ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ТОВАРОВ
Платформы AISON
(Новая редакция)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) и Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 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».

1.2. Настоящие Правила регулируют порядок и условия возврата Товаров, заказанных Покупателями на Платформе AISON с доставкой из-за рубежа (с выкупом на иностранных интернет-площадках).

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Публичной оферты, Агентской оферты ООО «ЕКОМ ФИНТЕХ», Правил трансграничной торговли на Платформе AISON и Правил продажи товаров из-за рубежа.

1.4. При дистанционном способе продажи товара (в том числе с использованием сети «Интернет») продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путём её размещения на сайте.

1.5. В случае противоречия между настоящими Правилами и иными документами Платформы, настоящие Правила имеют преимущественную силу в части, касающейся порядка возврата Товаров.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях настоящих Правил используются следующие термины:

Покупатель — физическое лицо, оформляющее Заказ на Платформе AISON на выкуп Товара на иностранной интернет-площадке для личного, семейного, домашнего или иного не связанного с предпринимательской деятельностью использования.

Принципал (DELEXY) — компания DELEXY (КНР) или иное лицо, определяемое Платежным агентом, которое по поручению Покупателя и за его счёт осуществляет фактический выкуп Товаров на иностранных интернет-площадках, их проверку, консолидацию и организацию отправки в адрес Покупателя.

Платежный агент — ООО «ЕКОМ ФИНТЕХ», осуществляющее приём денежных средств от Покупателя, их конвертацию и перевод Принципалу для выкупа Товаров, а также перечисление таможенных платежей.

Продавец — лицо (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), зарегистрированное на иностранной интернет-площадке и реализующее Товар.

Платформа AISON — сайт и мобильное приложение по адресу aison.ru, предоставляющие Покупателям доступ к каталогу товаров иностранных интернет-площадок и возможность оформления Заказов.

Товар надлежащего качества — Товар, соответствующий описанию, характеристикам и требованиям, предъявляемым к такому Товару, не имеющий недостатков, дефектов и следов использования.

Товар ненадлежащего качества — Товар, имеющий недостатки, дефекты, не соответствующий заказанным характеристикам (размер, цвет, комплектация и т.п.), являющийся подделкой, с истекшим сроком годности, повреждённый при получении, либо неработающий или работающий плохо.

3. СТАТУС СТОРОН ПРИ ВОЗВРАТЕ

3.1. **Покупатель** является конечным потребителем Товара и имеет право на возврат Товара в соответствии с ЗоЗПП и настоящими Правилами.

3.2. **Принципал (DELEXY)** является лицом, осуществившим выкуп Товара на иностранной интернет-площадке по поручению Покупателя. Принципал рассматривает обращения Покупателя о возврате и принимает решение о возврате Товара.

3.3. **Платформа AISON** является информационным посредником, обеспечивающим взаимодействие между Покупателем, Платежным агентом и Принципалом по вопросам возврата. Платформа передаёт обращения Покупателя Принципалу для принятия решения.

3.4. **Продавец на иностранной интернет-площадке** несёт ответственность за качество Товара. В случае возврата товара ненадлежащего качества по вине Продавца, Принципал предпринимает меры для взыскания средств с Продавца.

4. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

4.1. Срок возврата

4.1.1. В соответствии со ст. 26.1 ЗоЗПП, Покупатель вправе отказаться от Товара надлежащего качества **в любое время до его передачи**, а после передачи Товара — **в течение 7 (семи) календарных дней** с момента получения Товара.

4.1.2. В случае, если информация о порядке и сроках возврата Товара надлежащего качества **не была предоставлена Покупателю в письменной форме в момент доставки Товара**, Покупатель вправе отказаться от Товара в течение **трёх месяцев** с момента передачи Товара.

4.2. Условия возврата

4.2.1. Возврат Товара надлежащего качества возможен при условии, что сохранены:

- товарный вид Товара;
- потребительские свойства Товара;
- документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара (кассовый или товарный чек, либо иной документ, подтверждающий оплату);
- заводская упаковка, пломбы и фабричные ярлыки (при наличии);
- отсутствуют следы использования;
- срок годности Товара не истёк;
- возвращается весь комплект товаров.

