Возврат и обмен

foforme · https://foforme.ru · ИП Фокин Владислав Андреевич

Настоящий документ определяет порядок и условия возврата и обмена товаров, приобретённых дистанционным способом в интернет-магазине **foforme** (сайт https://foforme.ru). Документ разработан в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — «ЗоЗПП») и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 657 (действуют с 01.09.2026).

Дата редакции: 31 октября 2026 г.

1. Общие положения и реквизиты продавца

1.1. Продавцом (оператором интернет-магазина) является:

- **Индивидуальный предприниматель Фокин Владислав Андреевич**
- ОГРНИП: 326508100506208; ИНН: 500201807091
- Дата государственной регистрации: 28.08.2026; регистрирующий орган: Межрайонная ИФНС России № 23 по Московской области
- Адрес регистрации: Российская Федерация, Московская область, город Бронницы
- E-mail для вопросов возврата и обмена: info@foforme.ru
- Общий e-mail: info@foforme.ru
- Телефон: +7 977 981-26-59
- Сайт/бренд: foforme, https://foforme.ru
- Режим работы: понедельник–пятница, 9:00–18:00 МСК

1.2. Предметом деятельности является дистанционная розничная продажа мебели и товаров для дома (брендового ассортимента) через сайт https://foforme.ru.

1.3. Оплата заказа производится только банковской картой через платёжный сервис Робокасса на условиях 100% предоплаты. Доставка осуществляется только в пункты выдачи заказов (ПВЗ) транспортной компании СДЭК.

1.4. Возврат денежных средств за товары, оплаченные банковской картой, по общему правилу осуществляется безналичным способом на банковскую карту, с использованием которой была произведена оплата.

Если возврат по первоначальной платёжной операции невозможен, Продавец организует возврат денежных средств иным законным безналичным способом с учётом правил платёжного сервиса и обслуживающих банков, после получения необходимых реквизитов и проверки сведений о получателе денежных средств.

1.5. При дистанционной продаже обмен товара надлежащего качества как отдельная процедура не предусмотрен: покупатель реализует право на отказ от товара и его возврат в порядке статьи 26.1 ЗоЗПП (раздел 2 настоящего документа), после чего при необходимости оформляет новый заказ на интересующий товар. Замена товара на аналогичный предусмотрена для товаров ненадлежащего качества (брак) в порядке статьи 18 ЗоЗПП (раздел 3 настоящего документа).

2. Возврат товара надлежащего качества

2.1. В соответствии со статьёй 26.1 ЗоЗПП покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества:

- 2.1.1. в любое время до его передачи;
- 2.1.2. после передачи товара — в течение **7 (семи) дней**;
- 2.1.3. если в момент доставки товара покупателю не была предоставлена в письменной форме памятка о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества — в течение **3 (трёх) месяцев** с момента передачи товара.

2.2. Возврат товара надлежащего качества возможен при условии сохранения его товарного вида и потребительских свойств в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Отсутствие или повреждение первоначальной транспортной либо потребительской упаковки, а также факт её вскрытия сами по себе не являются безусловным основанием для отказа в возврате товара, если сохранены товарный вид и потребительские свойства самого товара.

В случаях, когда упаковка является неотъемлемой частью товара или его комплектации, её наличие и состояние учитываются при оценке сохранности товарного вида и комплектности конкретного товара.

При рассмотрении вопроса о возврате продавец оценивает фактическое состояние товара, в том числе наличие повреждений, следов использования, влияющих на товарный вид или потребительские свойства, а также сохранность предусмотренной комплектации.

Покупателю рекомендуется по возможности сохранять заводскую упаковку, ярлыки и иные элементы комплектации для обеспечения сохранности товара и упрощения процедуры возврата.

При направлении товара перевозчиком покупатель обязан обеспечить упаковку, достаточную для защиты товара от повреждений при транспортировке.

Факт и условия приобретения товара подтверждаются документом о покупке либо иными доказательствами в соответствии с пунктом 2.3 настоящего документа.

2.3. Отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

2.4. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если такой товар может быть использован исключительно приобретающим его покупателем.

2.5. **Расходы на обратную пересылку (возврат) товара надлежащего качества несёт покупатель** (абз. 5 п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП). Покупатель самостоятельно оплачивает отправку товара перевозчику напрямую.

