

Правила

рассмотрения претензий

Настоящие Правила рассмотрения претензий (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора с Анаумнау и регулируют отношения Маркетплейса и Партнера при рассмотрении претензий Покупателей в отношении Товара. Претензионный порядок рассмотрения споров в отношении Товара определяется Сторонами в соответствии с Правилами.

1. В целях сохранения лояльности Покупателей Маркетплейс вправе принимать участие в рассмотрении поступающих от Покупателей в адрес Маркетплейса претензий в отношении качества приобретенного Товара (далее – Претензия) на условиях Правил.
2. Существо Претензии, в рассмотрении которой вправе участвовать Маркетплейс, может относиться к следующему:
 - а) Выдача Покупателю некачественного Товара (брак, дефект, повреждение упаковки).
 - б) Выдача Покупателю Товара, не соответствующему информации о Товаре, предоставленной Партнером и указанной в Заказе.
 - в) Иные случаи по усмотрению Маркетплейса.
3. Маркетплейс вправе принимать к рассмотрению Претензии, которые на момент получения не были урегулированы между Партнером и Покупателем самостоятельно, и содержащие подтверждение Покупателя об отказе от исполнения договора купли-продажи в связи с ненадлежащим качеством приобретенного у Партнера Товара.
4. При получении Претензии Маркетплейс инициирует и проводит проверку для целей установления обстоятельств. В ходе проверки Маркетплейс может получать необходимые сведения из доступных источников, в том числе у Покупателя и Партнера.
5. При проведении проверки Маркетплейс вправе устанавливать (признавать) факты передачи Партнером Покупателю Товара ненадлежащего качества либо Товара получившего повреждения в том числе вследствие несоблюдения Партнером Правил и **Требований к упаковке, опубликованных на Сайте по следующему адресу: <https://anaumnau.com/merchantcabinet/support/pages/viewpage.action?pageId=10223687> (далее – Требования к упаковке).**
6. По результатам проведенной проверки Маркетплейс в одностороннем порядке принимает решение об обоснованности Претензии и наличии со стороны Партнера нарушений договорных обязательств, в том числе Правил и Требований к упаковке.
7. О принятом решении по Претензии Маркетплейс уведомляет Партнера и Покупателя посредством Каналов связи.
8. В случае принятия Маркетплейсом решения об обоснованности Претензии Покупателя, Партнер обязуется возратить Покупателю деньги за Товар ненадлежащего качества в связи с отказом Покупателя от исполнения договора купли-продажи, и имеет право на возврат Товара. В случае отсутствия Товара у Партнера на момент принятия решения Маркетплейсом, Партнер обязуется организовать обратную доставку Товара своими силами и за свой счет, либо за счет Покупателя, предварительно договорившись с ним об этом.
9. Партнер обязуется удовлетворить требования Маркетплейса, указанные в уведомлении, в полном объеме.
10. Маркетплейс, принимая участие в рассмотрении Претензий, действует от собственного имени, не представляет интересы Покупателя или Партнера и не действует по их поручению.

**

*