

# УСЛОВИЯ ПОКУПКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ Э-МАГАЗИНА MAGRADA



Действительны начиная с 13.05.2020

## 1. Общие положения

- 1.1. Данные условия покупки и использования (далее условия) действуют при приобретении товара через э-магазин [magrada.eu](http://magrada.eu) (далее э-магазин) и являются неотъемлемой частью заключённых через э-магазин договоров о купле-продажах (далее договор). Продавцом товара и владельцем э-магазина является Magrada OÜ (далее продавец), адрес: Ярва 9б, 80023 Пярну, Эстония; регистрационный код: 1280763; КМКР: EE101855947; номер телефона: +372 526 4206; адрес э-почты: [magrada@magrada.eu](mailto:magrada@magrada.eu). Условия распространяются на все возникающие в результате покупки товара через э-магазин правовые отношения между всеми лицами (далее клиент) и продавцом.
- 1.2. В дополнение к данным условиям в отношении заключённых через э-магазин между продавцом и клиентами договоров применяются действующие законы Эстонской Республики.
- 1.3. У продавца есть право в одностороннем порядке изменять и дополнять данные условия, публикуя обновлённые условия на веб-странице э-магазина <https://www.magrada.eu/kontakt/ostu-ja-kasutamistingimused/>. Если клиент заказал товар до публикации обновлённых условий, то к договору применяются условия, опубликованные в э-магазине на момент совершения покупки.
- 1.4. У клиента есть право сохранить данные условия до представления заказа и в случае необходимости их воспроизвести.

## 2. Информация о товаре и ценах

- 2.1. Цены и объём продуктов, продаваемых в э-магазине, указаны рядом с продуктами.
- 2.2. Цены в э-магазине указаны в евро и содержат НДС.
- 2.3. Условия доставки товара действительны в соответствии с пунктом пять данных условий.
- 2.4. Информация и описание каждого продаваемого в э-магазине продукта представлены непосредственно рядом с продуктом.

## 3. Заказ товара

- 3.1. Заказы в э-магазине можно представлять в качестве гостя. Представлением заказа клиент соглашается с данными условиями и действующей политикой приватности продавца.

- 3.2.** Для представления заказа клиенту сначала необходимо добавить желаемый продукт в корзину.
- 3.3.** Для оформления заказа необходимо заполнить требуемые поля данных и выбрать подходящий почтовый терминал SmartPOST (<https://www.smartpost.ee/>) или Omniva (<https://www.omniva.ee/>), в который будет отправлен заказанный товар.
- 3.3.1.** При заказе товара за границу (за пределы Эстонии) необходимо сначала выбрать в соответствующем поле данных страну. В таком случае товар будет доставлен местным почтовым отделением.
- 3.3.1.1.** Заказать товар за границу можно в следующие страны: Латвию, Литву, Швецию, Финляндию, Германию и Францию.
- 3.3.2.** При оформлении заказа и выбора способа доставки в осенний, зимний и весенний периоды клиент должен учитывать погодные условия. Например, если клиент закажет продукт в почтовый терминал, находящийся на улице, то продукт может легко пострадать от холода. Поэтому продавец советует клиенту в осенний, зимний и весенний периоды заказывать товар в почтовый терминал, находящийся внутри здания. Если клиент всё же закажет продукт в почтовый терминал, находящийся на улице, продавец советует клиенту забрать заказ как можно быстрее. При игнорировании по меньшей мере одного из данных советов продавец не ответственен за порчу товара, причиной которой являются погодные условия, в связи с чем право отступления от договора в таком случае не применимо.
- 3.4.** Клиент оплачивает заказ в платёжных платформах, предлагаемых продавцом.
- 3.4.1.** Перед представлением заказа клиенту необходимо обязательно убедиться, что все введённые им данные являются верными и действующими, и находящиеся в корзине продукты и их количество соответствуют действительному желанию клиента. Продавец не ответственен за ошибки, совершённые клиентом при введении данных и при выборе товара и его количества, и за исходящий из этого ущерб.
- 3.4.2.** После оплаты заказа клиенту необходимо нажать на кнопку «Назад к продавцу». Затем система автоматически перенаправит клиента обратно в кассу э-магазина, где можно ознакомиться с данными представленного заказа и сохранить счёт. Также, после оплаты заказа продавец отправляет клиенту э-письмо, подтверждающее получение заказа и платежа вместе с счётом за заказ.
- 3.5.** Договор между продавцом и клиентом вступает в силу с момента поступления оплаченной за заказ денежной суммы на расчётный счёт продавца в Swedbank AS (<https://www.swedbank.ee/>).
- 3.6.** Если заказанный клиентом продукт невозможно поставить из-за его отсутствия на складе или по любой другой причине, клиент будет оповещён об этом по э-почте. В таком случае возврат уплаченной за этот продукт денежной суммы будет осуществлён на банковский счёт, с которого была получена оплата, в течение 14 дней с момента отправки соответствующего э-оповещения клиенту.

