

Условия продажи и возврата

1. Термины

ПОКУПАТЕЛЬ – физическое лицо, оформляющее ЗАКАЗ на приобретение ТОВАРОВ ТОО Миле, представленных на сайте <http://shop.miele.kz/> исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

ПРОДАВЕЦ – ТОО Миле.

САЙТ – <http://shop.miele.kz/>

ТОВАРЫ - модели/единицы продукции МИЛЕ, согласно действующим прайс-листам МИЛЕ. ТОВАРЫ являются собственностью МИЛЕ.

ЗАКАЗ – заказ, оформленный на САЙТЕ, запрос ПОКУПАТЕЛЯ на ТОВАРЫ ТОО Миле и доставку ТОВАРОВ ТОО Миле, выбранных на САЙТЕ по адресу, указанному ПОКУПАТЕЛЕМ в ЗАКАЗЕ.

2. Общие положения

2.1. Информация о ТОВАРАХ, размещённых на САЙТЕ, представляется ТОО Миле.

2.2. Оформляя ЗАКАЗ через САЙТ, ПОКУПАТЕЛЬ соглашается с Условиями продажи товаров ПРОДАВЦА (далее Условия), изложенными ниже.

2.3. ПРОДАВЕЦ оставляет за собой право в любое время вносить изменения в настоящие Условия путем публикации на Сайте новой редакции Условий.

2.4. Настоящие Условия, также информация о ТОВАРЕ, представленная на САЙТЕ, являются публичной офертой (далее Договор) в соответствии п.5 ст.395 ГК РК.

2.5. К отношениям между ПОКУПАТЕЛЕМ и ПРОДАВЦОМ применяются положения ГК РК о розничной купле-продаже (§ 2 глава 25), а также Закон РК "О защите прав потребителей" и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

2.6. ПОКУПАТЕЛЬ соглашается на передачу ПРОДАВЦУ своих персональных данных, указанных в ЗАКАЗЕ при регистрации и с Условиями продажи товаров путем проставления отметок в соответствующих графах при регистрации на САЙТЕ.

3. Цена и условия оплаты

3.1. Цена товаров указывается в Каталоге и/или на ценниках в Магазине, в тенге с учетом налога на добавленную стоимость, при этом Цена Товара может отличаться в Каталоге на Сайте и/или в Магазине. В случае неверного указания Продавцом цены заказанного Покупателем Товара, Продавец имеет право изменить цену Товара и при первой доступной возможности информирует об этом Покупателя для подтверждения Заказа с измененными условиями либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Покупателем или в случае отказа Покупателя от Заказа с измененными условиями данный Заказ считается аннулированным.

3.2. В случае неосуществления ПОКУПАТЕЛЕМ оплаты в срок, указанной в ЗАКАЗЕ, равно как в случае изменения указанного в ЗАКАЗЕ способа оплаты без согласования с МИЛЕ, ЗАКАЗ аннулируется, а Договор считается расторгнутым ПОКУПАТЕЛЕМ в одностороннем порядке.

3.3. В случае предварительного заказа услуг, предоставляемых МИЛЕ и указанных в прайс-листе на услуги, предварительно заказанные услуги оказываются ПОКУПАТЕЛЮ

по адресу доставки, указанному в Заказе, и оплачиваются ПОКУПАТЕЛЕМ дополнительно по факту их оказания после подписания документа, подтверждающего оказанные услуги (акта об оказанных услугах, заказ-наряд и др.) наличными денежными средствами представителю МИЛЕ.

