Правила повернення

Повернення й обмін товарів та повернення коштів на маркетплейсі «Полиця»

Версія 1.0 · Редакція від 4 листопада 2026 р. · ФОП [ПІБ підприємця]

Коротко про головне

- Товар належної якості можна повернути протягом 14 днів з дня отримання без пояснення причин.
- Повернення оформлюється в кабінеті: продавець відповідає протягом 2 робочих днів і надає ТТН, зворотну доставку оплачує він.
- Гроші повертаються протягом 7 днів після того, як продавець отримав товар, на картку, якою ви платили, або на рахунок із заявки.
- Товар з недоліком можна відремонтувати, замінити чи повернути протягом гарантійного строку, а якщо його немає, протягом 2 років.
- Не повертаються товари належної якості, виготовлені за вашими розмірами, і товари з переліку Кабміну, зокрема харчові продукти й косметика.

Короткий виклад не замінює повного тексту документа.

Зміст

1. Загальні положення 1
2. Повернення товару належної якості 2
3. Як оформити повернення 2
4. Повернення коштів 3
5. Що не можна повернути 3
6. Товар з недоліком 4
7. Посилку не отримано або пошкоджено 4
8. Спори 5
9. Послуги СТО 5
10. Контакти 5
Реквізити оператора 6

1 Загальні положення

1.1 Ці Правила описують, як повернути або обміняти товар, придбаний на маркетплейсі «Полиця» (далі: Платформа), і як повертаються кошти. Правила є частиною Публічної оферти і обов'язкові для всіх Продавців Платформи. Терміни вживаються у значеннях, визначених Угодою користувача.

1.2 Вимоги щодо повернення та обміну ви пред'являєте Продавцю, у якого купили товар. Найзручніше робити це в розділі «Повернення» Кабінету: заявка, листування, ТТН і статус зберігаються в одному місці, а Платформа може допомогти, якщо виникне спір. У замовленнях Офіційного магазину Продавцем є Оператор.

1.3 Ці Правила не обмежують прав, які надає вам законодавство про захист прав споживачів. Якщо закон передбачає кращі для вас умови, застосовується закон.

2 Повернення товару належної якості

2.1 Ви можете відмовитися від договору і повернути товар належної якості протягом 14 днів з дня, коли отримали посилку. День отримання не враховується. Пояснювати причину не потрібно.

2.2 Товар приймається, якщо:

- він не використовувався, збережено його товарний вигляд і споживчі властивості;
- збережено пломби, ярлики, повну комплектацію та, за можливості, упаковку;
- товар не належить до винятків, наведених у розділі «Що не можна повернути».

2.3 Розкриття упаковки, огляд і перевірка товару в обсязі, потрібному, щоб переконатися в його характеристиках, не позбавляють вас права на повернення.

2.4 Замість повернення ви можете обміняти товар на аналогічний (іншого розміру, кольору чи фасування) у того самого Продавця, якщо він є в наявності. Якщо аналогічного товару немає, ви можете обрати інший товар з перерахунком вартості, повернути кошти або дочекатися надходження потрібного товару.

2.5 Покупку підтверджують замовлення в Кабінеті та розрахунковий документ, виданий під час оплати.

3 Як оформити повернення

3.1 Відкрийте розділ «Повернення» у Кабінеті, оберіть замовлення і товари, вкажіть причину та, за потреби, коментар.

3.2 Продавець розглядає заявку протягом 2 робочих днів. Якщо повернення погоджено, Продавець надає ТТН для зворотної доставки або інші інструкції.

3.3 Передайте товар Перевізнику за наданою ТТН. Вартість зворотної доставки товару, від якого ви відмовилися протягом 14 днів, оплачує Продавець. Якщо Продавець не надав ТТН і ви відправили товар самостійно, Продавець відшкодовує ваші витрати на доставку.

3.4 Якщо Продавець відмовив у поверненні, він має зазначити причину. Якщо ви не згодні з відмовою або Продавець не відповів, відкрийте спір у Кабінеті.

4 Повернення коштів

4.1 Продавець повертає кошти протягом 7 днів з дня, коли отримав повернений товар, але в будь-якому разі не пізніше 30 днів з дня, коли ви повідомили про відмову від договору.

4.2 Повертається сума, яку ви фактично сплатили за повернений товар, разом з вартістю доставки, включеною в його ціну. Якщо ви повертаєте частину замовлення, знижки, застосовані до всього замовлення (зокрема за промокодом чи за об'єднану доставку), розподіляються між товарами пропорційно.

4.3 Спосіб повернення коштів:

- якщо ви платили карткою онлайн, кошти повертаються на ту саму картку через Платіжний сервіс; строк зарахування залежить від банку, який випустив картку;
- якщо ви платили при отриманні, кошти перераховуються на картку чи рахунок IBAN, які ви вказали в заявці;
- якщо ви купували частинами, повернення здійснюється через банк, який надав покупку частинами, за його правилами.

