Возврат, обмен и претензии по браку

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила определяют порядок **возврата**, **обмена** и рассмотрения претензий по **браку / недостаткам** товаров, приобретённых в интернет-магазине https://barhatshop.ru у **ИП Медведева А.В.** (ИНН 540438745951).
1.2. Правила дополняют **Публичную оферту** и действуют в части, не противоречащей Закону РФ «О защите прав потребителей» и иным обязательным нормам.
1.3. Контакты для обращений:

- E-mail: **info@barhatshop.ru**
- Телефон: **+7 (903) 901-08-44**
- В теме письма указывайте **номер заказа** и ФИО получателя.

2. Возврат товара надлежащего качества (передумали)

2.1. Срок

Покупатель вправе отказаться от товара **надлежащего качества** в течение **7 (семи) календарных дней**, **не включая день получения заказа**, при дистанционной продаже.

2.2. Условия приёма возврата

Товар принимается к возврату, если одновременно:

- сохранён **товарный вид** и **потребительские свойства**;
- **не нарушена оригинальная упаковка** и **заводские пломбы / индивидуальная герметичная упаковка** (для клеев, жидкостей, стерильных расходников);
- товар **не использовался** (нет следов вскрытия, остатков продукта, запаха растворителя, следов дезинфекции на одноразовых материалах и т.п.);
- имеются **документы об оплате** (чек, выписка, номер заказа);
- сохранены **ярлыки, маркировка, срок годности** (если нанесён производителем).

2.3. Товары, которые не подлежат возврату надлежащего качества

Категория	Примеры
Клеи и жидкие препараты	клеи для наращивания, ремуверы, праймеры, обезжириватели — **после вскрытия** или при нарушении герметичности
Стерильные / гигиенические расходники	патчи, микробраши, аппликаторы, салфетки, маски — **после вскрытия упаковки**
Товары с индивидуальными свойствами	товары, изготовленные / подобранные под индивидуальный запрос (если применимо)
Товары с истекающим / истёкшим сроком годности	если срок истёк по вине Покупателя после получения
Акционные товары	если об обратном прямо не указано в условиях акции

Важно: товары **до вскрытия**, в **заводской неповреждённой упаковке**, с **неистёкшим сроком годности** — могут быть возвращены в 7-дневный срок на общих основаниях.

2.4. Порядок возврата надлежащего качества

1. Направить заявление на **info@barhatshop.ru** с номером заказа, перечнем позиций и причиной возврата.
2. Дождаться **подтверждения** и адреса для отправки (или инструкции по передаче курьеру / в ПВЗ — если организуется Продавцом).

3. Отправить товар **в той же упаковке**, с **безопасной дополнительной упаковкой** для жидкостей (клеи — только транспортировка в вертикальном положении, если указано производителем).
4. После **осмотра** товара Продавец принимает решение о возврате денежных средств.

2.5. Возврат денег

• Срок возврата денежных средств: **до 10 календарных дней** с момента получения товара Продавцом и подтверждения оснований возврата, но не позднее сроков, установленных законом.
• Способ: **на ту же карту / тем же способом**, которым была произведена оплата, если иное не согласовано.
• **Стоимость доставки** товара Покупателю при возврате надлежащего качества **не возмещается**, если иное не предусмотрено акцией.
• **Обратная доставка** при возврате надлежащего качества оплачивается **Покупателем**.

3. Брак, недостатки, несоответствие заказа

3.1. Что считается основанием для претензии

• **Производственный брак** (дефект упаковки, засохший/расслоившийся клей до вскрытия при соблюдении условий хранения при транспортировке — по результатам проверки);
• **Несоответствие заказу** (другой артикул/объём/кривизна/длина ресниц);
• **Недостача** (неполная комплектация);
• **Механические повреждения упаковки**, повлёкшие порчу содержимого **до передачи Покупателю** (фиксируется при получении);
• **Истекающий срок годности** на момент получения (если оставшийся срок **менее 30 календарных дней**).

3.2. Сроки обращения

Ситуация	**Срок**
Видимые повреждения упаковки / недостача при получении	**24 часа** с момента получения + фото/видео при вскрытии
Скрытый брак (выявлен до первого использования)	**14 календарных дней** с даты получения
Претензия по качеству в период годности	в пределах **срока годности**, если товар хранился по инструкции

3.3. Как подать претензию

Направить на **info@barhatshop.ru**:
1. Номер заказа, дата получения.
2. Артикул / наименование товара.
3. Описание недостатка.
4. **Фото и/или видео:** упаковка, маркировка, партия/срок годности, дефект.
5. Для клеев и жидкостей — фото **не вскрытой** упаковки, если претензия до использования.

Продавец отвечает в срок **до 10 рабочих дней** с запросом дополнительных материалов при необходимости.

3.4. Варианты решения

По согласованию сторон или по результатам проверки:
• **замена** на аналогичный товар;
• **возврат денежных средств** за некачественный товар;
• **частичный возврат** (если применимо и согласовано).

При подтверждённом **браке / ошибке комплектации** со стороны Продавца:

- **обратная доставка** оплачивается **Продавцом**;
- **компенсация** прямых расходов на возврат — по согласованию и в пределах закона.

3.5. Когда претензия может быть отклонена

- нарушены условия хранения (клей хранился не в холодильнике, если это требует производитель);
- товар **вскрыт и использован**, претензия к «не держит», «быстро отваливается» без подтверждения производственного дефекта;
- **истёк срок годности** по вине Покупателя;
- повреждения получены **после передачи** перевозчику без своевременной фиксации при получении;
- следы **неправильного использования** (смешивание с другими составами, игнорирование инструкции).

4. Обмен товара

4.1. Обмен товара **надлежащего качества** возможен при наличии аналогичного товара на складе и соблюдении условий п. 2.2.
4.2. Обмен на другую позицию (другая длина/изгиб ресниц и т.д.) приравнивается к **новому заказу**; разница в цене доплачивается или возвращается.
4.3. Заявка на обмен — через **info@barhatshop.ru** с указанием желаемой замены.

5. Особенности категорий

Клеи, праймеры, ремуверы

- Хранение и транспортировка по инструкции производителя (часто **+2…+24 °C**, вертикально, без солнечного нагрева).
- После **вскрытия** — возврат надлежащего качества **невозможен** (гигиена и безопасность).

Пучки / ленты ресниц

- Возврат возможен в **7 дней**, если **упаковка не вскрыта**, ресницы не извлекались, нет следов использования.
- Претензии по «не той кривизне/длине» — **до использования**, с фото маркировки коробки.

Инструменты (пинцеты, стекла и т.п.)

- Возврат в **заводской упаковке** без следов эксплуатации.
- Брак: люфт, деформация, дефект покрытия — фото **до первого использования**.

Расходники (патчи, микробраши, кольца и т.д.)

- Возврат только в **запечатанной упаковке** (заводская или герметичная).

6. Возврат денежных средств — сроки

Основание	**Когда возвращаем**
Брак / ошибка Продавца	После получения товара и подтверждения, **до 10 календарных дней**
Возврат надлежащего качества (7 дней)	После осмотра товара на складе, **до 10 календарных дней**
Отмена до отправки	**1–3 рабочих дня** на тот же способ оплаты

7. Связанные документы

- Публичная оферта (https://barhatshop.ru/oferta.pdf)
- Оплата и доставка (https://barhatshop.ru/oplata-i-dostavka)
- Политика персональных данных (https://barhatshop.ru/politic.pdf)

Редакция от 31.08.2026