Уважаемый покупатель сайта Теплыйдом.рф! Мы очень рады, что вы выбрали наш сайт для приобретения необходимых вам товаров. Данное Пользовательское соглашение поможет нам достичь взаимопонимания в вопросе использования нашего сайта и продолжить сотрудничество.

**1. Термины и определения**

**Продавец** — ИП Ростовцев А. В., осуществляющая продажу Товаров дистанционным способом на Сайте. ИНН 482505878258, ОГРНИП 322480000006182 от 05.12.2022, фактический адрес: г. Липецк,

ул. Студеновская, 187А.

**Покупатель** — любое физическое или юридическое лицо, способное принять и оплатить заказанный им Товар в порядке и на условиях, установленных настоящим Соглашением и действующим законодательством РФ.

**Товар** — материальный объект купли-продажи. Информация о Товарах размещается Продавцом на Сайте для продажи через Интернет-магазин дистанционным способом. Перечень Товаров, размещенных на Сайте, может изменяться по усмотрению Продавца без уведомления Покупателя.

**Интернет-магазин** — торговая площадка Продавца, расположенная в сети интернет, имеющая в контенте каталог предлагаемых для продажи Товаров (виртуальную витрину) и интерактивный механизм оформления Заказа на эти Товары с указанием цен, а также другую информацию.

**Сайт** — веб-ресурс Интернет-магазина www.теплыйдом.рф

**Соглашение** — данное Пользовательское соглашение, которое регламентирует отношения между Покупателем и Продавцом.

**Заказ** — документ, содержащий перечень Товаров и услуг, выбранных Покупателем в Интернет-магазине. Формируется автоматически посредством стационарных терминалов в розничных магазинах Продавца или в электронном виде на Сайте.

**Доставка** — доставка Товара третьим лицом (перевозчиком), оказывающим Продавцу услуги по доставке Заказа Покупателю.

**Розничный магазин** — торговая площадка Продавца, расположенная по фактическому адресу. С перечнем розничных магазинов можно ознакомиться на Сайте.

**2. Общие условия**

2.1. Заказывая и приобретая Товары на Сайте, Покупатель соглашается и принимает все условия, изложенные в настоящем Соглашении. В случае несогласия с настоящим Соглашением Покупатель обязан немедленно прекратить использование сервиса Интернет-магазина и покинуть Сайт.

2.2. Товар представлен на Сайте через фотообразы, графические, текстовые и рекламные материалы, которые являются собственностью Продавца и не являются публичной офертой. По просьбе Покупателя Продавец обязан предоставить по телефону, посредством электронной почты или при ознакомлении с товаром в розничном магазине прочую информацию, необходимую Покупателю для принятия им решения о покупке Товара, в том числе информацию о сертификации товара.

2.3. Оформляя заказ на Сайте, Покупатель подтверждает заключение сделки в соответствии с условиями настоящего Соглашения. Регистрируясь на Сайте, Покупатель соглашается с условиями хранения и обработки своих персональных данных, определенных Политикой конфиденциальности Продавца.

2.4. Продавец осуществляет продажу Товаров через Интернет-магазин на территории Российской Федерации.

2.5. Продавец в одностороннем порядке принимает и изменяет условия Соглашения. В отношениях между Продавцом и Покупателем применяются положения Соглашения, действующие с того момента, как Покупатель зарегистрировался или начал использование Сайта.

2.6. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения Гражданского кодекса РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), поставке товара (§ 3 глава 30), а также Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

2.7. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 не распространяется на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, заказывающих или приобретающих Товар для предпринимательской деятельности.

**3. Предмет соглашения**

3.1. Продавец, на основании Заказа Покупателя и предварительной оплаты в размере 100%, продает Товар в соответствии с ценами, опубликованными на Сайте, а Покупатель оплачивает и принимает Товар в соответствии с условиями Соглашения.