4. Права и обязанности сторон

4.1. МИЛЕ обязуется:

4.1.1. Передать в течение указанного в ЗАКАЗЕ срока путем вручения или предоставления в распоряжение ПОКУПАТЕЛЯ в определенном в ЗАКАЗЕ месте качественные, укомплектованные товары в ассортименте и в количестве, предусмотренном в ЗАКАЗЕ;

4.1.2. Предоставить ПОКУПАТЕЛЮ услуги, указанные в ЗАКАЗЕ, в течение указанного в ЗАКАЗЕ срока;

4.2. Обеспечить обмен или возврат товара надлежащего качества, если он не был в употреблении: отсутствуют следы подключения, монтажа или эксплуатации, и товар или его упаковка не имеют повреждений кроме тех, которые были отмечены СТОРОНАМИ при приемке товара ПОКУПАТЕЛЕМ и зафиксированы в документах о приемке товара, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, в течение четырнадцати календарных дней, за исключением случаев предусмотренных законодательством Республики Казахстан. В случае возврата товара МИЛЕ обязуется возместить ПОКУПАТЕЛЮ по его требованию сумму, уплаченную им за товар, за вычетом расходов на доставку возвращенного товара от ПОКУПАТЕЛЯ в МИЛЕ, которые включают в себя расходы по подготовке возвращаемого товара к доставке, погрузочно-разгрузочные расходы и транспортировку возвращаемого товара в МИЛЕ.

4.3. МИЛЕ вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке в случае:

4.3.1. Неоплаты ПОКУПАТЕЛЕМ товаров в оговоренный в ЗАКАЗЕ срок, либо отказа ПОКУПАТЕЛЯ принять и оплатить товары;

4.3.2. Отсутствия ПОКУПАТЕЛЯ или его представителя по адресу доставки, указанному в ЗАКАЗЕ, неявки ПОКУПАТЕЛЯ (или не совершения им иных необходимых действий) для принятия товаров в определенный ЗАКАЗОМ согласованный срок;

4.3.3. В случаях, предусмотренных в п.4.4 настоящих условий.

4.4. В случае изменения срока доставки либо составляющих Заказа (в том числе в случае отсутствия заказанных Товаров на складе) после завершения процедуры оформления Заказа, Продавец направляет Покупателю уведомление об изменениях условий Договора по телефону или путем направления электронного сообщения по адресу электронной почты или номеру телефона, указанному при формировании Покупателем Заказа с целью получения согласия на новые условия выполнения Заказа в целом, либо в части. При этом Покупатель соглашается с новыми условиями Заказа или аннулирует Заказ полностью или частично. При предварительной оплате Покупателем Заказа в случае полного или частичного отказа от Заказа Покупателю возвращается стоимость Товара, от которого Покупатель отказался, способом, которым был оплачен Товар. Покупатель

выражает свое согласие с новыми условиями Заказа путем: устного подтверждения по телефону или письменного путем направления электронного сообщения по электронной почте/телекоммуникационной связи либо путем принятия Товаров по измененным условиям Заказа. Отсутствие согласия с новыми условиями расценивается как согласие на аннулирование Заказа.

4.4. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется:

- 4.4.1. Оплатить товары и услуги по цене, способом и в срок, установленные в ЗАКАЗЕ:
При оплате банковским переводом или пластиковой картой на САЙТЕ оплатить указанную в ЗАКАЗЕ сумму в течение 3 (трех) банковских дней с даты оформления ЗАКАЗА;
- 4.4.2 В случае доставки товаров/предоставления услуг, находиться по указанному в ЗАКАЗЕ адресу доставки, в день и во время, согласованное с МИЛЕ по телефону;
- 4.4.3 Принять товары, указанные в ЗАКАЗЕ, и документы к ним, за исключением случаев, когда у ПОКУПАТЕЛЯ есть основания потребовать замены товаров или отказаться от исполнения Договора;
- 4.4.4 При приеме товаров произвести осмотр упаковки и внешнего вида товаров, проверить их количество, ассортимент и комплектность;
- 4.4.5 В подтверждение получения товаров и отсутствия претензий подписать накладную на отпуск товаров. В случае наличия претензий по количеству и качеству товаров – подписать с МИЛЕ двусторонний акт установленной формы первичной учетной документации по учету торговых операций, который является основанием для выставления претензий МИЛЕ;
- 4.4.6 Обеспечить возможность выполнения услуг, указанных в ЗАКАЗЕ путем обеспечения доступа к месту их выполнения и доступа к коммуникациям. При приеме услуг подписать акт приема услуг;
- 4.4.7 Исполнять требования, изложенные в инструкции по эксплуатации товара;
- 4.4.8 Все претензии по Договору предъявлять непосредственно МИЛЕ по адресу, указанному разделе Контакты на сайте <http://shop.miele.kz/>

