

## Условия приобретения товара

Все заказы принимаются только от физических лиц старше 18 лет, проживающих в России. Оформление заказа подтверждает ваше согласие с условиями приобретения.

Общие условия заказа товаров

(Условия приобретения товара)

утверждены приказом от 04.08.2025

1. Продавец-ООО «ТУКАН» (Общество с ограниченной ответственностью «ТУКАН», ОГРН 5167746360403, 121609, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Крылатское, Рублёвское шоссе, д. 48/1, помещ. 62/1/3)

1.1. Заказы на интернет-сайте докторбам.рф (далее – «Интернет-магазин»), через каталог, по телефону принимаются только от физических лиц, проживающих на территории Российской Федерации и достигших 18 лет (далее – «Клиент»).

2. Оформляя заказ товара через Интернет-магазин Продавца (по телефону, Интернету), через каталог Продавца (по телефону, указанному в каталоге, с помощью бланка для заказа),

по телефону, указанному в иных рекламных материалах Клиент подтверждает свое полное

и безоговорочное согласие с содержанием заказа и выражает согласие на заключение договора в соответствии с общими условиями заказа (Условия приобретения товара),

предоставляя свое согласие на обработку персональных данных при оформлении заказа по

телефону или при оформлении заказа через Интернет-магазин, соглашаясь с Политикой обработки персональных данных в ООО «ТУКАН».

2.1. В соответствии с п.3 ст.434 ГК РФ, п.3 ст.438 ГК РФ, пп.1 п.3 ст. 169 НК РФ оформляя заказ товаров у Продавца по телефону, Интернету, почте, электронной почте или через sms-

сообщение, Вы соглашаетесь с тем, что Продавец не составляет и не предоставляет Вам счет-фактуру на приобретаемый товар в связи с тем, что Вы не являетесь плательщиком НДС (соглашение между Вами и Продавцом).

3. Оформляя Заказ Клиент тем самым подтверждает, что он ознакомлен с характеристиками

товара и ценами на товар, заказ и купля-продажа которого являются предметом договора купли-продажи в рамках общих условий приобретения товара и соответственно обязуется предоставить Продавцу всю информацию, необходимую для надлежащего оформления и исполнения заказа.

3.1. Если на складе Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанного Клиентом товара, Продавец информирует об этом Клиента путем отправки сообщения на указанный Клиентом адрес электронной почты или путем совершения звонка

на контактный номер телефона Клиента, в течение 7 дней после получения заказа от Клиента. Договор купли-продажи заказанного Клиентом товара в этом случае признается Сторонами незаключенным.

3.2. Клиент имеет право предложить Продавцу изменить состав заказа до передачи его Продавцом в Курьерскую службу, на Почту России или транспортной компании, путём уведомления об этом Продавца по телефону или электронной почтой. Заказ считается

измененным при условии подтверждения Продавцом наличия товара на складе Продавца и акцептования Продавцом предложенных Клиентом изменений в заказе. Акцепт Продавцом изменений в заказе Покупателя считается состоявшимся с момента направления Продавцом с адреса электронной почты Продавца на указанный Клиентом адрес электронной почты сообщения, подтверждающего факт и состав произведенных в заказе изменений или путем совершения звонка на контактный номер телефона Клиента.

3.3. В случае возникновения у Клиента дополнительных вопросов, касающихся свойств и характеристик товара, реализации Продавцом условий о порядке доставки, возврата, обмена товара и т. п., Клиент обязуется обратиться к Продавцу по телефону или посредством электронной почты для получения необходимой дополнительной информации.

Отсутствие таких запросов свидетельствует о достаточности имеющейся у Клиента информации для оформления заказа и дальнейшего исполнения его условий.

3.4. При неоднократном оформлении заказов Клиентом у Продавца, при условии оплаты за

заказ по факту его получения и последующем не выкупе заказа, по причинам не связанным

с качеством товара и/или другими нарушениями прав Клиента, такое систематическое поведение будет считаться злоупотреблением со стороны Клиента. В данном случае, Продавец будет иметь право предложить Клиенту перейти на систему 100% предоплаты оформленного заказа. Клиент может отказаться от такой формы оплаты. При наличии такого

отказа, Продавец имеет право отказать Клиенту в оформлении и доставке текущего и последующих заказов, в связи со злоупотреблениями на стороне Клиента.

4. Доставка заказа.

