

# Политика возврата денежных средств и обмена

ООО «ИННО ИМПЛАНТ РУ»

Адрес сайта: inno-implant.ru

Версия: v1.0

Дата вступления в силу: 10.09.2025

Приложение к Публичной оферте (v1.0 от 10.09.2025)

## 1. Общие положения

Настоящая Политика регулирует порядок возврата/обмена товаров и возврата денежных средств по заказам, оформленным на сайте inno-implant.ru и в Личном кабинете. По вопросам обращайтесь: service@inno-implant.ru, 8 800 707 30 37.

Настоящая Политика является неотъемлемым приложением к Публичной оферте ООО «ИННО ИМПЛАНТ РУ» и применяется в части, не урегулированной непосредственно Офертой.

Возврат денег осуществляется на тот же источник оплаты, которым был оплачен заказ: карта (на эту же карту) или СБП (на исходный платёж). Электронный чек о возврате направляется на e-mail/SMS.

## 2. Товары ненадлежащего качества

- Если вы получили товар с дефектом/несоответствием:
  - сообщите нам через ЛК или по e-mail service@inno-implant.ru, приложив номер заказа, фото/видео и описание проблемы;
  - по итогам проверки мы предложим обмен, ремонт/замену или возврат денег, а также организуем пересылку за наш счёт (если дефект подтверждён).

## 3. Товары надлежащего качества

Возврат/обмен надлежащего качества возможен при соблюдении условий:

- товар не был в употреблении; сохранены потребительские свойства и товарный вид, целостность упаковки, пломб и маркировки;
- имеется документ, подтверждающий покупку (электронный чек/заказ).

**Важно:** стерильные медицинские изделия и иные товары из установленных перечней не подлежат возврату надлежащего качества, особенно при вскрытии/повреждении стерильной упаковки.

Для B2B-покупателей (юрлица/ИП) условия возврата определяются договором поставки и актами приёмки.

## 4. Порядок оформления возврата

- 1) Подайте заявку через ЛК или на service@inno-implant.ru (№ заказа, номенклатура, причина, фото/видео при необходимости).
- 2) Получите инструкции/номер RMA и адрес возврата.

3) Упакуйте товар, вложите копию документа о покупке.

4) Отправьте посылку удобным способом [или: дождитесь курьера/выдачи кода возврата].

## **5. Сроки и способ возврата денег**

- Рассмотрение заявки — до 3 рабочих дней.
- Принятие решения и оформление возврата — до 5 рабочих дней после получения товара на склад/подтверждения дефекта.
- Зачисление средств банком/провайдером — обычно 1–10 рабочих дней (зависит от банка).
- При безналичной оплате по счёту — возврат на расчётный счёт плательщика.

## **6. Доставка и расходы**

- Если возврат из-за дефекта/ошибки комплектации — пересылку оплачивает Продавец.
- При возврате надлежащего качества — пересылку оплачивает Покупатель; исходная стоимость доставки не возвращается (если иное не предусмотрено законом).

## **7. Обучение/мероприятия (если применимо)**

Условия отмены/переноса участия:

- отмена за  $\geq 7$  дней до начала — 100% возврат;
  - за **2–6** дней — 50%;
  - менее **48 часов** — оплата не возвращается.
- Возможен перенос на другую дату/слот по согласованию.

## **8. Контакты**

Вопросы по возвратам: [service@inno-implant.ru](mailto:service@inno-implant.ru), 8 800 707 303 7, (пн–пт [часы], время МСК).

Юридический адрес для корреспонденции: 115280, г. Москва, ул. Ленинская слобода, д. 9, эт 1, пом 2, ком 28-12 офис 3.