4.4 Комісій за повернення коштів з вас не утримують.

5 Що не можна повернути

5.1 Поверненню та обміну не підлягають товари належної якості, виготовлені або змінені відповідно до ваших індивідуальних параметрів, зокрема металопрокат, труби, плитні матеріали та скло, нарізані чи розкроєні під ваш розмір.

5.2 Також не підлягають поверненню та обміну товари належної якості з Переліку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172, зокрема:

- продовольчі товари, у тому числі напої (наприклад, енергетичні);
- лікарські засоби та предмети санітарії й гігієни;
- парфумерно-косметичні вироби;
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо), м'які та гумові надувні дитячі іграшки, зубні щітки;
- інструменти для манікюру й педикюру;
- ювелірні вироби з дорогоцінних металів і каміння;
- інші товари, включені до цього Переліку.

5.3 Якщо такий товар має недолік, ви маєте всі права, передбачені для товарів неналежної якості (розділ «Товар з недоліком»).

6 Товар з недоліком

6.1 Якщо в товарі виявлено недолік, який виник не з вашої вини, протягом гарантійного строку, а якщо його не встановлено, протягом двох років з дня отримання товару ви можете на свій вибір вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліку в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліку.

6.2 Якщо недолік істотний і виник з вини виробника чи Продавця, або товар фальсифікований, ви можете на свій вибір вимагати розірвання договору й повернення коштів або заміни товару на такий самий чи аналогічний.

6.3 Опишіть недолік у заявці на повернення з причиною «Брак або пошкодження» або напишіть Продавцю в чаті замовлення. Продавець може попросити фото чи відео недоліку. Якщо потрібна перевірка якості або експертиза, її організовує й оплачує Продавець, а ви маєте право бути присутніми.

6.4 Строки:

- заміна товару, який є в наявності, здійснюється негайно, а якщо потрібна перевірка якості, протягом 14 днів або в інший строк за домовленістю з вами;
- недолік усувається протягом 14 днів з дня пред'явлення вимоги, якщо інший строк не погоджено з вами;
- кошти повертаються в день розірвання договору, а якщо це неможливо, не пізніше ніж протягом 7 днів.

6.5 Доставку товару з недоліком до Продавця і назад оплачує Продавець.

6.6 Продавець може відмовити в задоволенні вимоги, якщо доведе, що недолік виник через порушення правил користування, зберігання чи транспортування товару після того, як ви його отримали.

6.7 Якщо ви отримали не той товар або неповний комплект, оформіть повернення з відповідною причиною: Продавець за свій рахунок відправить відсутнє або замінить товар, а якщо це неможливо, поверне кошти.

7 Посилку не отримано або пошкоджено

7.1 Якщо посилка пошкоджена, відмовтеся від неї у відділенні та попросіть Перевізника скласти акт про пошкодження. Повідомте Продавця через Кабінет: він повторно відправить товар або поверне кошти.

7.2 Якщо пошкодження ви виявили вже вдома, повідомте Продавця якнайшвидше, бажано в день отримання, і додайте фото посилки та товару до спору.

7.3 Якщо посилка не надійшла в очікуваний строк або загубилася, напишіть Продавцю, а якщо питання не вирішено, відкрийте спір з причиною «Посилка не прийшла».

8 Спори

8.1 Якщо Продавець відмовив у поверненні, не відповів протягом 2 робочих днів або не повернув кошти вчасно, відкрийте спір у Кабінеті протягом 30 днів з дня отримання посилки. Продавець має відповісти протягом 72 годин, після чого, за потреби, рішення ухвалює Платформа. Порядок описано в Публічній оферті.

8.2 Спір на Платформі не позбавляє вас права звернутися до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів або до суду.

9 Послуги СТО

9.1 Запис до СТО можна безкоштовно скасувати в Кабінеті або зв'язавшись із СТО до часу візиту.

9.2 Вимоги щодо якості виконаних робіт ви пред'являєте СТО, яке їх виконало, відповідно до законодавства про захист прав споживачів. Ми допоможемо зв'язатися з СТО.

10 Контакти

10.1 Оператор Платформи: ФОП [ПІБ підприємця], РНОКПП [РНОКПП], адреса: [адреса]. Відомості про Продавця кожного замовлення наведено на сторінці Продавця та в замовленні.

10.2 З питань повернення пишіть на info@polytsya.com або телефонуйте +380 68 371 71 71.

10.3 Ця редакція Правил діє з 4 листопада 2026 року.

Реквізити оператора

Підприємець	Фізична особа-підприємець [ПІБ підприємця]
РНОКПП	[РНОКПП]
Адреса	[адреса]
Податковий статус	не є платником ПДВ
E-mail	info@polytsya.com
Телефон	+380 68 371 71 71