#### **4. Условия оплаты**

- 4.1.** У клиента есть возможность заплатить за продукт через электронную платёжную платформу Maksekeskus (<https://maksekeskus.ee/>), используя банковскую ссылку или банковскую карту Visa или Mastercard.
- 4.2.** В э-магазине клиент может использовать банковскую ссылку в следующих банках.
  - 4.2.1. Эстония:** Swedbank, SEB, LHV, Põsopay, Liisi ID и Coop.
  - 4.2.2. Латвия:** Swedbank, SEB, Citadele и Luminor.
  - 4.2.3. Литва:** Swedbank, SEB и Luminor.
  - 4.2.4. Финляндия:** Aktia, Ålandsbanken, Danske, Handelsbanken, Nordea, Oma Säästopankki, Pohjola, POP Pankki, S-Pankki и Säästopankki.
- 4.3.** Сделки, совершённые через Maksekeskus, осуществляются в евро, и с банковского счёта клиента сумма покупки также снимается в евро.
- 4.4.** К стоимости заказа может быть добавлена плата за услугу в соответствии с договором, заключённым между клиентом и учреждением, выдавшим дебетовую или кредитную карту.

#### **5. Доставка заказа и ответственность**

- 5.1.** Товар можно заказать в посылочный терминал SmartPOST или Omniva. При заказе товара за границу товар поступит в почтовое отделение. За границу товар отправляется через AS Eesti Post (<https://www.omniva.ee/meie/ettevottest>).
- 5.1.1.** Плату за доставку товара в пределах Эстонии в выбранный клиентом посылочный терминал SmartPOST или Omniva несёт в полном объёме продавец, за исключением случаев, приведённых в пункте 5.5. данных условий.
- 5.1.2.** При заказе товара за пределы Эстонии к цене за товар будет добавлена плата за доставку в размере 15 EUR, которую несёт в полном объёме клиент.
- 5.2.** Посылка, пункт доставки которой находится в Эстонии, обычно прибывает в выбранный клиентом посылочный терминал в течение 2-5 рабочих дней с момента вступления договора в силу.
- 5.3.** О прибытии товара в посылочный терминал SmartPOST и Omniva оповещают клиента по SMS, которое содержит код, необходимый для открытия дверцы посылочного терминала. О прибытии товара в заграничное посылочное отделение клиент получит оповещение от соответствующего отделения.
- 5.4.** При получении заказа клиент обязуется открыть его упаковку бережно, чтобы находящийся внутри неё продукт и его упаковка не получили повреждений. В случае нарушения этого требования при повреждении, по меньшей мере, упаковки продукта, право на возврат товара в отношении этого продукта не применяется вне зависимости от того, кто на самом деле открыл упаковку и причинил ущерб.
  - 5.4.1.** Если при получении продукта клиент обнаружит, что ему был отправлен неправильный или дефектный продукт, или продукт будет доставлен клиенту в плохом

состоянии и/или в открытой основной упаковке, клиенту необходимо незамедлительно сообщить об этом продавцу по э-почте в соответствии с пунктом 6.4. условий, прикрепив в приложение к письму соответствующие доказательства хорошего качества (например, фотографии).

