

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА И ГАРАНТИИ

Интернет-магазин: [2ears.ru](https://2ears.ru)

Продавец: ИП Новиков Дмитрий Вячеславович

Дата вступления в силу: 01 марта 2026 года

Настоящий документ определяет условия гарантийного обслуживания, порядок и сроки возврата товаров, приобретенных в интернет-магазине [2ears.ru](https://2ears.ru).

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Отношения между Покупателем и Продавцом регулируются настоящим документом, Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 (в действующей редакции 2026 года), а также Правилами продажи товаров дистанционным способом .

**1.2.** Товары, реализуемые в магазине, относятся к категории электроники и аудиотехники. Отдельные позиции (наушники, смарт-часы, колонки) могут быть отнесены к **технически сложным товарам** в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 924. Это накладывает определенные особенности на процедуру возврата, о которых Покупатель информируется в соответствующих разделах .

### 2. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

**2.1.** Продавец предоставляет гарантию на все товары, реализуемые в магазине, сроком на **6 (шесть) месяцев** с момента передачи товара Покупателю, если иное не указано в описании конкретного товара или гарантийном талоне производителя.

**2.2.** Гарантийный срок распространяется на все компоненты товара, включая аккумуляторные батареи и кабели.

**2.3.** Гарантия действует при соблюдении Покупателем правил эксплуатации, транспортировки и хранения товара, установленных производителем.

**2.4.** Гарантийное обслуживание не осуществляется в следующих случаях (гарантия снимается):

- наличие механических, термических или иных повреждений, вызванных нарушением правил эксплуатации, транспортировки или хранения (сколы, трещины, вмятины, разрывы кабеля, деформация корпуса);
- наличие следов самостоятельного ремонта, вскрытия, вмешательства в конструкцию товара;
- повреждения, вызванные попаданием внутрь товара посторонних предметов, жидкостей, насекомых, а также воздействием агрессивных сред;
- повреждения, вызванные использованием нестандартных зарядных устройств, блоков питания или подключением к неисправному оборудованию;
- естественный износ (износ амбушюр, кабелей, потертости корпуса, потеря емкости аккумулятора при нормальной эксплуатации);
- использование товара не по назначению или в условиях, не соответствующих рекомендациям производителя.

### 3. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

**3.1.** В соответствии со ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение **7 (семи) дней**, не считая дня покупки .

**3.2.** Возврат товара надлежащего качества возможен при соблюдении следующих условий:

- товар **не был в употреблении**, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, пломбы и оригинальная упаковка;
- сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки (товарный/кассовый чек либо иной подтверждающий документ). Отсутствие чека не лишает Покупателя права ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного Продавца ;
- товар не входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену (см. раздел б).

**3.3.** При возврате товара надлежащего качества Продавец возвращает Покупателю стоимость товара, за исключением расходов на доставку товара от Покупателя до Продавца. Расходы на обратную пересылку (транспортировку) товара несет Покупатель .

**3.4.** Возврат денежных средств осуществляется в течение **10 (десяти) дней** с момента получения Продавцом письменного заявления Покупателя и фактического возврата товара .

#### **4. ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА (С БРАКОМ)**

**4.1.** При обнаружении в товаре недостатков (производственного брака) Покупатель имеет право в течение гарантийного срока (6 месяцев) обратиться к Продавцу с одним из следующих требований (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей») :

- замены на товар аналогичной марки (модели);
- замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков (ремонта);
- возмещения расходов на устранение недостатков;
- возврата уплаченной за товар суммы (расторжения договора купли-продажи).

#### **4.2. Порядок действий при обнаружении брака:**

4.2.1. Покупатель направляет Продавцу письменное заявление (претензию) с описанием выявленных недостатков и требованием, указанным в п. 4.1. К заявлению прилагаются копии документов о покупке и фотоматериалы (при наличии).

4.2.2. Продавец принимает товар для проведения **проверки качества**. Проверка качества проводится за счет Продавца в срок до 10 дней.

4.2.3. Покупатель имеет право присутствовать при проведении проверки качества товара .

4.2.4. Если в ходе проверки качества возник спор о причинах возникновения недостатков (являются ли они производственным браком или возникли вследствие нарушения правил эксплуатации), Продавец обязан провести **экспертизу товара** за свой счет. Покупатель вправе участвовать в проведении экспертизы.

#### **4.3. Порядок оплаты экспертизы:**

4.3.1. Продавец организует проведение экспертизы и оплачивает ее проведение.

4.3.2. Если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые Продавец (или производитель) не отвечает (в частности, нарушение Покупателем правил эксплуатации, хранения, транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы), Покупатель обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, а также понесенные Продавцом расходы, связанные с ее проведением, включая:

- стоимость транспортных расходов по доставке товара к месту проведения экспертизы и обратно (при необходимости);

- расходы на хранение товара;
- иные документально подтвержденные расходы, понесенные Продавцом в связи с организацией экспертизы и рассмотрением требования Покупателя.