4.2.2. Покупатель обязан возвратить Товар надлежащего качества Продавцу (Принципалу) за свой счёт, если иное не предусмотрено Офертой.

4.3. Товары, не подлежащие возврату (обмену)

4.3.1. В соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утверждённым Постановление Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 657, возврату (обмену) **НЕ ПОДЛЕЖАТ** следующие товары надлежащего качества:

1. **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**.
2. **Предметы личной гигиены** (зубные щётки, расчёски, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. **Парфюмерно-косметические товары**.
4. **Текстильные товары** (хлопчатобумажные, льняные, шёлковые, 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, плёнка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины.

5. **Швейные и трикотажные изделия** (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. **Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами** (посуда и принадлежности столовые и кухонные, ёмкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).
7. **Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты**.
8. **Мебельные гарнитуры бытового назначения**.
9. **Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, огранённые драгоценные камни, инвестиционные драгоценные металлы и монеты из драгоценных металлов**.
10. **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.
11. **Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года**.
12. **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**.
13. **Животные и растения**.
14. **Непериодические издания** (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведённые на технических носителях информации).

4.3.2. Дополнительно к указанному Перечню возврату (обмену) надлежащего качества **НЕ ПОДЛЕЖАТ**:

- лекарственные средства, в том числе для животных;
- зоокорм (корма для животных);
- пищевая продукция (включая продукты питания, напитки, БАДы, спортивное питание, пищевые добавки, ароматизаторы, жевательные резинки);
- живые цветы и растения;
- сим-карты любых операторов;
- цифровые товары на физическом носителе;
- товары, выполненные под заказ (например, с гравировкой, по индивидуальным размерам и т.п.);
- товары из категории «Готовые проекты».

4.4. Расходы на возврат

4.4.1. Расходы по обратной международной доставке Товара надлежащего качества несёт Покупатель, если иное не согласовано с Принципалом.

4.4.2. Стоимость услуги по возврату товара оплачивается Покупателем, если иное не предусмотрено специальными акциями или гарантийными случаями.

5. ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

5.1. Основания для возврата

5.1.1. Товар считается ненадлежащего качества в следующих случаях:

- Товар оказался подделкой;
- Товар сломался при использовании, не работает или работает плохо;
- имеются внешние дефекты или следы использования, не связанные с эксплуатацией;
- упаковка и Товар повреждены при получении;
- отсутствует часть Товара или комплекта;
- доставлен не тот Товар;
- доставлен не тот размер или цвет;

- истёк срок годности.

5.2. Сроки возврата

5.2.1. Покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за Товар суммы в течение **15 (пятнадцати) дней** со дня передачи Товара Покупателю, если иные сроки не установлены для отдельных категорий товаров.

5.2.2. Для отдельных категорий товаров установлены следующие сокращённые сроки возврата:

Категория товара	**Срок возврата**
Лекарственные средства, в том числе для животных; зоокорм; пищевая продукция; живые цветы и растения; сим-карты любых операторов	1 день
Товары, выполненные под заказ; цифровые товары на физическом носителе; товары из категории «Готовые проекты»	7 дней
Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы и др.); предметы личной гигиены; новогодние товары; чулки, носки, колготки, бельё, пижамы; медицинские изделия; ювелирные изделия; автомобили	7 дней
Остальные категории товаров	15 дней

5.2.3. По истечении указанных сроков требования о возврате товара ненадлежащего качества подлежат удовлетворению в случаях обнаружения существенного недостатка, нарушения сроков ремонта по гарантии, а также при неоднократном ремонте товара (суммарно более 30 дней в течение года).

5.3. Особенности возврата технически сложных товаров

5.3.1. В отношении технически сложных товаров возврат или обмен с любой неисправностью возможен только в течение 15 дней с момента покупки.

5.3.2. После истечения 15 дней возврат технически сложного товара возможен только при наличии существенного недостатка.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА

6.1. Подача заявления на возврат

6.1.1. Для оформления возврата Покупатель подаёт заявление на возврат **исключительно через Личный кабинет на Платформе AISON** (в разделе «Мои заказы»).

6.1.2. Заявления, поданные через сторонние сервисы (в том числе через сайты логистических партнёров), **не принимаются**.