4.1. Возможность и способ доставки заказа в конкретный регион по адресу, указанному Клиентом при оформлении заказа, зависит от доступности способов доставки для Продавца

и служб доставки и будет уточнена Клиенту оператором контакт центра Продавца во время

подтверждения заказа по телефону или путем отправки соответствующего уведомления на

адрес электронной почты Клиента.

4.2. Доставка заказа доступна следующими способами:

4.2.1. Курьерская доставка

- Клиент вправе выбрать курьерскую доставку заказа в случае, если для выбранного адреса

курьерская доставка доступна;

- предварительная дата доставки согласовывается с Клиентом при оформлении заказа, согласование с Клиентом точных даты и времени доставки осуществляет представитель службы доставки. В случае возникновения необходимости Клиент, по согласованию с Продавцом и в соответствии с возможностями выбранной курьерской службой, вправе перенести дату и время курьерской доставки;

- выкуп части заказа не предусмотрен.

- срок доставки курьерской службой – от 2 рабочих дней после согласования заказа.

#### 4.2.2. Доставка посредством АО «Почта России».

- доставка посредством АО «Почта России» осуществляется по всей территории Российской Федерации и соответствует географии доставки АО «Почта России»;
  - после передачи заказа от склада в почтовую службу Клиенту направляется трекномер для отслеживания заказа;
  - выкуп части заказа не предусмотрен.
  - срок доставки посредством АО «Почта России» зависит от дальности региона доставки и определяется в соответствии с Контрольными сроками доставки посылок (размещенные на сайте АО «Почта России» в разделе <https://www.pochta.ru/support/posrules/delivery-terms>).
- Срок хранения заказа в отделении АО «Почта России» составляет до 30 календарных дней.

#### 4.2.3. Доставка в пункт выдачи заказа.

- доставка в пункт выдачи заказа доступна на всей территории Российской Федерации. При оформлении заказа Вам необходимо выбрать ближайший пункт выдачи заказа и подтвердить его (в том числе на сайте при наличии технической возможности);
- выкуп части заказа не предусмотрен;
- срок доставки товара до пункта выдачи заказа – от 2 рабочих дней после согласования заказа. Срок хранения заказа в пункте выдачи заказа зависит от службы доставки и составляет от 3 до 14 календарных дней;

#### 5. Оплата заказа.

Оплата заказа возможна следующими способами:

##### 5.1. Оплата при получении.

5.1.1. При доставке заказа курьерской службой Клиент вправе оплатить заказ при получении наличными или банковской картой курьеру.

5.1.2. При доставке заказа посредством АО «Почта России» Клиент вправе оплатить заказ при получении наличными или банковской картой путем оплаты наложенного платежа в отделениях АО «Почта России».

5.1.3. При доставке заказа посредством пункта выдачи заказов Клиент вправе оплатить заказ при получении наличными или банковской картой.

##### 5.2. Оплата на сайте

5.2.1. При наличии технической возможности на сайте для онлайн-оплаты на странице оформления заказа необходимо выбрать пункт «Банковской картой онлайн». Далее в соответствующие поля нужно ввести номер карты, срок ее действия, код CVC2/CVV2, а также имя и фамилию держателя карты. После подтверждения заказа Клиент будет перенаправлен на платежный шлюз «РОБОКАССА». К оплате принимаются банковские карты Visa, MasterCard и МИР.

##### 5.3. Предоплата при оформлении заказа

5.3.1. При наличии технической возможности, а также согласия клиента, оператор контакт-

центра Продавца предложит клиенту оформить заказ путем внесения 100% предоплаты за заказ (с учетом стоимости доставки и сервисного сбора). Оператор отправляет СМС-сообщение со ссылкой для оплаты в сети Интернет, клиент переходит по ссылке и

осуществляет оплату предложенными вариантами. Сервис предоплаты предоставляется РОБОКАССОЙ. После оплаты, клиенту отправляется чек на предоплату по email или в СМС-сообщении.

5.4. Возврат денежных средств за товары и услуги, оплаченные банковскими картами и иным безналичным путем, не может быть осуществлен путем выплаты Покупателю наличных денежных средств. В случае совершения Покупателем оплаты с использованием

банковской карты, возвращаемые Продавцом денежные средства должны быть переведены

на тот счет карты, с которого производилась оплата Покупателем.

