



## Общество с ограниченной ответственностью «С ПРОФИЛЬ»

115304, Москва г, Кантемировская ул., дом 3, корпус 3, этаж 1, помещение 8, комната 5, офис 99  
ИНН 7724481534/ КПП 772401001

### Правила возврата товара, отмены заказа и возврата денежных средств при оплате банковской картой

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 2463, правилами международных платёжных систем и договорами эквайринга и являются обязательными к ознакомлению для покупателей, совершающих покупки дистанционным способом на следующих интернет-сайтах:

- <https://soberizavod.ru>
- <https://www.szprofil.ru/>
- <https://podshipnik-mos.ru/>

(далее – Сайты).

#### 1. Термины и определения

- **Держатель карты** – физическое лицо, на имя которого выпущена банковская карта и которое совершило оплату заказа.
- **Эквайринг** – приём оплаты с использованием банковских карт.
- **Авторизация** – разрешение банка-эмитента на совершение операции; сумма блокируется на счёте карты, но ещё не списана.
- **Клиринг/списание** – фактическое перечисление денежных средств со счёта держателя карты в пользу Продавца.
- **Возвратный платёж** – операция возврата ранее списанных денежных средств на ту же банковскую карту.
- **Отмена авторизации** – операция разблокировки зарезервированной суммы без фактического списания.

#### 2. Общие положения

2.1. Оплата товаров (работ, услуг) на Сайте может производиться с использованием банковских карт платёжных систем «Мир», Visa, Mastercard и других, поддерживаемых банком-эквайером.

2.2. Возврат денежных средств во всех случаях производится **исключительно на ту банковскую карту, с которой был совершён платёж**. Выдача наличных денежных средств при возврате товара, оплаченного картой, не допускается.

2.3. Для оформления возврата или отмены заказа Покупатель обязан предоставить:

- заявление по установленной форме (можно скачать на Сайте или получить по запросу);
- копию документа, удостоверяющего личность (паспорта);
- копию кассового/электронного чека (при наличии). Отсутствие чека не лишает права ссылаться на иные доказательства оплаты.

2.4. Покупатель соглашается с тем, что все переговоры и переписка относительно возврата/отмены могут фиксироваться Продавцом для соблюдения досудебного порядка урегулирования споров.





### **3. Отмена заказа и возврат средств до момента передачи товара (отмена оплаты)**

3.1. Покупатель вправе отменить заказ до момента его фактической передачи в службу доставки, даже если он получил уведомление о готовности. При отказе от товара, изготовленного по индивидуальному заказу, Покупатель возмещает Продавцу фактически понесённые к моменту отказа расходы.

3.2. Для отмены необходимо связаться со специалистами отдела продаж Продавца по контактам, указанным на соответствующем Сайте, и сообщить номер заказа. Отмена производится в день обращения, если заказ ещё не передан в доставку.

3.3. В зависимости от стадии обработки платежа Продавец осуществляет:

- **если платёж только авторизован (средства не списаны)** – операцию отмены авторизации. Сумма разблокируется на карте в срок от нескольких минут до 3 рабочих дней (определяется банком-эмитентом);
- **если платёж уже списан (клиринг)** – возвратный платёж в полном объёме. Сроки зачисления указаны в разделе 6.

3.4. В случае невозможности исполнить заказ по вине Продавца (отсутствие товара, технический сбой в ценообразовании и т.п.) Продавец самостоятельно инициирует отмену/возврат платежа, уведомив об этом Покупателя.

### **4. Возврат товара надлежащего качества (дистанционная продажа)**

4.1. Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в любое время до его передачи, а также в течение **7 (семи) календарных дней** с момента получения товара. Если письменная памятка о праве на возврат не была передана в момент получения, срок продлевается до **3 месяцев** с даты передачи товара.

4.2. Возврат товара надлежащего качества возможен при одновременном соблюдении следующих условий:

- товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, пломбы, упаковка;
- имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки (чек, выписка из банка);
- товар не входит в перечень товаров, не подлежащих возврату, утверждённый Постановлением Правительства РФ № 2463 (например, парфюмерия, нижнее бельё, технически сложные товары бытового назначения в определённых случаях, изделия медицинского назначения и т.д.).

