

Возврат товара

Порядок отмены заказа, возврата и направления обращения

Редакция от 18 августа 2026 г.

1. Отказ до получения

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи. Если заказ уже передан в доставку, Продавец сообщает доступный способ остановки или возврата отправления с учётом стадии перевозки.

2. Товар надлежащего качества

После передачи товара, приобретённого дистанционно, Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 дней. Если письменная информация о порядке и сроках возврата не была предоставлена при передаче, действует увеличенный срок, установленный законодательством.

Для возврата должны быть сохранены товарный вид и потребительские свойства. Отсутствие кассового или товарного чека не исключает возможность подтверждения покупки иными доказательствами.

Ограничения для товара с индивидуально-определёнными свойствами применяются только в случаях и пределах, предусмотренных законом.

3. Товар с недостатком

При обнаружении недостатка Покупатель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей. Продавец вправе провести проверку качества, а при споре о причинах недостатка - экспертизу в установленном законом порядке.

4. Как подать заявление дистанционно

Возврат можно инициировать через форму «Возврат товара» на Сайте либо письмом на электронную почту Продавца. Рекомендуется указать номер заказа, ФИО, контакты, товар, причину обращения и выбранное требование; при повреждении полезно приложить фотографии.

E-mail: oksana_g@mimport.ru. Почтовый адрес: 630052, Российская Федерация, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Толмачевская, д. 19, к. 10. После регистрации обращения Продавец сообщает порядок передачи товара. Это может быть самовывоз, перевозчик, доступная служба доставки или иной дистанционный способ.

5. Заказы с Ozon Доставкой

Если заказ получен через Ozon Доставку, Покупатель вправе обратиться к Продавцу напрямую. Наличие логистического партнёра не ограничивает требования к продавцу, установленные законом.

Способ обратной логистики определяется после регистрации обращения с учётом региона, характеристик товара и доступных сервисов. Если интеграция позволяет использовать инфраструктуру Ozon для обратной отправки, Продавец может предложить такой вариант.

6. Возврат денежных средств

По законному требованию денежные средства возвращаются в срок, установленный законодательством. При возврате качественного товара дистанционной покупки из возвращаемой суммы могут быть исключены расходы Продавца на доставку возвращённого товара от Покупателя в случаях, допускаемых законом.

При оплате через Ozon Pay или иной безналичный способ возврат обычно направляется через соответствующий платёжный канал; срок фактического зачисления после проведения возврата может зависеть от банка Покупателя.

7. Повреждение при доставке

При видимом повреждении упаковки рекомендуется зафиксировать состояние заказа до завершения выдачи, сделать фотографии и сообщить сотруднику ПВЗ или курьеру и Продавцу. Отсутствие такой фиксации само по себе не отменяет права Покупателя.

8. Контакты

Продавец: ООО «Меркурий Импорт». Телефон: +7 (383) 363-19-01. E-mail: oksana_g@mimport.ru.
Юридический адрес: 630052, Российская Федерация, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Толмачевская, д. 19, к. 10.