Правила возврата

Возврат и обмен товаров и возврат средств на маркетплейсе «Полиця»

Версия 1.0 · Редакция от 4 ноября 2026 г. · ФЛП [ФИО предпринимателя]

Коротко о главном

- Товар надлежащего качества можно вернуть в течение 14 дней со дня получения без объяснения причин.
- Возврат оформляется в кабинете: продавец отвечает в течение 2 рабочих дней и предоставляет ТТН, обратную доставку оплачивает он.
- Деньги возвращаются в течение 7 дней после того, как продавец получил товар, на карту, которой вы платили, или на счёт из заявки.
- Товар с недостатком можно отремонтировать, заменить или вернуть в течение гарантийного срока, а если его нет, в течение 2 лет.
- Не возвращаются товары надлежащего качества, изготовленные по вашим размерам, и товары из перечня Кабмина, в частности продукты питания и косметика.

Краткое изложение не заменяет полного текста документа.

Содержание

1. Общие положения 1
2. Возврат товара надлежащего качества 2
3. Как оформить возврат 2
4. Возврат средств 3
5. Что нельзя вернуть 3
6. Товар с недостатком 4
7. Посылка не получена или повреждена 5
8. Споры 5
9. Услуги СТО 5
10. Контакты 5
Реквизиты оператора 6

1 Общие положения

Язык документа. Настоящий документ является переводом с украинского языка и предоставляется для информации. Официальной является украинская версия, опубликованная на Платформе; в случае расхождений между переводом и украинской версией применяется украинская версия.

1.1 Настоящие Правила описывают, как вернуть или обменять товар, приобретённый на маркетплейсе «Полиця» (далее: Платформа), и как возвращаются средства. Правила являются частью Публичной оферты и обязательны для всех Продавцов Платформы. Термины используются в значениях, определённых Пользовательским соглашением.

1.2 Требования о возврате и обмене вы предъявляете Продавцу, у которого купили товар. Удобнее всего делать это в разделе «Возврат» Кабинета: заявка, переписка, ТТН и статус хранятся в одном месте, а Платформа может помочь, если возникнет спор. В заказах Официального магазина Продавцом является Оператор.

1.3 Настоящие Правила не ограничивают прав, которые предоставляет вам законодательство о защите прав потребителей. Если закон предусматривает более выгодные для вас условия, применяется закон.

2 Возврат товара надлежащего качества

2.1 Вы можете отказаться от договора и вернуть товар надлежащего качества в течение 14 дней со дня, когда получили посылку. День получения не учитывается. Объяснять причину не нужно.

2.2 Товар принимается, если:

- он не использовался, сохранены его товарный вид и потребительские свойства;
- сохранены пломбы, ярлыки, полная комплектация и, по возможности, упаковка;
- товар не относится к исключениям, приведённым в разделе «Что нельзя вернуть».

2.3 Вскрытие упаковки, осмотр и проверка товара в объёме, необходимом, чтобы убедиться в его характеристиках, не лишают вас права на возврат.

2.4 Вместо возврата вы можете обменять товар на аналогичный (другого размера, цвета или фасовки) у того же Продавца, если он есть в наличии. Если аналогичного товара нет, вы можете выбрать другой товар с перерасчётом стоимости, вернуть средства или дождаться поступления нужного товара.

2.5 Покупку подтверждают заказ в Кабинете и расчётный документ, выданный при оплате.

3 Как оформить возврат

3.1 Откройте раздел «Возврат» в Кабинете, выберите заказ и товары, укажите причину и, при необходимости, комментарий.

3.2 Продавец рассматривает заявку в течение 2 рабочих дней. Если возврат согласован, Продавец предоставляет ТТН для обратной доставки или другие инструкции.

3.3 Передайте товар Перевозчику по предоставленной ТТН. Стоимость обратной доставки товара, от которого вы отказались в течение 14 дней, оплачивает Продавец. Если Продавец не предоставил ТТН и вы отправили товар самостоятельно, Продавец возмещает ваши расходы на доставку.

3.4 Если Продавец отказал в возврате, он должен указать причину. Если вы не согласны с отказом или Продавец не ответил, откройте спор в Кабинете.

4 Возврат средств

4.1 Продавец возвращает средства в течение 7 дней со дня, когда получил возвращённый товар, но в любом случае не позднее 30 дней со дня, когда вы сообщили об отказе от договора.

4.2 Возвращается сумма, которую вы фактически уплатили за возвращённый товар, вместе со стоимостью доставки, включённой в его цену. Если вы возвращаете часть заказа, скидки, применённые ко всему заказу (в частности по промокоду или за несколько товаров), распределяются между товарами пропорционально.

4.3 Способ возврата средств:

- если вы платили картой онлайн, средства возвращаются на ту же карту через Платёжный сервис; срок зачисления зависит от банка, выпустившего карту;
- если вы платили при получении, средства перечисляются на карту или счёт IBAN, которые вы указали в заявке;
- если вы покупали частями, возврат осуществляется через банк, предоставивший покупку частями, по его правилам.