**5.4.1.1.** В отношении возврата неправильного, дефектного, находящегося в плохом состоянии или в открытой основной упаковке продукта клиент и продавец могут при желании письменно отдельно договориться о снижении уплаченной за этот продукт стоимости, чтобы, учитывая интересы обоих, избежать отправку продукта назад. При достижении соответствующей договорённости неправильный, дефектный, находящийся в плохом состоянии или в открытой основной упаковке продукт больше не подлежит возврату, и продавец обязан вернуть в течение 14 календарных дней оговорённую с клиентом денежную сумму за этот продукт на банковский счёт, с которого была произведена оплата за этот продукт.

**5.4.2.** Продавец несёт ответственность за повреждение и пропажу товара во время его транспортировки. С момента доставки товара продавец больше не несёт ответственности за повреждение и пропажу товара. Заказанный товар считается доставленным с момента его поступления в выбранный клиентом посылочный терминал или почтовую контору.

**5.5.** Если в течение установленного SmartPOST, Omniva или заграничным почтовым отделением срока хранения (как правило, в течение семи календарных дней – точную информацию можно получить с домашних веб-страниц названных поставщиков) клиент не забрал заказанный товар, то продавец сочтёт это как за отступление от заказа. В таком случае продавец осуществит возврат уплаченной за заказ денежной суммы на банковский счёт, с которого был произведён платёж, не позднее чем в течение 14 календарных дней с даты получения оповещения об отступлении от заказа. В таком случае расходы на доставку и возврат товара несёт в полном объёме клиент. Исходя из этого у продавца есть также право осуществить взаиморасчёт при осуществлении возвратного платежа.

**5.6.** Продавец не несёт ответственности за задержку доставки заказанного клиентом товара, если товар был передан поставщику вовремя, однако доставка была задержана из-за обстоятельства, которое продавец не мог контролировать, или на которое он не мог повлиять.

**5.7.** Продавец не несёт ответственности за причинённый клиенту ущерб, если по любой, не зависящей от продавца причине третье лицо получило доступ к ящику посылочного терминала, в который был доставлен заказанный товар.

## **6. Отступление от договора и порядок предъявления претензий**

**6.1.** После получения заказа у клиента есть право отступить от заключённого в э-магазине договора в течение 14 календарных дней как частично, так и целиком. Заказ считается полученным с момента, как он был принят из почтового автомата или отделения. Право

отступления не применяется, если клиентом является юридическое лицо. Порядок отступления описан в пункте 6.3.

**6.2.** В зависимости от продукта у клиента может отсутствовать право отступления от договора, поскольку возвращаемый продукт должен соответствовать условиям, приведённым в части 4 (четыре) статьи 53 закона о Долговом праве ЭР. Таким продуктом является, прежде всего, использованный клиентом продукт или продукт с повреждённой клиентом упаковкой. Для товара, который по своей природе не может быть возвращён (например, косметика в открытой упаковке, парфюмерия, в том числе парфюмы для дома, принадлежности для гигиены, в том числе бальзамы для губ) 14-дневное право на отступление не применяется.

**6.2.1.** Клиент имеет право ознакомиться с товаром тем же образом, как это обычно разрешено в физическом магазине при ознакомлении с похожим товаром без использования тестера. Клиент несет ответственность за уменьшение стоимости товара при ознакомлении с ним, если он использовал товар иным от приведенного выше способа. Если продукт был использован в других целях или у продукта или его упаковки присутствуют признаки использования или износа, то, в зависимости от степени причинённого ущерба, продавец вправе снизить возвращаемую сумму, уплаченную за продукт, в соответствии с снижением ценности этого продукта или отказаться от возмещения уплаченной за этот продукт суммы.

