

1. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ

1.1. Продавец настоящим принимает на себя обязанность обеспечить Покупателю возможность отказа от Товара в любое время до его передачи, а после передачи Товара - в течение срока, составляющего не менее 7 календарных дней.

1.1.1. Информация о порядке и сроках возврата Товара надлежащего качества соответствующего вида/типа/категории, если применимо, будет размещаться Продавцом на товарном чеке.

Если информация о порядке и сроках возврата Товара надлежащего качества не была предоставлена Продавцом Покупателю в письменной форме в момент доставки Товара, Продавец обязуется обеспечить Покупателю возможность отказаться от Товара в течение 3 (трех) месяцев с момента передачи Товара.

1.1.2. В случае возврата Покупателем Товара надлежащего качества расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной Покупателем в соответствии с Договором розничной купли-продажи за такой Товар, несет Продавец. В случае нарушения Продавцом данной обязанности Продавец обязуется возместить Дейлимар все убытки Дейлимар, возникшие в связи с подобным нарушением (в том числе связанные с удовлетворением требований Партнеров Дейлимар).

1.1.3. В настоящем Приложении применяются следующие термины:

1.1.3.1. «Мотивированный отказ» - отказ Продавца в удовлетворении претензии Покупателя, содержащий в себе информацию о рассмотрении претензии Покупателя по существу, ссылки на применимое законодательство, относимые и допустимые доказательства, подтверждающие правомерность предоставления такого отказа.

1.1.3.2. «Решение по претензии» - сообщение от Продавца, направленное Покупателю в ответ на его претензию к Продавцу, содержащее в себе информацию о рассмотрении претензии Покупателя по существу и решение об удовлетворении или предоставлении Мотивированного отказа в удовлетворении претензии Покупателя.

1.1.3.3. «Срок принятия решения/ожидания Ответа» - срок, установленный Дейлимар посредством Личного кабинета, в течение которого Продавец обязуется предоставить Решение по претензии Покупателя.

1.1.3.4. «Чарджбэк» — операция оспаривания и/или возврата электронных средств платежа на карту плательщика, осуществляемая банковской организацией по заявлению держателя банковской карты при оплате Товаров/Услуг безналичным способом расчета.

1.2. Продавец настоящим принимает на себя обязанность предоставить Покупателю полную и достоверную информацию о себе и Товаре. Продавец соглашается, что его режимом работы является режим работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00. Суббота и воскресенье являются выходными днями. Продавец обязан обеспечить обработку Заказов, претензий и обращений Покупателей в течение установленного настоящим пунктом режима работы. Продавец имеет право обеспечивать обработку Заказов, претензий и обращений Покупателей вне установленного настоящим пунктом режима работы.

Дейлимар не несет ответственность за убытки, причиненные Покупателю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о Товаре и (или) Продавце, поскольку не изменяет предоставляемую Продавцом информацию.

В случае обращения Покупателя к Дейлимар или к Партнеру с уведомлением о неисполнении Продавцом требований законодательства Российской Федерации в части обязательства Продавца осуществить возврат денежных средств Покупателю за Товар ненадлежащего качества или за Товар, не соответствующий Заказу, оформленному Покупателем на Сайте, или за Товар, от которого Покупатель отказался до его передачи согласно действующему законодательству Российской Федерации, Дейлимар уполномочен обратиться к уполномоченному сотруднику Продавца с запросом о разъяснениях.

1.3. Дейлимар окажет Покупателю и Продавцу любое возможное содействие для целей успешного урегулирования претензии Покупателя.

В случае обращения Покупателя к Дейлимар или к Партнеру в связи с размещением Продавцом недостоверной или неполной информации о Товаре и (или) Продавце, с требованием о возврате денежных средств за Товар ненадлежащего качества и (или) доставку Товара, не соответствующего Заказу, оформленному Покупателем на Сайте, Дейлимар вправе обратиться к уполномоченному

сотруднику Продавца с запросом о разъяснениях. Дейлимар вправе самостоятельно урегулировать претензию Покупателя.