4.3.3. Оплата указанных расходов производится Покупателем в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Продавца. До момента полной оплаты расходов товар находится на ответственном хранении у Продавца.

4.3.4. Если Покупатель отказывается от оплаты расходов на экспертизу, Продавец вправе удержать сумму понесенных расходов из суммы, подлежащей возврату Покупателю (при наличии такого требования), либо обратиться в суд за взысканием убытков.

**4.4.** В случае подтверждения производственного брака (или иных недостатков, возникших до передачи товара Покупателю) расходы на экспертизу и обратную доставку товара несет Продавец.

**4.5.** Срок удовлетворения требований Покупателя о возврате денежных средств при обнаружении брака — **10 дней** с момента предъявления соответствующего требования, а при проведении экспертизы — 10 дней с момента завершения экспертизы и подтверждения обоснованности требований Покупателя .

## **5. ОСОБЕННОСТИ ВОЗВРАТА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**

**5.1.** Часть товаров, реализуемых в магазине (беспроводные наушники отдельных моделей, портативные колонки, смарт-часы, саундбары и иная сложная электроника), может быть отнесена к категории **технически сложных товаров** в соответствии с Перечнем, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 .

**5.2.** В отношении технически сложных товаров надлежащего качества действуют общие правила, установленные п. 3 настоящего документа (возврат в течение 7 дней при дистанционной продаже) .

**5.3.** Возврат технически сложного товара **ненадлежащего качества** возможен в течение гарантийного срока (6 месяцев) при наличии существенного недостатка или нарушении сроков устранения недостатков .

## **6. ТОВАРЫ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ (НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА)**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020, возврату или обмену на аналогичный товар надлежащего качества не подлежат следующие товары из ассортимента магазина :

- **предметы личной гигиены** (наушники-вкладыши и внутриканальные наушники, которые непосредственно контактируют с ушным каналом, могут быть отнесены к данной категории — в случае, если нарушена целостность упаковки или имеются следы использования);
- **сложные товары, на которые установлен гарантийный срок не менее 1 года**, — в части, касающейся обмена по основаниям, указанным в ст. 25 Закона (неподошедшие по форме, габаритам, расцветке). Однако право на отказ от товара в течение 7 дней при дистанционной продаже сохраняется в любом случае.

**Важно:** В целях соблюдения санитарно-гигиенических требований, внутриканальные наушники и наушники-вкладыши надлежащего качества принимаются к возврату **только в ненарушенной, неповрежденной и невскрытой заводской упаковке.**

## **7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

**7.1.** Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата товара :

- при оплате банковской картой — на ту же карту;

- при оплате наличными — наличными в офисе Продавца (по согласованию) либо переводом на банковскую карту/счет по реквизитам, указанным Покупателем в заявлении.

**7.2.** Для возврата денежных средств Покупатель обязан заполнить письменное заявление с указанием паспортных данных, причины возврата и реквизитов для перечисления денежных средств (при безналичной оплате) .

**7.3.** Срок возврата денежных средств:

- при отказе от товара до его передачи — не позднее чем через 10 дней с момента предъявления требования;
- при возврате товара надлежащего качества после получения — не позднее чем через 10 дней с момента возврата товара;
- при возврате бракованного товара — не позднее чем через 10 дней с момента предъявления требования (или с момента завершения экспертизы, подтвердившей обоснованность требований) .

## **8. ОБМЕН ТОВАРА**

**8.1.** Обмен товара надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, цвета или комплектации возможен только путем оформления возврата имеющегося товара (с соблюдением условий раздела 3) и оформления нового заказа на желаемый товар .

**8.2.** Обмен товара ненадлежащего качества производится в соответствии с требованиями раздела 4.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**9.1.** Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящую Политику возврата и гарантии в одностороннем порядке. Актуальная версия документа всегда доступна на Сайте.

**9.2.** По всем вопросам, связанным с возвратом или гарантийным обслуживанием, Покупатель может обращаться по контактными данным, указанным в разделе «Реквизиты» и Пользовательском соглашении.

## **10. РЕКВИЗИТЫ ПРОДАВЦА**

**Индивидуальный предприниматель Новиков Дмитрий Вячеславович**

ИНН: 501804657345

ОГРНИП: 324208100708342

Юридический адрес: г. Королёв, Московская область, мкр. Болшево, ул. Гайдара

Фактический адрес: г. Королёв, Московская область, мкр. Болшево, ул. Гайдара

Телефон: +7-999-112-112-0

Email: dima@2ears.ru

Банковские реквизиты:

Наименование банка: ПАО Сбербанк

БИК: 044525225

Расчетный счет: 40802 810 1 4000 0510771

Корреспондентский счет: 30101 810 4 0000 0000225