3.2. Продавец осуществляет Доставку Товаров Покупателю способом и в сроки, оговоренные сторонами в процессе продажи.

3.3. Продавец оставляет за собой право отказать в продаже Товара Покупателю, нарушившему положения настоящего Соглашения.

3.4. Продавец оставляет за собой полное и безоговорочное право любым образом в одностороннем порядке изменять, дополнять, удалять и другим образом корректировать любые пункты и части пунктов Соглашения без предварительного оповещения Покупателя. Но это не является основанием для отказа Продавца от обязательств по уже сделанным Покупателем Заказам.

**4. Информация о Товаре**

4.1. Представленный на Сайте Товар иреальный вид Товара может не совпадать с изображением. Каждый фотообраз сопровождается текстовой информацией: артикулом, ценой и описанием Товара.

4.2. Интернет-магазин оставляет за собой право изменять или убирать любое содержание Сайта.

4.3. При приобретении Покупателем технически сложных товаров, которые требуют специализированной установки, Продавец не несет ответственности за правильность их подключения и использования.

**5. Заказ Товара**

5.1. Заказ Товара может осуществляться:

* в Розничном магазине;
* в Интернет-магазине — через Сайт или по телефонам, указанным на Сайте;

5.2. При заказе Товара через Сайт Покупатель должен пройти процедуру регистрации, во время которой указывает личные (персональные) данные. При регистрации Покупателя система запрашивает пароль к регистрируемому логину. Этот пароль должен быть известен только Покупателю и не должен сообщаться третьим лицам. В свою очередь, Продавец гарантирует неразглашение третьим лицам всех введенных в процессе регистрации пользовательских данных. Подробные условия хранения и использования личных данных изложены в Политике конфиденциальности.

5.3. Если по итогам формирования Заказа обнаруживается, что у Продавца отсутствует необходимое количество заказанного Товара либо нет нужной модели, Продавец в течение 1 (одного) рабочего дня информирует об этом Покупателя. Покупатель вправе согласиться приобрести тот Товар, который есть в наличии, вместо заказанного до этого, либо аннулировать свой Заказ.

5.4. Номер Заказа указывается в товарном чеке, накладнойи иных формируемых Продавцом документах, подтверждающих факт Заказа, являющихся неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

5.5. Покупатель имеет право изменить состав Заказа до момента завершения формирования путем уведомления об этом Продавца по телефонам, указанным на Сайте, или электронной почте, указанной на сайте Теплыйдом.рф. Действительным подтверждением Заказа в таком случае будет являться последнее по дате подтверждение.

5.6. Продавец вправе информировать Покупателя о факте оформления заказа и необходимых параметрах заказа. Для информирования могут использоваться каналы: телефон, sms, email, viber, whatsapp, push-уведомления.

**6. Доставка товара**

6.1.Получить товар, приобретённый в интернет-магазине можно одним из следующих способов:

* Доставка по городу или области
* Самовывоз
* Доставка транспортной компанией в соответствии с тарифами, установленными выбранной компанией.

6.2. Возможность другого варианта Доставки, не описанного в данном разделе, оговаривается отдельно с заинтересованным Покупателем.

6.3. Расходы по Доставке товара, если они предусмотрены, оплачиваются Покупателем. Исключение составляют акции Интернет-магазина, которые предполагают бесплатную доставку.

6.4. В случае, если Покупатель не получил Товар по своей вине (например, отсутствовал в согласованное время по месту получения Товара), Продавец вправе требовать оплаты услуг по Доставке в полном объеме, если способ Доставки предусматривает оплату. Повторный вызов представителей Продавца в целях Доставки также оплачивается Покупателем.

6.5. При Доставке Товара Покупателю служба доставки передает ему все необходимые документы (кассовый и товарный чек (если покупка была за наличный расчет), либо накладная и счет-фактура (в случае безналичной оплаты), гарантийный талон, инструкция по эксплуатации).