Продавец обязуется предоставлять Решение по претензии, в том числе Мотивированный отказ в течение Срока принятия решения/ожидания Ответа. При этом в случае, если законодательством установлены длительные выходные и/или нерабочие праздничные дни, в связи с чем соблюдение Продавцом обязанности по обработке претензий в течение установленного настоящим пунктом срока приведет к нарушению действующего законодательства РФ о защите прав потребителей, Продавец обязуется обрабатывать претензии в сроки, установленные действующим законодательством.

Продавец обязуется возместить Дейлимар документально подтвержденные расходы, понесенные Дейлимар в результате нарушения Продавцом предусмотренной действующим законодательством обязанности возратить денежные средства и (или) обязанности предоставить достоверную и полную информацию о себе и Товарах, в том числе, все расходы, которые Дейлимар понесет в результате предъявления к нему претензий со стороны Пользователей, а также со стороны Партнеров Дейлимар.

1.4. В случае если заявленные Покупателем требования, включая требования по уплате неустоек и убытков Покупателя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, являются правомерными, Продавец обязуется в установленные в законе сроки добровольно уплатить сумму требования.

1.5. При отказе в удовлетворении требований Покупателя в случаях, изложенных в п. 1.3 настоящего Приложения, а также при непредставлении видеоматериалов и документов в соответствии с п. 1.3 настоящего Приложения, Продавец обязан в течение 2 (двух) дней с даты получения от Дейлимар запроса письменно пояснить Дейлимар свою позицию относительно неисполнения требования Покупателя, в том числе приложить документы и видеоматериалы, подтверждающие законность и обоснованность позиции Продавца.

1.6. В случае, если Продавец не предоставляет Покупателю Решение по претензии в срок, установленный п.1.3. настоящего Приложения или отказывает в удовлетворении претензии Покупателя, однако в срок, указанный в пункте 1.3 настоящего Приложения, не предоставляет Покупателю Мотивированный отказ, при условии, что Дейлимар признает правомерность, законность и обоснованность требований Покупателя, Дейлимар, а также Партнеры Дейлимар оставляют за собой право удовлетворить денежное требование Покупателя, включая любые неустойки, пени, штрафы, убытки в размере, установленном в Законе, а также моральный ущерб, с возложением на Продавца обязательства безоговорочно возместить понесенные расходы.

1.6.1. В случае если Дейлимар самостоятельно удовлетворяет денежное требование Покупателя, Продавец обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать с Покупателем вопрос о передаче Товара Продавцу.

1.7. Дейлимар оставляет за собой право по своему усмотрению блокировать Учетную Запись Продавца, признать все текущие Заказы Продавца невозможными к исполнению по вине Продавца с возникновением для Продавца правовых последствий, аналогичных отклонению Заказа Продавцом и удалить с Сайта все Товарные Предложения Продавца, не исполняющего требования законодательства России в части исполнения законных и обоснованных требований Потребителей и (или) не соблюдающего положения Договора. Дейлимар, в случае получения претензии Покупателя касательно Заказа, вправе в одностороннем порядке увеличить сроки перечисления денежных средств Продавцу, установленные в Приложении № 4 к Оферте, но не более чем на 30 календарных дней.

1.8. Дейлимар организывает коммуникацию с Покупателем посредством функциональных возможностей Системы. Продавец обязан предоставлять Дейлимар любую информацию о Товаре, статусе исполнения Заказа и ответы на любые иные вопросы Покупателя в связи с Товарным Предложением, Товаром, Заказом в течение 1 рабочего дня с момента получения соответствующего запроса Дейлимар.

1.9. Дейлимар вправе взаимодействовать с Продавцом с целью урегулирования претензий, заявленных Покупателем, а также оказывать Покупателю любую помощь, которую Дейлимар сочтет разумной и возможной.