2.6. При отказе Покупателя от Товара надлежащего качества Продавец возвращает денежную сумму, уплаченную Покупателем по договору, за исключением расходов Продавца на доставку возвращённого Товара от Покупателя, в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При полном отказе от договора возврату подлежит вся сумма, уплаченная Продавцу по договору, включая стоимость первоначальной доставки, если она была оплачена Продавцу в составе Заказа.

Покупатель самостоятельно организует и оплачивает обратную доставку Товара надлежащего качества в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 и разделом 5 настоящего документа.

Если Покупатель оплатил обратную доставку непосредственно перевозчику, дополнительные удержания на оплату обратной доставки из суммы возврата не производятся.

Если обратная доставка организована и оплачена Продавцом, из суммы возврата могут быть вычтены фактически понесённые и документально подтверждённые расходы Продавца на доставку возвращённого Товара от Покупателя.

При частичном отказе от Заказа размер возвращаемой суммы определяется с учётом стоимости возвращаемых Товаров, условий Заказа и законодательства Российской Федерации.

Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 (десяти) дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования в порядке, предусмотренном пунктом 5.5 настоящего документа.

3. Возврат товара ненадлежащего качества (брак)

3.1. Если покупателю передан товар ненадлежащего качества либо в товаре обнаружены недостатки, не оговорённые продавцом при заключении договора, покупатель вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные статьёй 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в том числе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение покупателем либо третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Недостатками товара могут являться в том числе производственные дефекты, повреждения, возникшие при транспортировке до передачи товара покупателю, несоответствие товара согласованным характеристикам, описанию или образцу, а также иные недостатки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Обращения по вопросам нарушения комплектности товара рассматриваются в соответствии с применимыми положениями законодательства Российской Федерации.

Основания и порядок удовлетворения требований покупателя определяются с учётом характера недостатка, обстоятельств его возникновения, наличия гарантийного срока и иных предусмотренных законом условий.

По требованию продавца возврат товара ненадлежащего качества осуществляется за счёт продавца в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. При возврате товара ненадлежащего качества покупатель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

3.3. **Все расходы на возврат (пересылку) товара ненадлежащего качества несёт продавец** в соответствии с ЗоЗПП.

3.4. Денежные средства за товар ненадлежащего качества возвращаются Покупателю в срок не позднее 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования в соответствии со статьёй 22 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Порядок перечисления денежных средств определяется пунктом 5.5 настоящего документа.

3.5. Порядок предъявления требований и проверки качества товара

3.5.1. При обнаружении недостатков товара покупатель вправе обратиться к продавцу по адресу электронной почты info@foforme.ru с описанием обнаруженного недостатка и указанием своего требования.

Для ускорения рассмотрения обращения рекомендуется указать номер заказа, наименование товара, артикул (при наличии), описание обнаруженного недостатка и контактные данные для обратной связи.

3.5.2. К обращению рекомендуется по возможности приложить:

- фотографии товара, на которых видны обнаруженные недостатки;
- фотографии упаковки товара (при наличии);
- фотографии повреждений, обнаруженных при транспортировке (при наличии);
- документ, подтверждающий факт приобретения товара, либо сведения, позволяющие установить факт покупки.

Отсутствие фотографий товара, упаковки или документа о покупке само по себе не является основанием для отказа в принятии товара ненадлежащего качества и рассмотрении требований покупателя.

При отсутствии документа о покупке покупатель вправе ссылаться на иные доказательства приобретения товара у продавца.

3.5.3. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и при необходимости провести проверку его качества в соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Продавец вправе запросить у покупателя дополнительные сведения об обнаруженных недостатках и организовать получение товара для проверки качества.

Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара.

3.5.4. В случае возникновения спора о причинах появления недостатков товара продавец проводит экспертизу товара за свой счёт в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на хранение и

транспортировку товара в соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

3.5.5. Проверка качества и экспертиза товара осуществляются в пределах сроков, установленных законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующего требования покупателя.

Необходимость проведения проверки качества или экспертизы сама по себе не продлевает установленные законом сроки удовлетворения требований покупателя.

3.5.6. При подтверждении оснований для удовлетворения предъявленного требования продавец исполняет его в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае отказа в удовлетворении требования продавец предоставляет покупателю мотивированный ответ с указанием оснований принятого решения.

