

Что такое право на отказ и в каких случаях им можно воспользоваться?

1. Право отказа от договора купли-продажи, порядок возврата и обмена товара.

1.1. Право на отказ от договора купли-продажи:

1. Покупатель, являющийся потребителем (физическим лицом), имеет право отказаться от договора купли-продажи в течение 14 дней, воспользовавшись правом отказа, уведомив об этом Продавца. Покупатель не может воспользоваться этим правом, если покупатель не является потребителем, а также Постановлением Кабинета Министров от 20 мая 2014 г. 255 «Положения о дистанционном договоре» в пунктах 22 и в случаях, указанных в условиях купли-продажи товаров пункте 9.2 купли-продажи товаров.
2. Покупатель заявляет о отказе от договора купли-продажи, заполнив образец формы отказа (форму отказа можно скачать в формате PDF, формате WORD). Форму отказа от договора следует отправить на электронную почту info@lawood.lv. После получения уведомления Покупателя Продавец отправляет подтверждение получения.
3. Если Покупатель отказывается от договора купли-продажи до того, как ему будет доставлен товар, Покупатель должен сообщить об этом Продавцу, используя контактную информацию, указанную на сайте. Отказ покупателя оформляется как отмена заказа.
4. В случае отказа Покупателя от договора купли-продажи после того, как товар уже доставлен или он его получил, применяются условия пункта 9.14 Условий купли-продажи товара.
5. 14-дневный период для отказа от договора купли-продажи и использования права отказа рассчитывается следующим образом:
 - при заключении договора купли-продажи – со дня получения Покупателем или указанным им лицом, за исключением перевозчика, заказанного товара;
 - если Покупатель заказал более одного товара в одном заказе и товар доставляется отдельно - со дня получения Покупателем или указанным им лицом, за исключением перевозчика, последнего товара;
 - если товар поставляется отдельными партиями или частями - со дня получения Покупателем или указанным им лицом, за исключением перевозчика, последней партии или части;
 - если договор заключен на регулярную поставку товара в определенный срок - со дня получения Покупателем или указанным им лицом, за исключением перевозчика, первого товара;

- если окончание срока приходится на «официально» установленный в стране праздник, право отказа может быть реализовано в следующий рабочий день, (включая его).

2. Последствия осуществления права на отказ.

2.1. В случае отказа Покупателя от Договора Продавец возместит все деньги, уплаченные за Товар, включая расходы на доставку (за исключением дополнительных расходов, возникших из-за того, что Покупатель выбрал способ доставки, другой от самого дешевого стандартного способа доставки, предложенного Продавцом), без неправомерных задержки и в любом случае не позднее, чем в течение 14 дней со дня, когда Продавец был проинформирован о решении Покупателя отказаться от Договора. Если возвращается только часть Товара, расходы на доставку будут возмещены только в том случае и только в той степени, в которой на другие Товары того же заказа, если они приобретены отдельно, будет взиматься более низкая ставка, чем тариф, если Товары были куплены вместе с возвращаемым Товаром, что равно указанной тарифной разнице.

2.2. Продавец перечисляет возвращаемые суммы на банковский счет, указанный в форме отказа Покупателя о отказе от Договора. В любом случае с Покупателя не будут взиматься какие-либо сборы в связи с возвратом средств.

2.3. Продавец имеет право задержать возврат средств Покупателю до тех пор, пока Продавец не получит Товар.

2.4. Покупатель обязан немедленно, но не позднее, чем в течение 14 дней после подачи или отправки Продавцу заявления об отказе, вернуть и передать Товар в офис Продавцу (ул. Ритаусмас, 4а в Риге) или лицу уполномоченным Продавцом принять Товар или отправив его по адресу/пункт выдачи, указанному Продавцом. Срок будет считаться соблюденным, если Покупатель сдаст Товар до истечения 14-дневного срока. Покупатель несет расходы по возврату Товара.

2.5. Покупатель несет ответственность за уменьшение стоимости Продукта, если во время осуществления права на отказ Товар использовался не по назначению, не для выяснения характера, свойств и работы Продукта. Продукт может использоваться в целях тестирования в той степени, в которой это возможно сделать в офисе Продавца.

3. Порядок рассмотрения жалоб и внесудебных споров.

3.1. Жалобу на наличие или качество товара просим подавать в электронном виде, отправив на адрес электронной почты info@lawood.lv, или в письменной форме, отправив по адресу Rītausmas iela 4a, Rīga, LV-1058. Жалоба будет рассмотрена в течение 7 рабочих дней со дня поступления претензии, с ответом на контактный адрес, указанный в жалобе.

Если жалоба признана необоснованной, и Вы не согласны с признанием жалобы необоснованной, Вы имеете право воспользоваться предусмотренными нормативными актами вариантами альтернативного разрешения спора путем подачи Продавцу письменного заявления о внесудебном разрешении спора с указанием:

1. имя, фамилия, контактная информация;
2. дата подачи заявления;
3. характер спора, претензии и их обоснование.

3.2. Информация о способах внесудебного разрешения споров и внесудебных разрешениях споров:

1. Информация о процессе разрешения споров:
<https://www.ptac.gov.lv/lv/stridu-risinasanas-process>
2. Информация о базе данных по внесудебному разрешению потребительских споров: <https://www.ptac.gov.lv/lv/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>
3. Информация об онлайн-разрешении споров (ODR). Если возникла проблема с продуктом, приобретенным через Интернет, клиент может использовать платформу ODR для подачи жалобы, которая будет рассмотрена независимым органом по разрешению споров.:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV>

4. В каких случаях нельзя воспользоваться правом отказа при заключении дистанционного договора?

4.1. При получении товара убедитесь, пожалуйста, что он соответствует тому, что вы заказали - производитель, модель, размер, цвет и другие важные параметры. Если вы выбрали способ получения товара курьером, во избежание недоразумений, если вы заметили явные повреждения посылки, попросите курьера отметить их в бланке доставки. Это действие поможет определить, был ли товар поврежден при доставке. Если товар имеет поврежденную упаковку или выглядит подозрительно, вы имеете право не принять товар в момент доставки. Помните, отправляя товар обратно, вы должны убедиться, что он упакован таким образом, чтобы товар не мог быть поврежден при транспортировке. Во избежание недоразумений, мы рекомендуем вам также застраховать товар при его возврате, в противном случае вы будете нести ответственность за порчу товара.

4.2. При заключении дистанционного договора вы не можете воспользоваться правом отказа:

1. если вы приобрели аудио или видеозапись или программу для ЭВМ и открыли ее упаковку;
2. Товар скоропортящийся или срок годности скоро истекает;

3. Товар изготовлен по инструкции Покупателя или Товар явно персонализирован (адаптирован под личные нужды Покупателя);
4. если вы открыли упаковку товара, а также если вы начали использовать товар, который не подлежит возврату по соображениям здоровья и гигиены (такие товары как - детская одежда, детские игрушки, товары по уходу за ребенком, медицинские или хирургические приспособления, обувь и одежда, нижнее белье, носки и колготки, парфюмерия, духи, внутриканальные аудионаушники, зубная щетка, эпилятор, бритва для бороды, триммер для бороды/волос, выпрямители для волос, косметика и средства по уходу за телом и другие товары аналогичного характера)
5. Благодаря своим характеристикам товар после доставки необратимо смешивается с другими вещами;
6. если поставляются газеты, периодические издания или журналы, если они не поставляются по договору.

Действует с 09.11.2023