4.4 Комиссии за возврат средств с вас не удерживаются.

5 Что нельзя вернуть

5.1 Возврату и обмену не подлежат товары надлежащего качества, изготовленные или изменённые в соответствии с вашими индивидуальными параметрами, в частности металлопрокат, трубы, плитные материалы и стекло, нарезанные или раскроенные под ваш размер.

5.2 Также не подлежат возврату и обмену товары надлежащего качества из Перечня, утверждённого постановлением Кабинета Министров Украины от 19 марта 1994 г. № 172, в частности:

- продовольственные товары, в том числе напитки (например, энергетические);
- лекарственные средства и предметы санитарии и гигиены;

- парфюмерно-косметические изделия;
- товары для новорождённых (пелёнки, соски, бутылочки для кормления и т. п.), мягкие и резиновые надувные детские игрушки, зубные щётки;
- инструменты для маникюра и педикюра;
- ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней;
- другие товары, включённые в этот Перечень.

5.3 Если такой товар имеет недостаток, вы имеете все права, предусмотренные для товаров ненадлежащего качества (раздел «Товар с недостатком»).

6 Товар с недостатком

6.1 Если в товаре обнаружен недостаток, возникший не по вашей вине, в течение гарантийного срока, а если он не установлен, в течение двух лет со дня получения товара вы можете по своему выбору потребовать:

- соразмерного уменьшения цены;
- безвозмездного устранения недостатка в разумный срок;
- возмещения расходов на устранение недостатка.

6.2 Если недостаток существенный и возник по вине производителя или Продавца либо товар фальсифицирован, вы можете по своему выбору потребовать расторжения договора и возврата средств или замены товара на такой же либо аналогичный.

6.3 Опишите недостаток в заявке на возврат с причиной «Брак или повреждение» или напишите Продавцу в чате заказа. Продавец может попросить фото или видео недостатка. Если требуется проверка качества или экспертиза, её организует и оплачивает Продавец, а вы вправе присутствовать.

6.4 Сроки:

- замена товара, имеющегося в наличии, производится немедленно, а если требуется проверка качества, в течение 14 дней или в иной срок по договорённости с вами;
- недостаток устраняется в течение 14 дней со дня предъявления требования, если иной срок не согласован с вами;
- средства возвращаются в день расторжения договора, а если это невозможно, не позднее чем в течение 7 дней.

6.5 Доставку товара с недостатком к Продавцу и обратно оплачивает Продавец.

6.6 Продавец может отказать в удовлетворении требования, если докажет, что недостаток возник из-за нарушения правил пользования, хранения или транспортировки товара после того, как вы его получили.

6.7 Если вы получили не тот товар или неполный комплект, оформите возврат с соответствующей причиной: Продавец за свой счёт отправит недостающее или заменит товар, а если это невозможно, вернёт средства.

7 Посылка не получена или повреждена

7.1 Если посылка повреждена, откажитесь от неё в отделении и попросите Перевозчика составить акт о повреждении. Сообщите Продавцу через Кабинет: он повторно отправит товар или вернёт средства.

7.2 Если повреждение вы обнаружили уже дома, сообщите Продавцу как можно скорее, желательно в день получения, и приложите фото посылки и товара к спору.

7.3 Если посылка не пришла в ожидаемый срок или потерялась, напишите Продавцу, а если вопрос не решён, откройте спор с причиной «Посылка не пришла».

8 Споры

8.1 Если Продавец отказал в возврате, не ответил в течение 2 рабочих дней или не вернул средства вовремя, откройте спор в Кабинете в течение 30 дней со дня получения посылки. Продавец должен ответить в течение 72 часов, после чего при необходимости решение принимает Платформа. Порядок описан в Публичной оферте.

8.2 Спор на Платформе не лишает вас права обратиться в Государственную службу Украины по вопросам безопасности пищевых продуктов и защиты потребителей или в суд.

9 Услуги СТО

9.1 Запись в СТО можно бесплатно отменить в Кабинете или связавшись с СТО до времени визита.

9.2 Требования относительно качества выполненных работ вы предъявляете СТО, которое их выполнило, в соответствии с законодательством о защите прав потребителей. Мы поможем связаться с СТО.

10 Контакты

10.1 Оператор Платформы: ФЛП [ФИО предпринимателя], РНУКПН [РНУКПН], адрес: [адрес]. Сведения о Продавце каждого заказа приведены на странице Продавца и в заказе.

10.2 По вопросам возврата пишите на info@polytsya.com или звоните +380 68 371 71 71.

10.3 Настоящая редакция Правил действует с 4 ноября 2026 года.

Реквизиты оператора

Предприниматель	Физическое лицо-предприниматель [ФИО предпринимателя]
РНУКПН	[РНУКПН]
Адрес	[адрес]
Налоговый статус	не является плательщиком НДС
E-mail	info@polytsya.com
Телефон	+380 68 371 71 71