Условия обмена и возврата

Условия возврата и обмена товаров

Важная информация для наших покупателей

Мы с особым вниманием подходим к выбору товаров для вас, понимая, насколько важны комфорт и правильная посадка после мастэктомии. Однако специфика нашей продукции (медицинские изделия и бельё) регулируется законодательством РФ.

Обратите внимание:
Согласно Постановлению Правительства РФ № 2463, товары медицинского назначения и бельевые швейные изделия надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.

Когда возврат возможен?

Мы всегда на вашей стороне. Возврат денежных средств или обмен товара возможен в следующих случаях:

1. Брак или дефект. Если вы обнаружили производственный дефект.

Как оформить возврат (в случае брака):

1. Свяжитесь с нами по телефону или в мессенджере в течение 14 дней с момента получения товара.
2. Сообщите номер заказа и опишите проблему. По возможности приложите фото дефекта.
3. Заполните заявление на возврат.
4. Верните товар в наш офис г. Москва, Дмитровский проезд 8 или отправьте его почтой (курьером).

После получения товара мы проводим экспертизу (до 3-х дней). Если дефект подтверждается, мы возвращаем вам полную стоимость товара либо меняем изделие на новое.

Как избежать ошибок при выборе?
Поскольку вернуть изделие которые просто «не понравились» или «не подошёл цвет», по закону нельзя, мы настоятельно рекомендуем:

- Приехать на примерку в наш офис г. Москва, Дмитровский проезд 8. Мы поможем подобрать размер и модель, которая сядет идеально.

Возврат и обмен товаров при доставке

Мы понимаем ваше беспокойство при заказе онлайн: важно, чтобы изделие подошло идеально. Давайте разберём правила, которые защищают и вас, и нас.

1. Товары, которые не подлежат возврату (если они надлежащего качества)

Согласно законодательству РФ (Постановление Правительства № 2463), есть категории товаров, которые нельзя вернуть или обменять, если они просто «не подошли» (по цвету, фасону), но при этом имеют надлежащее качество. Это связано с гигиеническими нормами и спецификой медицинских изделий.

Это означает, что если товар качественный, но вы передумали или цвет в жизни оказался не таким, как на фото — мы, к сожалению, не сможем принять его обратно по закону.

2. Когда мы примем товар обратно (Брак и Ошибки)

Мы безоговорочно принимаем возврат и меняем товары в следующих случаях:

- Брак. Вы обнаружили производственный дефект (не работает застёжка, порвалась ткань, протёк силикон у экзопротеза, компрессия не соответствует заявленной).
- Ошибка с нашей стороны. Мы прислали не тот размер, не тот цвет или не ту модель, которую вы заказывали.

Как действовать, если пришёл брак:

1. Сообщите нам в течение 14 дней (присылайте фото/видео дефекта в мессенджер или звоните).
2. Мы заберём товар курьером или вы привезёте его в офис.
3. Проведём проверку (до 3–5 дней).
4. Вернём деньги или пришлём новое изделие.

Для получения дополнительной информации, а также для рассмотрения претензий к качеству товара в индивидуальном порядке, просим Вас направлять свои запросы на elestra11@mail.ru или позвонить по телефону +7(499) 703-32-74; +7(499) 976-43-49. Просим Вас подробно изложить возникшую проблему с товаром. Мы постараемся в кратчайшие сроки найти оптимальное для Вас решение.