6.6. При приеме Товара от представителей Продавца Покупателю необходимо проверить комплектацию и внешний вид Товара, распаковать, осмотреть и убедиться в том, что Товар не имеет внешних механических повреждений, соответствует заявленным потребительским свойствам, внешнему виду и комплектации, в наличии товарного и кассового чеков, либо накладной и счет-фактуры, гарантийного талона, инструкции по эксплуатации. При получении Товара Покупателю необходимо изучить условия, указанные в товарном чеке (если покупка была за наличный расчет), где он ставит свою подпись, свидетельствующую о согласии с правилами возврата и обмена Товара.

6.7. Покупатель вправе принять или отказаться от Товара в момент его Доставки службой доставки согласно Раздела 8 настоящего Соглашения.

**7. Оплата товара**

7.1. Товары и Услуги подлежат оплате по ценам, которые устанавливаются Продавцом.

7.2. Цены в Интернет-магазине включают в себя все налоги и указаны в рублях. Оплата также принимается в рублях. Стоимость Доставки не включена в указанные на Сайте цены, а обсуждается дополнительно при оформлении Заказа и вносится в документы, формируемые при заказе.

7.3. Цена Товара в Интернет-магазине может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на уже заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит.

7.4. Товар подлежит оплате за наличный или безналичный расчет.

7.4.1. Оплата Товара за наличный расчет осуществляется в Розничном магазине в момент осуществления Заказа или в момент передачи Товара Покупателю;

7.4.2. Оплата Товара по безналичному расчету осуществляется:

* путем оплаты платежной картой в момент оформления Заказа или в момент получения Товара Покупателем;
* путем перечисления безналичных денежных средств на расчетный счет Продавца (при условии указания номера Заказа);
* путем использования электронных средств платежа;
* посредством почтового перевода по реквизитам Продавца, указанным на Сайте.

**8. Возврат товара**

8.1. Для возврата некачественного товара, сначала нужно обратиться непосредственно в сервисный центр. Также можно обратиться в магазин с заявлением о возврате товара ненадлежащего качества, товарным и/или кассовым чеком. При себе обязательно иметь документ, удостоверяющий личность, а также необходимо предоставить товар в полной комплектации. Заявление рассматривается в течение 10 дней.

8.2. Товар надлежащего качества Покупатель вправе обменять на аналогичный товар надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки. При возврате/обмене товара надлежащего качества должны быть сохранены товарный вид, целостность упаковки, комплектация. Наличие следов эксплуатации может стать основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований. Стоимость доставки товара в случае возврата товара надлежащего качества не возмещается.

8.3. Принимая во внимание, что [технически сложные товары](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121597/#p20) бытового назначения (бытовое газовое оборудование и устройства, электробытовые машины и приборы, приборы измерения, бытовая техника, и т.п.), согласно [Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 N 55](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=2719F34FF8433314A08EAC4961C255BC&req=doc&base=LAW&n=339808&REFDOC=299335&REFBASE=LAW#1btiqzcavzp) , возврату и обмену не подлежат, продавец вправе отказать Покупателю в обмене или возврату.

8.4. Если в приобретенном товаре выявлен недостаток Покупатель вправе по своему выбору заявить одно из требований, указанных в [ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 О защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=2719F34FF8433314A08EAC4961C255BC&req=doc&base=LAW&n=329331&REFDOC=299539&REFBASE=LAW#cua2avhoqq8) (далее – Закон):

* потребовать замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула)
* потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

8.5. Если указанный товар относится к технически сложным товарам, утвержденным [Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=2719F34FF8433314A08EAC4961C255BC&req=doc&base=LAW&n=321359&REFDOC=204874&REFBASE=LAW#1ik62axyoee) , то указанные в ст.18 Закона требования могут быть заявлены только в течение 15 календарных дней с даты покупки.  По истечении 15 предъявление указанных требований возможно в случаях если:

* обнаружен существенный недостаток;
* нарушены сроки устранения недостатков;
* товар не может использоваться в совокупности более тридцати дней в течение каждого года гарантийного срока в связи с необходимостью устранения производственных недостатков.