4. Особенности хрупких товаров (стекло, керамика)

4.1. Ассортимент продавца включает хрупкие товары из стекла и керамики. Такие товары упаковываются с учётом их особенностей для безопасной транспортировки до пункта выдачи СДЭК.

4.2. При получении заказа в ПВЗ СДЭК покупателю рекомендуется до выдачи товара:

- проверить целостность упаковки;
- вскрыть упаковку и осмотреть внешний вид каждого товара;
- убедиться в отсутствии видимых повреждений (сколов, трещин, боя).

4.3. Если при осмотре в ПВЗ обнаружены повреждения, полученные при транспортировке, рекомендуется зафиксировать их совместно с сотрудником пункта выдачи и направить обращение на info@foforme.ru в порядке, указанном в разделе 3 настоящего документа.

4.4. Особенности качества изделий из стекла и керамики

Изделия из стекла и керамики, представленные в ассортименте Продавца, могут изготавливаться с использованием ручных, полуавтоматических и иных технологий производства.

В зависимости от технологии изготовления, используемых материалов и особенностей конкретной модели отдельные изделия могут иметь индивидуальные особенности внешнего вида, в том числе незначительные различия оттенков, формы, рельефа, расположения декоративных элементов, а также иные особенности, обусловленные технологией производства.

Наличие таких особенностей само по себе не свидетельствует о ненадлежащем качестве Товара при условии, что они:

- характерны для конкретного вида Товара и применяемой технологии изготовления;
- соответствуют обязательным требованиям к качеству и безопасности, если такие требования установлены;
- не нарушают согласованные характеристики Товара и не препятствуют его использованию по назначению;

- не противоречат предоставленным изготовителем сведениям о качестве и характеристиках Товара;
- достоверно описаны в карточке соответствующего Товара либо иным образом доведены до сведения Покупателя до заключения договора, если имеют значение для оценки его качества и выбора.

Информация о допустимых технологических особенностях конкретного Товара указывается Продавцом на основании достоверных сведений изготовителя, технической документации и иных применимых требований к качеству Товара.

Наличие технологических особенностей не освобождает Продавца от ответственности за недостатки Товара, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

4.5. Рассмотрение обращений по качеству изделий из стекла и керамики

При поступлении обращения Покупателя о недостатках изделия из стекла или керамики Продавец рассматривает заявленные недостатки индивидуально с учётом характеристик конкретного Товара, технологии изготовления, описания на Сайте, предоставленной Покупателю информации и обязательных требований законодательства Российской Федерации.

В частности, предметом рассмотрения могут являться сколы, трещины, царапины, пузырьки в толще стекла, неровности поверхности, различия в окраске, непрокрасы, дефекты глазури, отклонения геометрических размеров и иные особенности изделия.

Указанные особенности не признаются автоматически ни производственным браком, ни допустимыми технологическими особенностями без оценки характера конкретного Товара и применимых требований к его качеству.

При необходимости Продавец проводит проверку качества Товара, а при возникновении спора о причинах недостатков — экспертизу в порядке, предусмотренном статьёй 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Обстоятельства изготовления Товара ручным или полуавтоматическим способом, а также использование переработанных материалов сами по себе не являются основаниями для отказа в удовлетворении законных требований Покупателя.

Настоящие положения не ограничивают права Покупателя, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе право на отказ от Товара надлежащего качества, приобретённого дистанционным способом, в соответствии со статьёй 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5. Порядок обращения, адрес и сроки

5.1. Канал обращения по вопросам возврата и обмена: info@foforme.ru.

5.2. Покупатель вправе направить обращение об отказе от товара или его возврате по адресу электронной почты info@foforme.ru, указав номер заказа и контактные данные для обратной связи.

Срок рассмотрения обращения продавцом составляет 7 (семь) рабочих дней с момента его поступления. При необходимости продавец предоставляет покупателю информацию об адресе, доступных способах отправки и порядке передачи возвращаемого товара.

Предварительное согласование возврата с продавцом не является обязательным условием реализации предусмотренного законом права покупателя на отказ от товара надлежащего качества.

Запрос покупателя о предоставлении адреса или иного способа дистанционного возврата рассматривается без необоснованной задержки.

Срок рассмотрения обращения не приостанавливает и не продлевает установленный законодательством срок возврата денежных средств. Денежные средства возвращаются не позднее 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3. Способы и адрес возврата товара

5.3.1. Покупатель вправе вернуть товар надлежащего качества дистанционным способом, в том числе посредством транспортной компании, курьерской службы или организации почтовой связи, при соблюдении требований статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и с учётом Постановления Конституционного суда РФ от 17.02.2026 № 7-П.