4.5. ПОКУПАТЕЛЬ вправе:

- 4.5.1. До передачи товаров отказаться от исполнения Договора при условии возмещения МИЛЕ необходимых расходов, понесенных последним в связи с совершением действий по исполнению Договора;
В случае отказа Покупателя от Заказа по истечении 15 календарных дней после осуществления оплаты (предварительной оплаты), Продавец возвращает оплаченную Покупателем сумму, удержав с нее штраф в размере 10% от стоимости Заказа, а также все убытки, понесенные Продавцом, на что Покупатель оформлением Заказа дает свое полное согласие. Возврат денежных средств осуществляется тем же путем, которым Товар был оплачен Покупателем (в случае оплаты банковской картой путем возврата денежных средств на карту, которой Товар был оплачен, по тем же реквизитам, указанным в платежном документе) в течение 5 банковских дней с даты расторжения Договора и предоставления заявления на возврат денежных средств, а в отношении Товара, изготовленного по индивидуальным заказам в течение 5 банковских дней с даты реализации Товара третьим лицам и предоставления заявления на возврат денежных средств, если иные сроки не установлены банком.
- 4.5.2. Изменить состав ЗАКАЗА (по согласованию с МИЛЕ и при наличии у Товара у МИЛЕ) не позднее, чем за два рабочих дня до отгрузки товаров со склада;

5. Доставка

- 5.1. Сроки и стоимость доставки рассчитывается при оформлении заказа
- 5.2. Стоимость доставки товара зависит от выбранной области / города и количества приборов в соответствии с действующими тарифами:

Область	Стоимость доставки, за 1 ед.
Алматы	3000
Астана	3000
Акмолинская область	6000
Актюбинская область	10000
Алматинская область	6000
Атырауская область	10000
Восточно-Казахстанская область	6000
Жамбылская область	6000
Западно-Казахстанская область	10000
Карагандинская область	3000
Костанайская область	6000
Кызылординская область	6000
Мангистауская область	10000
Павлодарская область	6000
Северо-Казахстанская область	6000
Туркестанская область	6000

6. Прочие условия

- 6.1. Право собственности на товары, риск случайной гибели или случайного повреждения товаров, в зависимости от места передачи товаров переходит на ПОКУПАТЕЛЯ с момента: вручения товаров ПОКУПАТЕЛЮ или указанному им лицу (если ЗАКАЗОМ предусмотрена обязанность МИЛЕ по доставке товаров), либо предоставления товаров в распоряжение ПОКУПАТЕЛЯ, если товары должны быть переданы ПОКУПАТЕЛЮ или указанному им лицу в месте нахождения товаров.
- 6.2. В случае отсутствия ПОКУПАТЕЛЯ по указанном в ЗАКАЗЕ адресу доставки, в период времени, согласованный Сторонами, МИЛЕ считается надлежащим образом, исполнившим обязанность по оказанию услуги по доставке товаров. В данном случае повторная доставка осуществляется только после оплаты ПОКУПАТЕЛЕМ её стоимости и стоимости хранения товара.
- 6.3. В случае самостоятельного получения товаров ПОКУПАТЕЛЕМ, товары считаются предоставленными в распоряжение ПОКУПАТЕЛЯ, когда к сроку, предусмотренному ЗАКАЗОМ, товары готовы к передаче по адресу, указанному в ЗАКАЗЕ, и ПОКУПАТЕЛЬ проинформирован о готовности товаров к передаче.
- 6.4. В случае невозможности выполнения услуг доставки по вине покупателя представитель МИЛЕ вправе отказаться от выполнения услуги. Стоимость услуги при этом не возвращается, уплаченная сумма считается компенсацией расходов МИЛЕ на действия по организации предоставления услуги.
- 6.5. Стороны договорились, о том, что требования ПОКУПАТЕЛЯ об изменении состава ЗАКАЗА, количества и вида услуг, даты и времени доставки или передачи товаров, сделанные ПОКУПАТЕЛЕМ по телефону и записанные системой записи разговоров МИЛЕ, при их согласованию МИЛЕ являются достаточным основанием для изменения или дополнения ЗАКАЗА и имеют силу письменного доказательства.