8.6. Согласно ст. 26.1 Закона Вы вправе вернуть товар, приобретённый в онлайн-магазине, в течение семи дней после получения товара.

**9.Гарантийное обслуживание неисправного товара**

9.1. Продавец несет ответственность за недостатки, обнаруженные в Товаре в течение гарантийного срока.

9.2. Гарантийный срок устанавливается в договоре купли-продажи или гарантийном талоне. Условия гарантии и гарантийного обслуживания определяются изготовителем или Продавцом.

9.3. Продавец отвечает за недостатки Товара, на который не установлен гарантийный срок, если Покупатель докажет, что они возникли до передачи Товара Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

9.4. Требования, заявленные Покупателем по истечении гарантийных сроков, рассматриваются Продавцом в порядке, установленном законодательством.

9.5. В гарантийном обслуживании может быть отказано если:

* Повреждены защитные знаки, отметки, пломбызаводаизготовителя.
* Присвоенные заводом-изготовителем серийные номера или маркировка изделия не соответствуют сведениям, указанным в гарантийном талоне.
* Продукция подвергалась ремонту лицами, организациями, не имеющими на это прав, разрешений,соответствующих лицензий и норм по технике безопасности.
* Дефекты вызваны из-за применения товара с целью, не соответствующей установленной сфере применения данного товара, указанной в технической инструкции или в руководстве по эксплуатации.
* Повреждение изделия произошло с нарушением правил и условий установки и подключения, эксплуатации, транспортировки и хранения.
* Повреждение продукции произошло вследствие природных стихий. К коим относятся: наводнения, пожары, землетрясения и прочих ситуаций, включая бытовые факторы, которые не могут зависеть от Продавца.
* Продукция при визуальном осмотре имеет электрические и/или механические повреждения.
* Повреждение продукции возникло из-за попадания внутрь изделия посторонних предметов, жидкостей, насекомых или животных, различных сторонних веществ.
* Дефекты или повреждения вызваны тем, что использовались расходные материалы, которые не могут соответствовать требованиям эксплуатации. Также, если повреждения вызваны использованием запчастей и/или расходных материалов, не являющимися оригинальными или официальной заменой оригинальным.

### 10. Авторское право

10.1. Вся информация, содержащаяся на страницах Сайта, включая изображения, характеристики товаров, текстовые описания, дизайн, логотип, товарный знак — являются собственностью Продавца. Категорически запрещено копирование, скачивание и любое другое использование контента Интернет-магазина в коммерческих целях без предварительного письменного согласия Продавца.

10.2. Пользователь обязуется не отправлять на адреса электронной почты, указанные на Сайте, несанкционированные сообщения рекламного характера (junk mail, spam).

### 11. Конфиденциальность

11.1. Продавец гарантирует сохранение конфиденциальности в отношении данных о Покупателе.

11.2. Интернет-магазин оставляет за собой право прекратить доступ в Личный кабинет и заблокировать и/или аннулировать регистрацию без предварительного уведомления Покупателя и не несет никакой ответственности за прекращение доступа к своим сервисам. При этом информация Покупателя уничтожается, а его регистрация аннулируется.

11.3. В случае нарушения Покупателем условий настоящего Соглашения Продавец вправе приостановить сотрудничество и/или пользование Сайтом данному Покупателю до момента устранения Пользователем допущенных нарушений и возмещения (компенсации) причиненных Продавцу таким нарушением убытков в полном объеме.

11.4. Продавец не сообщает Покупателю об удалении или отказе в публикации отзывов. Продавец имеет право не публиковать отзыв Покупателя по причине несоответствия реальному опыту использования Товаров или в случае, если информация не является полезной для других Покупателей Сайта.