4.3. Для оформления возврата Покупатель:

- заполняет заявление (форма размещена на Сайте);
- прикладывает копию паспорта и чека (при наличии);
- направляет заявление с приложениями на электронную почту Продавца, указанную в контактах, или через личный кабинет;
- возвращает товар способом, согласованным с Продавцом (почтой, курьером, лично по адресу пункта выдачи, если применимо). Расходы на обратную доставку товара надлежащего качества несёт Покупатель, если иное не установлено Продавцом в рамках отдельной акции.

4.4. Продавец обязан вернуть стоимость товара (за вычетом расходов на доставку от Покупателя, если они не компенсируются) в порядке и сроки, указанные в разделе 6.

### **5. Возврат товара ненадлежащего качества**

5.1. При обнаружении недостатков товара Покупатель вправе воспользоваться правами, предусмотренными ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», в том числе потребовать замены, соразмерного уменьшения цены либо расторжения договора и возврата уплаченной суммы.

5.2. Возврат денежных средств при расторжении договора производится в том же порядке – исключительно на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

5.3. Стоимость обратной доставки товара ненадлежащего качества компенсируется Продавцом при подтверждении недостатка.





## **6. Порядок и сроки возврата денежных средств на карту**

6.1. Возврат денег при отмене заказа (до передачи товара) или при возврате товара производится строго на реквизиты той банковской карты, с которой был выполнен платёж. Не допускается возврат на иную карту, наличными или переводом на электронный кошелек, за исключением случаев, когда карта утрачена/перевыпущена (п. 6.5).

6.2. Срок исполнения Продавцом обязанности по возврату средств:

- **при отмене заказа** – не позднее 3 рабочих дней с даты получения заявления об отмене (если иное не предусмотрено договором эквайринга);
- **при возврате товара** – в течение **10 календарных дней** с даты предъявления Покупателем соответствующего требования и получения Продавцом возвращённого товара (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»). В дистанционной торговле срок считается с даты передачи товара обратно Продавцу/на склад.

6.3. Фактическое зачисление денежных средств на счёт карты зависит от скорости обработки операции банком-эмитентом и может занимать от 3 до 30 банковских дней с момента направления возвратного платежа банком-эквайером. Продавец не несёт ответственности за задержки, возникшие по вине банка.

6.4. Платежи, совершённые с использованием платёжных сервисов, возвращаются на ту же карту, токен которой был задействован при оплате.

6.5. Если на момент возврата карта утеряна, заблокирована или перевыпущена, возврат возможен после письменного обращения Покупателя с предоставлением реквизитов нового счёта (при этом может потребоваться дополнительная проверка). Продавец оставляет за собой право запросить у банка-эквайера допустимый способ возврата в данной ситуации, чтобы исключить риск мошенничества.

## **7. Отказ от работ и услуг**

7.1. При отказе от исполнения договора возмездного оказания работ/услуг (например, сборка, доставка, монтаж), оплаченного картой, применяются общие правила возврата денежных средств на карту.

7.2. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты Продавцу фактически понесённых расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона). Сумма к возврату определяется за вычетом таких расходов и перечисляется на ту же карту.

## **8. Идентификация держателя карты**

8.1. Для соблюдения требований безопасности и предотвращения мошеннических действий Продавец вправе потребовать от заявителя:

- документ, удостоверяющий личность;
- подтверждение принадлежности карты (например, фото карты с закрытыми первыми 12 цифрами номера и открытыми последними четырьмя, либо выписку из банка, содержащую идентификатор платежа).

8.2. При отказе предоставить указанные данные Продавец может приостановить процедуру возврата до устранения сомнений в легитимности требования.

## **9. Контактная информация и реквизиты для обращений**

Заявления и обращения по вопросам возврата/отмены направляются на адрес электронной почты: [sales@soberizavod.ru](mailto:sales@soberizavod.ru)