5.3.2. Продавец предлагает следующий способ возврата товара через транспортную компанию СДЭК:

Пункт выдачи заказов СДЭК MSK495, г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 13, стр. 1.

Использование указанного пункта выдачи не является единственным допустимым способом возврата товара.

5.3.3. Если покупатель намерен воспользоваться другим перевозчиком или организацией почтовой связи, он вправе запросить по адресу info@foforme.ru актуальный адрес и необходимые сведения для отправки товара выбранным способом.

Продавец предоставляет информацию, необходимую для организации дистанционного возврата, включая адрес приёма отправления и необходимые данные получателя, либо согласовывает с покупателем иной доступный способ возврата.

5.3.4. При возврате товара надлежащего качества расходы на его обратную доставку несёт покупатель в соответствии со статьёй 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Покупателю рекомендуется обеспечить надлежащую упаковку товара, позволяющую сохранить его товарный вид и потребительские свойства при транспортировке. Для подтверждения состояния товара рекомендуется выполнить фото- или видеофиксацию перед отправкой и сохранить документ об отправлении.

Риск случайной гибели или повреждения возвращаемого товара во время обратной транспортировки до его передачи продавцу несёт покупатель.

5.3.5. После получения возвращённого товара продавец вправе проверить его состояние, сохранность товарного вида и потребительских свойств.

В целях объективной фиксации состояния товара продавец может осуществлять фото- или видеосъёмку вскрытия отправления и осмотра товара, а также составлять акт осмотра.

Проверка состояния товара проводится с соблюдением сроков удовлетворения требований покупателя, установленных законодательством Российской Федерации.

5.3.6. При возврате товара ненадлежащего качества применяются положения раздела 3 настоящего документа. Расходы на возврат такого товара распределяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. При возврате Товара Покупателем Продавец осуществляет документальное оформление возврата на основании обращения Покупателя, сведений о заказе и документов, подтверждающих возврат Товара.

В случае дистанционного возврата через транспортную компанию СДЭК для подтверждения отправки и получения Товара могут использоваться транспортная накладная, трек-номер отправления, сведения перевозчика о доставке и иные документы.

При получении возвращённого Товара Продавец вправе составить внутренний акт приёмки возврата, содержащий номер заказа, наименование и количество возвращённых товаров, дату их получения, сведения об их состоянии и иные необходимые сведения.

Подписание Покупателем акта или накладной о возврате Товара не является обязательным условием принятия требования о возврате, рассмотрения обращения или возврата денежных средств.

Оформление Продавцом внутренних учётных документов не приостанавливает и не изменяет предусмотренные законодательством Российской Федерации сроки удовлетворения требований Покупателя.

5.5. Возврат денежных средств производится преимущественно на банковскую карту, с использованием которой была произведена оплата заказа, посредством платёжного сервиса «Робокасса».

В случае невозможности осуществления возврата по первоначальной платёжной операции Покупатель вправе обратиться к Продавцу по адресу info@foforme.ru для согласования иного законного способа безналичного возврата.

Для перечисления денежных средств иным способом Продавец вправе запросить заявление с банковскими реквизитами получателя денежных средств, а также сведения, объективно необходимые для проверки права получателя на получение соответствующей суммы.

По общему правилу возврат иным способом осуществляется на банковский счёт лица, производившего оплату. Перечисление денежных средств иному лицу допускается при наличии надлежащих правовых оснований.

Возврат денежных средств за товар надлежащего качества осуществляется не позднее 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», а за товар ненадлежащего качества — в соответствии со статьёй 22 указанного Закона.

Внутреннее рассмотрение обращения и согласование способа возврата не изменяют установленные законодательством сроки удовлетворения требований Покупателя.

6. Нормативная база

6.1. Настоящий документ основан на положениях:

- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в частности, ст. 18, ст. 22, ст. 26.1);
- Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 657 (действуют с 01.09.2026).

6.2. По всем вопросам, связанным с возвратом и обменом товаров, покупатель может обратиться по адресу info@foforme.ru или по телефону +7 977 981-26-59 в режиме работы продавца: понедельник–пятница, 9:00–18:00 МСК.