11.5. Продавец имеет право временно приостановить работу Сайта по техническим, технологическим или иным причинам – на время устранения таких причин с предварительным уведомлением Покупателей или без такого уведомления.

11.6. В целях быстрого информирования Покупателей о новых поступлениях Товара, проведении специальных акций и распродажах Продавец автоматически включает в свою рассылку все адреса электронной почты, указанные Покупателем при регистрации на Сайте. Это относится к тем адресам, у которых в настройках есть соглашение на получение рассылки от Продавца по электронной почте. Покупатель вправе отказаться от рассылок Продавца, перейдя по соответствующей ссылке в информационной рассылке.

### 12. Ответственность сторон

12.1. Продавец не несет ответственности:

12.1.1. За достоверность данных, указанных Покупателем при регистрации и Заказе Товара, а также за продажу и Доставку Товара вследствие указания Покупателем недостоверных сведений о себе.

12.1.2. За действия смежных служб и сервисов, используемых для предоставления услуг Покупателю, но не принадлежащих Продавцу: банков, почтовых служб, интернетпровайдеров, email-сервисов, платежных систем и т.д.

12.1.3. За любые расходы Покупателя, прямой либо косвенный ущерб, который может быть нанесен Покупателю в результате использования или невозможности пользования услугами Интернет-магазина и понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, задержек в работе при передаче данных и т.п., случившихся не по вине Интернет-магазина.

12.2. Заказ может быть аннулирован Продавцом, если Заказ не вручен Клиенту не по вине Продавца в течение 3 (трех) дней со дня формирования Заказа. В указанном случае по истечении предусмотренного настоящим пунктом срока Продавец вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Соглашению без уведомления Покупателя.

12.3. Использование Сайта допускается только совершеннолетними лицами. Покупатель несет ответственность за любое (даже без его разрешения) использование несовершеннолетним, не достигшим 18 лет, учетной записи в Интернет-магазине, а также за все действия, совершенные несовершеннолетним на Сайте.

12.4. За нарушение условий настоящего Соглашения Покупатель и Продавец несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

12.5. Любые убытки, которые Пользователь может понести в случае умышленного или неосторожного нарушения любого положения настоящего Соглашения, а также вследствие несанкционированного доступа к коммуникациям другого Пользователя, Администрацией сайта не возмещаются.

12.6. Администрация сайта не несет ответственности за:

12.7. Задержки или сбои в процессе совершения операции, возникшие вследствие непреодолимой силы, а также любого случая неполадок в телекоммуникационных, компьютерных, электрических и иных смежных системах.

12.8. Действия систем переводов, банков, платежных систем и за задержки, связанные с их работой.

12.9. Надлежащее функционирование Сайта, в случае, если Пользователь не имеет необходимых технических средств для его использования, а также не несет никаких обязательств по обеспечению пользователей такими средствами.

### 13. Урегулирование споров

13.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Соглашения, Покупатель и Продавец приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров, рассмотрения жалоб, претензий или иных обращений Покупателя. Если споры не будут разрешены путем переговоров, то они подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ.

13.2. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящем Соглашении, Покупатель и Продавец руководствуются действующим законодательством РФ.

### 14. Особые условия, форс-мажор

14.1. Покупатель и Продавец освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по данному Соглашению, если это явилось следствием событий чрезвычайного характера (форс-мажор), которые произошли после заключения Соглашения. К таким происшествиям относятся обстоятельства непреодолимой силы, которые ни одна из сторон не могла предвидеть или предотвратить разумными мерами: наводнения, пожары, землетрясения, падение метеорита, взрывы, штормы, эпидемии и иные явления природы, а также военные действия, террористические акты, акции гражданского неповиновения и т.п.

### 15. Срок действия

15.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента регистрации Покупателя на Сайте или обращения к Продавцу для приобретения Товара.

15.2. Моментом обращения считается момент, когда Покупатель фактически начал осуществлять действия, направленные на приобретение Товара у Продавца.