

Памятка получателю посылки с товаром из Азии (отправка напрямую от поставщика) по 100% предоплате.

Доносим до Вашего сведения, что доставка таких товаров осуществляется только Почтой России и занимает, в среднем, 45 рабочих дней. ООО «Интернет ответ» не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Почтой России, в случае форс-мажорных обстоятельств, при изменении таможенных процедур, а также за задержки доставки отправлений Федеральной таможенной службой.

Отслеживайте посылку на сайте Почты России. Отслеживать посылку нужно самостоятельно по почтовому идентификатору*.

Идентификатор можно найти на вкладке «Мои заказы», нажав на номер позиции

* Почтовый идентификатор редко предоставляется на товары, стоимость которых не превышает 450 руб.

При получении посылки аккуратно вскройте её и проверьте содержимое в соответствии с Вашим заказом.

Сохраните упаковку. Сохраните ярлыки.

Упаковка и ярлыки могут понадобиться в случае возникновения претензии.

Если содержимое посылки Вас не устраивает (см. ниже "Причины для возврата товара") и Вы хотите вернуть деньги то:

Сделайте **фото подтверждение** (как делать фото подтверждение см. ниже) и приложите фото с кратким описанием проблемы в раздел **Помощь. Прием претензии и возврат денежных средств:**

Помощь

- + Что такое Nazya ?
- + Рекомендации по выбору товара
- + Как определить размер обуви ?
- + Как определить свой размер одежды ?
- + Проверка размера для вашей фигуры
- + Проверка качества
- + Способы доставки
- + Статусы заказов
- + Прием претензии и возврат денежных средств
- + Способы оплаты

Прием претензии и возврат денежных средств

Торговая интернет-площадка nazya.com — удобный сервис для покупок, с помощью которого вы можете выбрать, заказать и оплатить товар, представленный поставщиками со всего мира. Мы предоставляем сервисы для поиска вещей, проверки качества покупок, доставки, приема оплат.

Мы гарантируем **качественное предоставление услуг по всем указанным пунктам**, что отражено в [оферте](#). Пожалуйста, ознакомьтесь внимательно с текстом оферты при регистрации.

У нас есть все необходимое, чтобы доставить удовольствие от покупок и оправдать Ваши ожидания:

- **Проверка товара перед покупкой.**
Перед заказом мы обязательно уточним у поставщика все детали относительно Вашего заказа. Если это одежда — проверим размер одежды, чтобы он соответствовал указанным Вами при заказе индивидуальным меркам.
Отказаться от покупки можно в течение дня после оформления заказа.
- **Проверка Вашего заказа при получении на временном складе.**
Проверка качества реального товара, проверка размера, [подробнее](#)
- **Фото-отчет.**
При поступлении товара на склад его фотографируют, Вы можете отказаться от покупки, если фотографии не оправдают Ваших ожиданий, в таком случае мы удержим только стоимость пересылки до временного склада и обратно (примерно 150-200 рублей, если это одежда, точную стоимость можно посмотреть в онлайн-калькуляторе при оформлении заказа или на странице товара).
Примеры: [фото1](#) [фото2](#) [фото3](#) [фото4](#) [фото5](#) [фото6](#)



Претензии по качеству товара можете направить в нашу службу поддержки, для этого необходимо позвонить консультанту или написать по [этому адресу](#). Пожалуйста, укажите номер заказа, суть претензии, а также приложите необходимые фотографии. Мы обязательно рассмотрим ваше обращение и сообщим о принятом решении. Максимальный срок рассмотрения заявки — 2 рабочих дня.

Внимание! Срок оформления претензии составляет 7 дней от даты включения вашей посылки. Поэтому, пожалуйста, сразу

Сроки: желательно в день получения посылки, но и не позднее 7 дней после.

Будьте готовы предоставить дополнительные фотоматериалы.

Обратите внимание, что возврат товара возможен в случае, если товар абсолютно нов и сохранены его товарный вид, потребительские свойства, упаковка и все ярлыки.

ПРИЧИНЫ ДЛЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА.

Причинами для возврата товара являются:

- неправильная комплектация заказа;
- несоответствующий размер**;
- наличие дефекта/брака**;
- цвет полученного товара отличается от цвета модели с фотографии на сайте (для одежды). Характеристики товара отличаются от указанных на сайте.

Изделия, поставляемые в комплекте, принимаются только в комплекте.

**Обращаем Ваше внимание, что разница в 1-3 см. считается допустимой и не является причиной возврата (для одежды).

Право на возврат не распространяется на швейные и трикотажные бельевые, а также чулочно-носочные изделия соответствии с Постановлением Правительства № 55 от 19.01.1998 к возврату не принимаются товары, приобретенные другими компаниями. В соответствии с Законом о защите прав потребителей и Постановлением Кабинета Министров РФ №172 от 19.03.1994 г. (Дополнение №3 - Перечень товаров) парфюмерные и косметические товары входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.

ФОТОПОДТВЕРЖДЕНИЕ (на примере рубашки несоответствующего размера)

Например.

Заказ: фиолетовая рубашку размера М. характеристики на сайте плечи: 40 см. грудь 70 см, длина 90.

А пришла рубашка меньшего размера: плечи 35 см. грудь 65, длина 85.

1. Наложите сантиметровую ленту на линии мерок заказа. В данном случае, это обхват плеч, груди и длина изделия.



2. Сделайте фотографии, на которых ЧЕТКО видны дефекты и/или несоответствия.

В данном случае, цифры с сантиметровой лены.



3. Приложите фотографии товара и посылки к форме заявки на возврат. Как указано <http://nazya.com/comments/questions/>



вопросы

Сохраните ссылку на эту страницу, чтобы просматривать историю вопросов и ответов.

[Добавить страницу в Избранное](#)

Консультант



Написать

Здравствуйте! Я получила заказ №657984 фиолетовая рубашку размера М. Но характеристики для размера М в описании были плечи: 40 см. грудь 70 см, длина 90. А пришла рубашка меньшего размера: плечи 35 см. грудь 65, длина 85. фото прилагаю ниже.

Прикрепить файлы [+ добавить еще файл](#)

Выберите файл 424720-16...1050.jpg

Выберите файл 413031-16...1050.jpg

Выберите файл 381955-16...1050.jpg

Отправить

(Ctrl+Enter)