6.6. Ни одна из сторон не несет ответственности за неисполнение своих обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств, в том числе таких как:

пожар, наводнение, землетрясение и иные стихийные бедствия; техногенные катастрофы; изменение требований законодательства и связанные с этим изменения в процедурах оформления импорта; забастовки; локауты; гражданские беспорядки или гражданские волнения; теракты; военные действия; внеплановое отключение электроэнергии; противоправные действия третьих лиц; погодные условия, препятствовавшие своевременной доставке товара; ремонтные работы и иные препятствия на дороге (в случае отсутствия альтернативной дороги), делающие невозможной доставку товара ПОКУПАТЕЛЮ.

При этом срок исполнения обязательств увеличивается на период действия форс-мажорных обстоятельств и их последствий.

6.7. Технические ошибки и недочеты

6.7.1. Продавец прилагает все усилия для обеспечения точности информации, представленной на Сайте, однако в случае выявления технических ошибок, опечаток, некорректного отображения информации о товарах, ценах или условиях акций, Продавец оставляет за собой право отменить оформленные заказы, произведенные на основании таких данных.

6.7.2. В случае отмены заказа из-за технической ошибки, Продавец обязуется уведомить Покупателя в кратчайшие сроки и вернуть уплаченную сумму тем же способом, которым была произведена оплата.

6.7.3. Продавец не несет ответственности за убытки или неудобства, возникшие у Покупателя вследствие аннулирования Заказа, оформленного на основании некорректной информации, вызванной технической ошибкой.

6.8. Стороны договорились, что МИЛЕ не оказывает услуги с использованием материалов ПОКУПАТЕЛЯ, за исключением материалов, приобретенных ПОКУПАТЕЛЕМ у МИЛЕ.

6.9. В случае если товар принят ПОКУПАТЕЛЕМ со вскрытием упаковки, проверкой комплектности и внешнего вида товара, о чем была сделана отметка в товарной накладной, ПОКУПАТЕЛЬ лишается права предъявлять МИЛЕ, а МИЛЕ, в свою очередь, не рассматривает претензии ПОКУПАТЕЛЯ к комплектации и внешнему виду товара, принятого со вскрытием упаковки и проверкой внешнего вида и комплектности. В случае отсутствия в товарной накладной отметок о проверке комплектности и/или о принятии товара без вскрытия упаковки, товар считается принятым и проверенным ПОКУПАТЕЛЕМ на внешний вид и комплектность.

7. Возврат товара

7.1. Возврат товара надлежащего качества производится в случаях, предусмотренных статьей 14 Закона РК «О защите прав потребителя» на условиях, указанных в п. 4.2 настоящих Условий.

7.2. Возврат товара ненадлежащего качества производится на основании статьи 15 Закона РК «О защите прав потребителя».