1.10. Ни Дейлимар, ни Партнеры не являются уполномоченными представителями Продавца, не могут осуществлять его функции или принимать на себя обязанности Продавца, за исключением прямо установленного в п. 4 Договора.

1.11. Стороны понимают и соглашаются, что при оказании Продавцу «Услуги по сбору денежных средств в оплату за товар и обработке платежей» в соответствии с действующим законодательством к

Дейлимар в праве обратиться банк-эквайр с целью подтверждения проведенной банковской операции по оплаченному Заказу Покупателя (Чарджбэк).

1.11.1. С целью исполнения настоящего пункта Продавец обязуется (по запросу) предоставлять документы, подтверждающие исполнение Заказа надлежащим образом и/или иные документы, указанные в таком запросе в срок, не превышающий 12 часов с момента получения запроса Дейлимар.

1.11.2. В случае не предоставления Продавцом документов в срок, указанный в предыдущем подпункте и/или принятия банком-эквайром решения о проведении процедуры Чарджбэка (не смотря на предоставленные документы) по такому Заказу, стороны рассматривают Чарджбэк как исполнение поручения Продавца по добровольному удовлетворению денежного требования Покупателя, с возложением на Продавца обязательства компенсировать расходы Дейлимар на исполнение данного поручения.

1.11.3. Условия настоящего пункта 11 применяются также к отношениям сторон при оказании Исполнителю «Комплекса услуг по организации исполнения Договора возмездного оказания услуг» (п.3.1.3 Оферты).

2. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ЗАКАЗЧИКОВ

2.1. Исполнитель настоящим принимает на себя обязанность обеспечить Заказчику возможность отказа от Услуги Исполнителя в любое время до ее оказания.

2.2. Исполнитель настоящим принимает на себя обязанность предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о себе и Услуге Исполнителя. Дейлимар не несет ответственность за убытки, причиненные Заказчику вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации об Услуге Исполнителя и (или) Исполнителе, поскольку не изменяет предоставляемую Исполнителем информацию.

В случае обращения Заказчика к Дейлимар или Партнеру с уведомлением о неисполнении Исполнителем требований законодательства России в части обязательства Исполнителя осуществить возврат денежных средств Заказчику за Услугу Исполнителя ненадлежащего качества или за Услугу Исполнителя, не соответствующую Заказу, оформленному Заказчиком на Сайте, или за Услугу Исполнителя, от которой Заказчик отказался до её оказания, согласно действующему законодательству России, Дейлимар уполномочен обратиться к уполномоченному сотруднику Исполнителя с запросом о разъяснениях.

2.3. Дейлимар окажет Заказчику и Исполнителю любое возможное содействие для целей успешного урегулирования претензии Заказчика. В случае обращения Заказчика к Дейлимар или Партнеру в связи с размещением Исполнителем недостоверной или неполной информации об Услуге Исполнителя и (или) Исполнителе, с требованием о возврате денежных средств за Услугу Исполнителя ненадлежащего качества (при обнаружении недостатков) и оказание Услуги Исполнителем, не соответствующего Заказу, оформленному Заказчиком на Сайте, Дейлимар вправе обратиться к уполномоченному сотруднику Исполнителя с запросом о разъяснениях. Дейлимар вправе самостоятельно урегулировать претензию Заказчика.

Исполнитель обязуется возместить Дейлимар документально подтвержденные расходы, понесенные Дейлимар в результате нарушения Исполнителем предусмотренной действующим законодательством обязанности вернуть денежные средства и (или) обязанности предоставить достоверную и полную информацию о себе и Услуге Исполнителя, в том числе, все расходы, которые Дейлимар понесет в результате предъявления к нему претензий со стороны Пользователей, а также со стороны Партнеров Дейлимар.

2.4. В случае если заявленные Заказчиком требования, включая требования по уплате неустоек и убытков Заказчика в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, являются правомерными, Исполнитель обязуется в установленные в законе сроки добровольно уплатить сумму требования.

