

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

для онлайн-платформы «OpenArtWorld.Art»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика возвратов (далее — «Политика») является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения онлайн-платформы «OpenArtWorld.Art» и регулирует порядок возврата денежных средств и товаров на онлайн-платформе «OpenArtWorld.Art» (далее — «Платформа»).

1.2. Политика разработана в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами продажи товаров дистанционным способом (утв. Постановление Правительства РФ от 31.12.2023 № 2464.);
- Иными нормативными правовыми актами РФ.

1.3. Администрация Платформы выступает информационным посредником и не является стороной в договорах купли-продажи между Пользователями. Настоящая Политика применяется к отношениям с потребителями - физическими лицами. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей условия возврата определяются в соответствующих договорах.

2. ВОЗВРАТ ОРИГИНАЛОВ ПРОИЗВЕДЕНИЙ ИСКУССТВА

2.1. Товары надлежащего качества

2.1.1. В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» и Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.05.2024 № 849), не подлежащих возврату и обмену, оригиналы произведений искусства относятся к товарам, **не подлежащим возврату и обмену** при отсутствии недостатков.

2.1.2. Покупатель не вправе отказаться от оригинала произведения искусства надлежащего качества, соответствующего описанию и фотографиям, предоставленным Автором.

2.2. Товары ненадлежащего качества

2.2.1. Возврат возможен в следующих случаях:

- Существенное несоответствие полученного товара описанию и фотографиям на Платформе;
- Наличие производственных дефектов, не указанных при продаже;
- Повреждение товара при транспортировке по вине Продавца (ненадлежащая упаковка).

2.2.2. Для возврата Покупатель обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения товара направить мотивированную претензию с приложением:

- Фото/видео повреждений;
- Доказательств несоответствия;
- Иных документов, подтверждающих недостатки.

3. ВОЗВРАТ ЛИЦЕНЗИОННЫХ (ЦИФРОВЫХ) КОПИЙ

3.1. В соответствии с п. 14 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», цифровые товары, переданные потребителю с его предварительного согласия, **возврату и обмену не подлежат**.

3.2. Исключения составляют случаи, когда:

- Цифровая копия не соответствует описанию (разрешение, формат, наличие водяных знаков и т.д.);
- Файл является технически неисправным (невозможно открыть, использовать);
- Покупатель не получал доступ к файлу по вине Продавца/Платформы.

3.3. Возврат денежных средств за цифровую копию осуществляется только до момента ее скачивания Покупателем.

4. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА

4.1. Инициирование возврата

4.1.1. Покупатель направляет претензию через личный кабинет на Платформе или на электронную почту Администрации: K223111@GMAIL.COM.

4.1.2. Претензия должна содержать: номер заказа, описание причины возврата, доказательства нарушения условий договора.

4.2. Рассмотрение претензии

4.2.1. Администрация рассматривает претензию в течение 10 (десяти) рабочих дней.

4.2.2. При необходимости Администрация вправе запросить дополнительные доказательства у обеих сторон сделки.

4.3. Возврат денежных средств

4.3.1. При положительном решении о возврате денежные средства возвращаются Покупателю в течение 10 (десяти) календарных дней с момента принятия решения.

4.3.2. Возврат осуществляется на ту же банковскую карту или расчетный счет, с которого была произведена оплата.

4.3.3. Все банковские комиссии, связанные с возвратом, несет Продавец, если иное не установлено по результатам рассмотрения спора.

5. ОСОБЕННОСТИ ВОЗВРАТА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГИ «БЕЗОПАСНАЯ СДЕЛКА»

5.1. При использовании услуги «Безопасная сделка» возврат денежных средств осуществляется в соответствии с условиями Договора публичной оферты на оказание данной услуги.

5.2. Денежные средства, находящиеся в резерве у Исполнителя, могут быть возвращены Покупателю на основании его претензии, подтвержденной Администрацией.

6. РАСХОДЫ НА ВОЗВРАТ ТОВАРА

6.1. Расходы по доставке товара при возврате несет:

- Продавец — при возврате товара ненадлежащего качества;
- Покупатель — при ошибочном заказе или отказе от товара надлежащего качества (если такой возврат возможен по соглашению сторон).

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящая Политика может быть изменена Администрацией в одностороннем порядке. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на Платформе.

7.2. Все споры, связанные с возвратом товаров и денежных средств, подлежат разрешению в соответствии с разделом 12 Пользовательского соглашения.

7.3. Продолжение использования Платформы после изменения Политики означает согласие Пользователя с ее новыми условиями.

Дата вступления в силу: 23 ноября 2025 года

Реквизиты Администрации:

Индивидуальный предприниматель Лунякин Константин Вячеславович

ИНН: 772271256902

ОГРНИП: 325508100547469

E-mail: K223111@GMAIL.COM

Почтовый адрес: 143441, Россия, Московская обл,

Красногорск г, Путилково ПГТ, Сходненская ул, дом 15, кв 131