8. Заключительные положения

- 8.1. Всё, что не предусмотрено Договором, регулируется действующим законодательством РК. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора должны обязательно быть рассмотрены в письменной форме в досудебном порядке. При невозможности решения спорных вопросов путем переговоров споры разрешаются в соответствии с законодательством РК по месту нахождения ТОО МИЛЕ.
- 8.2. ПОКУПАТЕЛЬ, руководствуясь Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года №94-V «О персональных данных и их защите», дает согласие оператору персональных данных ТОО МИЛЕ (место нахождения: 050060, г. Алматы, ул. Абиша Кекилбайұлы 34, БЦ "Capital Tower", офис 11-02) на сбор и обработку своих персональных данных (на осуществление любых действий, операций в отношении предоставленной информации, относящейся к персональным данным ПОКУПАТЕЛЯ), в том числе на трансграничную передачу, передачу указанных персональных данных третьим лицам, с которыми ТОО МИЛЕ по собственному усмотрению заключило/заключит договоры, в целях исполнения настоящих Условий и осуществления сервисного обслуживания Товаров. ПОКУПАТЕЛЬ при регистрации в интернет-магазине дает согласие на обработку своих персональных данных в целях сбора и обработки информации, исследования удовлетворенности потребителей, проведения маркетинговых, социологических и других исследований, а также информирования ПОКУПАТЕЛЯ о товарах Miele путем рассылки материалов рекламного и рекламно-информационного характера различными способами. Согласие на обработку персональных данных предоставляется ПОКУПАТЕЛЕМ бессрочно. ПОКУПАТЕЛЬ уведомлен и согласен с тем, что указанное согласие на обработку персональных данных может быть им отозвано в письменном виде в любое время, путем соответствующего уведомления ТОО МИЛЕ заказным почтовым отправлением с описью вложения, либо вручения под подпись уполномоченному лицу МИЛЕ.
- 8.3. ПОКУПАТЕЛЬ подтверждает, что до момента заключения Договора ознакомлен с техническими характеристиками и размерами товара (и его отдельных частей), а также с условиями транспортировки/доставки, установки и подключения товара, в том числе с брошюрой «О технических требованиях к коммуникациям и помещениям при подключении бытовых стиральных, сушильных машин конденсационного типа в рамках стандартного подключения», и проинформирован, что вышеуказанные условия необходимо обеспечить до даты предполагаемой доставки товара, указанной в ЗАКАЗЕ. Доступ к вышеуказанным условиям возможен на: www.miele.kz (в разделе сайта «Информация для покупателей»).
- 8.4. Исполнение обязательства по оплате товаров и услуг по Договору может быть возложено ПОКУПАТЕЛЕМ на третье лицо. При этом в случае оплаты через банк (безналичная оплата или оплата наличными без открытия расчетного счета) ПОКУПАТЕЛЬ обязан уведомить МИЛЕ об осуществлении платежа третьим лицом путем указания ФИО ПОКУПАТЕЛЯ за которого производится платеж в назначении платежа платежного документа, поступившего от плательщика.
- 8.5. ПОКУПАТЕЛЬ соглашается, что необходимым условием осуществления доставки в указанный в ЗАКАЗЕ срок является телефонное подтверждение ПОКУПАТЕЛЯ о том, что ПОКУПАТЕЛЬ находится по адресу доставки и готов принять товар в согласованный Сторонами срок. В случае, если МИЛЕ не смогло дозвониться до ПОКУПАТЕЛЯ (по не зависящим от МИЛЕ причинам), чтобы согласовать (или подтвердить) по телефону дату и время доставки товаров ПОКУПАТЕЛЮ, доставка не

осуществляется, что не является неисполнением обязательств по доставке и передаче Товаров со стороны МИЛЕ. В этом случае срок доставки считается продленным по соглашению сторон на срок, необходимый МИЛЕ для согласования с ПОКУПАТЕЛЕМ по телефону нового срока доставки.

- 8.6. МИЛЕ выполняет гарантийные обязательства в соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей», при этом заполнение гарантийного талона и наличие оттиска печати МИЛЕ на гарантийном талоне не требуется.