2.5. При отказе в удовлетворении требований Заказчика в случаях, изложенных в пунктах 2.3.-2.4 настоящего Приложения, Исполнитель обязан в течение 2 (двух) дней с даты получения от Дейлимар запроса письменно пояснить Дейлимар свою позицию относительно неисполнения требования

Заказчика, в том числе приложить документы, подтверждающие законность и обоснованность позиции Исполнителя.

2.6. Если в срок, указанный в пункте 2.5 настоящего Приложения Дейлимар не получит от Исполнителя обоснование его позиции и подтверждающие документы, при условии, что Дейлимар признает правомерность, законность и обоснованность требований Заказчика, Дейлимар, а также Партнеры Дейлимар оставляют за собой право удовлетворить денежное требование Заказчика, включая любые неустойки, пени, штрафы, убытки в размере, установленном в Законе, а также моральный ущерб, с возложением на Исполнителя обязательства безоговорочно возместить понесенные Дейлимар расходы.

2.7. Дейлимар оставляет за собой право по своему усмотрению блокировать Учетную Запись и удалить с Сайта все Предложения Услуг Исполнителя, не исполняющего требования законодательства России в части исполнения законных и обоснованных требований Заказчиков, Потребителей и (или) не соблюдающего положения Договора.

2.8. Дейлимар организывает коммуникацию с Заказчиком посредством функциональных возможностей Системы. Исполнитель обязан предоставлять Дейлимар любую информацию об Услуге Исполнителя, статусе исполнения Заказа и ответы на любые иные вопросы Заказчика в связи с Предложением Услуги, Заказом в течение 1 рабочего дня с момента получения соответствующего запроса Дейлимар.

2.9. Дейлимар вправе взаимодействовать с Исполнителем с целью урегулирования претензий, заявленных Заказчиком, а также оказывать Заказчику любую помощь, которую Дейлимар сочтет разумной и возможной.

2.10. Ни Дейлимар, ни Партнеры не являются уполномоченными представителями Исполнителя, не могут осуществлять его функции или принимать на себя обязанности Исполнителя, за исключением прямо установленного Правилами, Условиями и Договором.

3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ. СТАТИСТИКА И СИСТЕМНЫЙ РЕЙТИНГ ПРОДАВЦОВ /ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

3.1. Дейлимар вправе проводить анализ данных Продавца / Исполнителя по различным параметрам, включая контроль за исполнением Заказов, сбор и анализ отзывов Потребителей о Продавце / Исполнителе, в том числе, на других Интернет-площадках и из любых иных открытых источников, коммерческие перспективы ассортимента Продавца / Исполнителя, а также любые иные данные, в том числе в целях оценки добросовестности Продавца / Исполнителя и качества исполнения Заказов, и подтверждения его сформированного системного рейтинга.

3.2. Настоящим Продавец / Исполнитель дает Дейлимар и Партнерам свое согласие на использование в любой форме и любым способом в рейтинге и предоставлении изготовителям, импортерам и дистрибьюторам Товара статистической и иной информации о Продавце / Исполнителе, включая информацию о количестве исполненных Продавцом / Исполнителем Заказов, количестве отказов Покупателей от Товара Продавца и причинах подобных отказов, количестве отказов Заказчиков от Услуги Исполнителя и причинах подобных отказов, информацию о Предложениях Продавца / Исполнителя и любую иную информацию о Продавце / Исполнителе, доступную Дейлимар и Партнерам.

3.3. Для информирования Потребителей и третьих лиц Дейлимар и Партнеры вправе использовать на Сайте систему рейтинга Продавцов / Исполнителей. Рейтинг формируется автоматически на основании данных Сайта.

В качестве критерия, на основании которого осуществляется формирование рейтинга Продавцов / Исполнителей, применяется уровень выполнения Заказов (% отказов по вине Продавца / Исполнителя от общего количества Заказов данного Продавца / Исполнителя).