**6.3.** Для возврата приобретённого продукта клиенту необходимо не позднее чем в течение 14 календарных дней с момента получения продукта представить продавцу по э-почте подписанное дигитально (с помощью ID-карты, Мобиль-ID или Smart-ID) заявление об отступлении от покупки продукта. В заявлении об отступлении необходимо указать причину возврата продукта. Заявления без дигитальной подписи не принимаются, за исключением случаев, когда у клиента по объективной причине отсутствует возможность подписывания документов дигитально (например, в его стране такой возможности не существует). В таком случае заявление может быть подписано от руки.

**6.3.1.** Продавец обязуется ответить на заявление клиента об отступлении по э-почте в течение 14 календарных дней с даты получения заявления.

**6.4.** Расходы по возврату товара несёт клиент, за исключением случаев, когда причина возврата заключается в обстоятельстве, за которое ответственен продавец.

**6.5.** Клиент обязан вернуть продукт в течение 14 календарных дней после представления заявления или представить продавцу по письменному требованию последнего письменное доказательство о возврате продукта в течение указанного выше периода тем же самым способом и тому же самому поставщику товара, кто доставил заказ.

**6.5.1.** Для возврата продукта через почтовый терминал необходимо использовать выданный поставщиком код и соблюдать требования поставщика. Заказанный за границу продукт необходимо вернуть в то же почтовое отделение, через которое он был получен. Продукт следует вернуть продавцу, по возможности, в той же упаковке, в которую продукт был упакован для транспортировки.

- 6.6.** После получения возвращённого продукта и при условии, что возвращённый продукт соответствует всем условиям возврата, продавец возвращает клиенту не позднее чем в течение 14 календарных дней сумму, уплаченную за покупку этого продукта. Возвратный платёж будет осуществлён на банковский счёт, с которого была произведена оплата. Если возвращённый продукт был использован в других целях, чем необходимо для убеждения в сущности, свойствах или действии продукта или у продукта или его упаковки присутствуют признаки использования или износа, то, в зависимости от степени причинённого ущерба, продавец вправе снизить возвращаемую сумму, уплаченную за продукт, в соответствии с снижением ценности этого продукта или отказаться от возмещения уплаченной за этот продукт суммы.
- 6.7.** У продавца есть право отступить от договора с клиентом, если на момент представления заказа цена заказанного клиентом продукта в э-магазине была по ошибке указана значительно ниже её рыночной цены. В таком случае продавец возвратит клиенту сумму покупки, уплаченную за заказ, не позднее чем в течение 14 календарных дней. Возвратный платёж будет осуществлён на банковский счёт, с которого была произведена оплата.

## **7. Льготные коды**

- 7.1.** Льготный код представляет собой комбинацию из цифр и/или букв, позволяющую посетителю э-магазина совершить покупку со скидкой. Льготные коды могут предлагать скидки разной ценности, которые действуют в течение определённого времени в отношении всего товара или определённой его части.
- 7.2.** Льготный код действует в течение установленного продавцом срока, о котором будет оповещён получатель кода при его выдаче.
- 7.2.1.** Льготный код можно использовать только в э-магазине.
- 7.2.2.** Льготный код даёт скидку на продукты, в том числе на уже уценённые продукты.
- 7.2.3.** Льготный код, срок действия которого истёк, является недействительным и не подлежит обмену на новый код.
- 7.2.4.** Дополнительную информацию о ценности проводимых льготных кампаний и их сроке действия можно получить от рекламных каналов или э-магазина.
- 7.2.5.** Льготный код э-магазина могут использовать все, кто получил оповещение о проводимой льготной кампании по э-почте, через СМС, социальные сети или другие рекламные каналы.
- 7.2.6.** Клиент выбирает желаемый продукт и добавляет его в корзину. В корзине находится графа «У Вас есть льготный код?», где можно применить льготный код. Соответствующая введённому коду скидка применяется автоматически после введения и подтверждения корректного и действующего льготного кода. Клиент выбирает подходящий способ доставки и заполняет требуемые в корзине поля данных.