## 6. Возврат и обмен заказа (товара)

### 6.1. Возврат и обмен товара надлежащего качества

6.1.1. Клиент вправе отказаться от Товара надлежащего качества при одновременном соблюдении Клиентом условий, указанных в пункте 6.1.3.1 настоящей оферты, в следующие

сроки: — до момента получения товара Клиентом или иным указанным при оформлении Заказа лицом — в любой момент; — с момента получения товара Клиентом или иным указанным Клиентом при оформлении Заказа лицом — в течение 14 (четырнадцать) календарных дней.

6.1.2. Клиент вправе обменять товар надлежащего качества при одновременном соблюдении

Клиентом условий, указанных в пункте 6.1.3.1 настоящей оферты, в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента получения товара Клиентом или иным указанным Клиентом при оформлении Заказа лицом.

6.1.3. В случае возврата или обмена Товара надлежащего качества, Продавец принимает Товар только при соблюдении Клиентом следующих условий:

6.1.3.1. Возврат или обмен товара надлежащего качества возможен в случаях, если сохранены:

- его товарный вид;
- потребительские свойства;
- полная комплектация;
- упаковка;
- все пломбы или заводские наклейки, если они присутствовали на товаре;
- документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

6.1.4. Возврат или обмен товара осуществляется только посредством отправки возвращаемого товара через АО «Почта России». Возврат или обмен товара через курьерскую службу или пункт выдачи заказов после оплаты невозможен.

6.1.5. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя

о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» обмену не подлежат товары надлежащего качества:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми),

лекарственные препараты;

- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

- парфюмерно-косметические товары;

- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические

ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется

за единицу длины;

- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

- изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов

и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых

продуктов, в том числе для разового использования);

- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

- мебельные гарнитуры бытового назначения;

- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

- автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям

и мотовелотоварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ,

прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные

сроки не менее одного года;

- гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы

для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию;

- животные и растения;

- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

6.1.6. В соответствии с ст.26.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиент не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально - определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

6.1.7. При возврате Клиентом Товара, Клиент должен оформить и предоставить Продавцу, вложив в отправление, содержащее возвращаемый товар, Заявление о возврате Товара и чек

(или иное подтверждение приобретения товара).

6.1.8. При возврате Товара надлежащего качества Клиенту возвращается стоимость Товара,

уплаченная им Продавцу. Срок возврата денежных средств — в соответствии с действующим законодательством при условии передачи Продавцу возвращаемого Товара и

предоставления Клиентом соответствующего письменного требования (заявления), при условии неукоснительного соблюдения Клиентом всех условий, установленных настоящей

офертой.

6.1.9. Для оформления возврата (или обмена) товара Клиенту необходимо в любом отделении АО «Почта России» отправить посылку с возвращаемым товаром надлежащего качества ценной бандеролью без наложенного платежа с суммой оценки, равной стоимости

товара, с уведомлением о вручении по адресу: ООО «ТУКАН» 119421 г. Москва ул. Ленинский проспект 111к1 оф.422

6.2. Возврат и обмен товара ненадлежащего качества.

6.2.1. В случае получения товара ненадлежащего качества Клиент имеет право в установленные законом сроки: — вернуть товар ненадлежащего качества Продавцу с возвратом уплаченных денежных средств; — заменить товар ненадлежащего качества на такой же товар надлежащего качества без пересчета цены.

6.2.2. При возврате Клиентом Товара, Клиент должен оформить и предоставить Продавцу, вложив в отправление, содержащее возвращаемый товар, чек (или иное подтверждение приобретения товара), заявление о возврате Товара с указанием недостатков товара.

6.2.3. Для оформления возврата (или обмена) товара ненадлежащего качества Клиенту необходимо в любом отделении АО «Почта России» отправить посылку с возвращаемым товаром ненадлежащего качества ценной бандеролью без наложенного платежа с суммой

оценки, равной стоимости товара, с уведомлением о вручении по адресу: ООО «ТУКАН» 119421 г. Москва ул. Ленинский проспект 111к1 оф.422

6.2.4. При возврате Товара ненадлежащего качества Клиенту возвращается стоимость Товара, уплаченная им Продавцу, а также стоимость доставки Товара Клиенту. Срок возврата денежных средств — 14 (четырнадцать) календарных дней со дня передачи Продавцу возвращаемого Товара и предоставления Клиентом соответствующего письменного требования (заявления), при условии неукоснительного соблюдения Клиентом

всех условий, установленных настоящей офертой.