации").

4.3. При выявлении вышеперечисленных следов использования, Заявление (Претензия) Покупателя не подлежит удовлетворению, денежные средства – не возвращаются, обмен Товара не осуществляется, при этом на емайл Покупателя Продавец направляет мотивированный отказ.

\*Настоящим вы признаёте и соглашаетесь, что Ваше обращение для оформления Заказа, как и Ваша регистрация на Сайте, является подтверждением Вашего добровольного согласия со всеми Правилами возврата товара, перечисленными выше.

Скачать [заявление на возврат или обмен товара](https://ndf.book24.ru/docs/return_of_goods/zayavlenie_na_vozvrat_tovara_nkc.docx)  
Скачать [Бланк Почты России](https://ndf.book24.ru/docs/return_of_goods/blank_nkc.pdf)