## 8. Порядок представление требований и разрешение споров

- 8.1.** Если у клиента есть претензия или требование к продавцу, то сначала клиенту необходимо её отправить продавцу по э-почте. В претензии/требовании необходимо указать полное имя клиента, контактные данные, дату представления претензии/требования, суть претензии/требования, и добавить подтверждающий покупку продукта документ. Претензия/требование должна быть подписана дигитально (с помощью ID-карты, Мобиль-ID или Smart-ID). Претензии/требования без дигитальной подписи не принимаются, за исключением случаев, когда у клиента по объективной причине отсутствует возможность подписывания документов дигитально (например, в его стране такой возможности не существует). В таком случае претензия/требование может быть подписана от руки.
- 8.1.1.** Продавец обязуется ответить на претензию/требование клиента по э-почте в течение 14 календарных дней с даты её получения.
- 8.2.** Претензии/требования решаются прежде всего в ходе переговоров между продавцом и клиентом (далее стороны договора).
- 8.3.** Если стороны договора не смогут разрешить спор в ходе переговоров, в том числе, если одна сторона игнорирует другую в течение более чем 30 календарных дней, то у сторон есть право обратиться в Пярнусский уездный суд (<https://www.kohus.ee/et/maakohtud/parnu-maakohus>). У клиента есть также право в внесудебном порядке бесплатно обратиться к эстонской Комиссии по потребительским спорам (<http://www.komisjon.ee>) или к платформе ЕС по разрешению потребительских споров (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>).

## 9. Общая информация об обработке личных данных клиента

- 9.1.** Продавец вправе обрабатывать представленные клиентом персональные данные, содержащие их документы и данные покупок в соответствии с действующими законами Эстонской Республики, постановлением парламента и совета ЕС 27. апреля 2016 г. (EÜ) 2016/679 по защите физических лиц при обработке персональных данных и о признании директивы 95/46/EÜ о свободном движении таких данных недействительной, а также политикой приватности продавца (<https://www.magrada.eu/meist/privatsuspoliitika/>) и данными условиями, прежде всего для выполнения приведённых в пункте 9.3. целей.
- 9.2.** Ответственным обработчиком персональных данных является продавец.
- 9.3.** Продавец использует введённые через э-магазин персональные данные клиента (полное имя, номер телефона, адрес э-почты, почтовый адрес, банковские реквизиты) прежде всего для обработки заказа клиента (для его выполнения, для общения с клиентом) и составления статистики продаж.

- 9.4.** Продавец передаёт персональные данные клиента предприятию, предлагающему транспортировку товара (Itella Estonia OÜ или AS Eesti Post) с целью доставить клиенту его заказ быстро, удобно и безопасно.
- 9.5.** Продавец отправляет посетителю э-магазина/клиенту свою новостную рассылку и льготные предложения по э-почте только с согласия посетителя/клиента, данного через э-магазин.
- 9.5.1.** Посетитель э-магазина и клиент могут в любой момент отказаться от отправляемой на э-почту новостной рассылки и льготных предложений, следуя приведённым в конце письма указаниям или сообщив об этом продавцу по э-почте.
- 9.6.** С дополнительной информацией об обработке персональных данных можно ознакомиться на странице э-магазина <https://www.magrada.eu/meist/privaatsuspoliitika/>.

## **10. Файлы куки**

- 10.1.** Э-магазин использует файлы куки. Использование э-магазина означает согласие посетителя в отношении используемых куки. Куки используются для сбора информации о том, как посетитель э-магазина его использует, с целью предложить посетителю лучший опыт использования э-магазина в будущем. От куки можно отказаться в любое время, изменив соответствующие настройки используемого браузера и удалив имеющиеся сохранённые куки.
- 10.2.** С дополнительной информацией о куки можно ознакомиться на странице э-магазина <https://www.magrada.eu/meist/privaatsuspoliitika/>.

## **11. Прочее**

- 11.1.** Самая свежая версия условий продавца всегда доступна в сохраняемой форме на странице э-магазина <https://www.magrada.eu/kontakt/ostu-ja-kasutamistingimused/>.