

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ТОВАРА

**ООО «Фортуна»** (ИНН 7814801764, ОГРН 1217800191553, юридический адрес: 197227, г. Санкт-Петербург, Комендантский пр-кт, д. 4, к.2, литер А, пом. 67-Н, офис 33-А, далее — «Продавец») устанавливает настоящую Политику возврата, действующую на все товары, реализуемые на сайте компании.

### 1. Индивидуальный характер продукции

1.1. Вся корпусная мебель, реализуемая через сайт, изготавливается под индивидуальный заказ. Покупатель самостоятельно или с помощью сотрудников компании выбирает:

- конфигурацию изделия,
- габариты,
- материал исполнения,
- цвет и отделку,
- тип наполнения.

1.2. Согласно **Постановлению Правительства РФ №55 от 19.01.1998**, мебель, изготовленная по индивидуальным параметрам, **не подлежит возврату или обмену**, если не имеет производственных дефектов.

### 2. Подтверждение заказа

2.1. При оформлении заказа через **Каталог**, сотрудники Продавца обязательно связываются с Покупателем по телефону, чтобы подтвердить все параметры товара и согласовать условия.

2.2. При оформлении заказа через **Конфигуратор**, Покупатель самостоятельно выбирает все характеристики изделия. После оформления заказа Продавец связывается с Покупателем и подтверждает конфигурацию, стоимость и срок изготовления.

2.3. После устного и/или письменного подтверждения (e-mail, мессенджеры, SMS) заказ считается согласованным и отправляется в производство.

### 3. Осмотр товара при получении

3.1. При доставке товара Покупатель обязан осмотреть изделие и **подписать Акт приёма-передачи**.

3.2. Подписание Акта означает, что Покупатель:

- не имеет претензий к внешнему виду,
- проверил комплектность,

- принял товар надлежащего качества.

3.3. После подписания Акта Продавец **не принимает претензии** по внешнему виду, механическим повреждениям, незначительным отклонениям цвета или фактуры.

#### 4. Скрытые производственные дефекты

4.1. Исключение составляют **скрытые производственные дефекты**, которые не могли быть выявлены при осмотре, но мешают эксплуатации изделия.

**Что считается скрытым производственным дефектом:**

- нарушение геометрии корпуса, из-за которого **невозможно собрать** изделие по инструкции;
- дефекты фурнитуры, при которых, например, ящик **не фиксируется в направляющих и выпадает из корпуса**;
- трещины в несущих элементах конструкции, угрожающие безопасности.

**Что НЕ считается скрытым дефектом:**

- скрип, тугое закрытие ящиков (при условии нормального функционирования);
- незначительные отклонения цвета или оттенка, допустимые по ГОСТ/ТУ;
- изменения, вызванные неправильной сборкой, установкой или хранением;
- индивидуальное недовольство дизайном, пропорциями, восприятием.

#### 5. Порядок подачи претензии

5.1. В случае выявления скрытого производственного дефекта, Покупатель обязан:

- обратиться к Продавцу в течение **3 календарных дней** с момента доставки;
- предоставить подробные **фото- и видео**-доказательства дефекта;
- сохранить упаковку до окончания разбирательства;
- обеспечить доступ к изделию для диагностики и экспертизы.

5.2. Продавец имеет право:

- запросить независимую экспертизу;
- предложить устранение дефекта, замену товара или возврат денежных средств (по результатам экспертизы).

5.3. В случае отказа Покупателя от предоставления материалов или доступа к изделию, претензия считается необоснованной.

## 6. Возврат денежных средств

6.1. При подтверждении производственного дефекта возврат денежных средств осуществляется в течение **10 рабочих дней** после возврата товара на склад Продавца.

6.2. Обратная доставка товара при необоснованной претензии осуществляется за счёт Покупателя.

## 7. Заключение

Продавец заботится о высоком качестве продукции и предлагает индивидуальные решения. Возврат возможен **только при наличии скрытых производственных дефектов**, подтверждённых документально. Возврат товара надлежащего качества **не предусмотрен**, что соответствует законодательству РФ и условиям индивидуального производства.