6.1.3. При возврате Товара ненадлежащего качества (брак, некомплект) Покупатель дополнительно предоставляет фото- или видеоматериалы, подтверждающие недостатки, через Личный кабинет.

6.1.4. Платформа AISON доводит до Покупателя информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация не представлена, Покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

6.2. Рассмотрение заявления

6.2.1. Платформа AISON передаёт обращение Покупателя Принципалу для принятия решения.

6.2.2. Принципал рассматривает обращение и принимает решение о возврате.

6.3. Отправка Товара

6.3.1. В случае положительного решения о возврате Принципал предоставляет Покупателю инструкцию и штрих-код (или номер заказа) для передачи Товара в любой пункт выдачи, входящий в сеть логистического партнёра (доступные адреса указаны в инструкции).

6.3.2. Покупатель упаковывает Товар надлежащим образом и передаёт его в указанный пункт выдачи. При передаче оформляется приёмо-сдаточный документ.

6.3.3. Возвращённый Товар направляется на склад Платформы по адресу: **г. Киров, ул. Ленина, д. 2**.
6.3.4. Покупатель отправляет Товар в адрес Принципала (или иной указанный адрес) за свой счёт (если иное не предусмотрено условиями возврата).
6.4. Проверка Товара и возврат денежных средств
6.4.1. После получения Товара на складе и проверки его состояния Принципал принимает решение о возврате денежных средств или об отказе в возврате (если товар имеет следы использования и т.п.).
6.4.2. В случае положительного решения Принципал инициирует возврат денежных средств через Платежного агента.
6.4.3. Срок возврата денежных средств составляет до **30 (тридцати) дней** с момента получения Товара Принципалом.
6.4.4. В случае возврата товара ненадлежащего качества по вине продавца на иностранной интернет-площадке, сроки возврата могут быть увеличены в зависимости от действий иностранной интернет-площадки.
6.4.5. Обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 ЗоЗПП.
6.4.6. Продавец обязан осуществить возврат уплаченной за товар денежной суммы **не позднее чем через 10 (десять) дней** со дня предъявления Покупателем соответствующего требования.

7. ВОЗВРАТ НЕВОСТРЕБОВАННОГО ТОВАРА
7.1. Если Товар не был получен Покупателем в течение нормативного срока хранения в пункте выдачи (7 календарных дней), он получает статус невостребованного и подлежит возврату на склад Отправителя.
7.2. Стоимость возврата невостребованного Товара удерживается из суммы, уплаченной Покупателем, или оплачивается Покупателем дополнительно, если иное не предусмотрено условиями Заказа.
7.3. В случае, если Товар не доставлен Покупателю и не возвращён Отправителю в течение 60 дней с момента истечения срока хранения, Отправление считается утраченным.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
8.1. **Принципал (DELEXY)** несёт ответственность перед Покупателем за выкуп Товара в соответствии с Заказом и надлежащую упаковку и отправку Товара.
8.2. **Принципал НЕ несёт ответственности за**:
- качество, безопасность, потребительские свойства Товара (ответственность производителя/продавца на иностранной интернет-площадке);
- содержание информации о Товаре, размещённой на иностранной интернет-площадке;
- сроки доставки, утрату или повреждение Товара при перевозке.

8.3. **Платформа AISON** не является стороной по сделкам, совершаемым между Покупателем, Принципалом и иностранными интернет-площадками, и не несёт ответственности перед Покупателями за качество Товаров, сроки доставки и действия третьих лиц.
8.4. **Покупатель** несёт ответственность за достоверность предоставленных данных и соблюдение условий возврата.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ
9.1. Все споры или разногласия, возникающие по вопросам возврата Товаров, разрешаются путём переговоров через службу поддержки Платформы AISON.
9.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на претензию — 10 (десять) рабочих дней с момента её получения.
9.3. В случае невозможности разрешения разногласий путём переговоров и в претензионном порядке споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения ООО «ЕКОМ ФИНТЕХ».

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на Сайте Платформы и действуют бессрочно.

10.2. Платформа вправе вносить изменения в Правила в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции.

10.3. Покупатель подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, понимает их и согласен с ними.

10.4. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 657.