Правила обмена и возврата контактных линз

**Возврат линз надлежащего качества не возможен согласно Постановлению Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55**

Мягкие контактные линзы являются товаром медицинского назначения и индивидуального пользования и попадают под категорию товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату (согласно Постановлению Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55) согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителей РФ «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества».

**Согласно вышеуказанному постановлению, Вы не можете обменять или сдать линзы надлежащего качества даже в тех случаях, если:**

1. Приобретенные линзы Вам не подходят: не соответствует оптическая сила или радиус кривизны. Контактные линзы подбираются врачом-офтальмологом/оптометристом, и при покупке контактных линз Вы должны иметь рецепт от врача, а также рекомендации для приобретения конкретного товара. Если линзы Вам подобраны неправильно и не подходят, Вам следует обратиться к своему офтальмологу.

2. Вы носите контактные линзы, но приобрели новые модели без рекомендации офтальмолога/оптометриста, и они Вам не подходят: вы ощущаете дискомфорт, сухость глаз, замутненное зрение. Если Вы уже долгое время носите контактные линзы одной марки и знаете необходимые характеристики, линзы другого производителя и срока ношения, даже с Вашими параметрами, могут вам не подойти.

3. Цвет оттеночных/цветных линз не соответствует Вашим ожиданиям или не перекрывает Ваш натуральный цвет глаз. Обращаем Ваше внимание на то, что любые советы наших продавцов носят рекомендательный характер. Цветные контактные линзы, так же как и диоптрийные, подбираются врачом-офтальмологом/ оптометристом в кабинете контактной коррекции. Поэтому, приобретая цветные линзы без подбора и предварительной примерки в кабинете контактной коррекции, Вы берете всю ответственность за выбор цвета линз на себя.

**Поэтому еще раз особо обращаем Ваше внимание на то, что:**

1. Параметры подобранных контактных линз (диоптрии) отличаются от параметров очков!

2. Посещение офтальмолога/оптометриста перед покупкой в Интернет-магазине обязательно в случае перехода на новые тип или марку линз, а также смене средств ухода за контактными линзами.

3. Посещение офтальмолога/оптометриста перед покупкой в Интернет-магазине обязательно для выбора цветных мягких контактных линз.

4. Посещение офтальмолога/оптометриста перед покупкой в Интернет-магазине обязательно, если Вы впервые приобретаете контактные линзы.

5. Посещение офтальмолога/ оптометриста перед покупкой в Интернет-магазине обязательно, если Вы больше года не посещали специалиста по коррекции зрения.

Возврат контактных линз в случае обнаружения брака

Обмен или возврат возможен только в неповрежденной оригинальной упаковке. Внимательно проверяйте параметры товара при получении. Если вы вскрыли упаковку, то мы уже никак не сможем её обменять на другую.

**Процедура сдачи контактных линз на экспертизу:**

Внимание! Перед тем, как открыть блистер с линзой, желательно убедиться в том, что линза в блистере не имеет каких-либо вкраплений или разрезов. Если вы заметили какие-нибудь дефекты в линзе в закрытом блистере, ее можно будет обменять гораздо быстрее и проще.

1. Обратитесь в наш интернет-магазин — позвоните по телефону +7 (3952) 48-55-15, Пн-Пт: 10-18 или напишите сообщение через форму обратной связи.

2. Предъявите копию рецепта на данные контактные линзы, упаковку от линз и сами линзы. Также необходимо заполнить заявление на возврат с обязательным заполнением всех полей (бланк Заявления вы можете распечатать с нашего сайта).

3. Мы направим линзы на экспертизу производителю или уполномоченной организации и сообщим вам о сроке ее выполнения (экспертиза может занимать до 60 дней);

4. В случае, если ненадлежащее качество контактной линзы будет установлено, мы заменим Вам линзу (упаковку) или вернем ее денежный эквивалент.

5. На экспертизу не принимаются высохшие линзы, а также линзы без упаковки.

**Правила обмена и возврата растворов для линз, глазных капель и косметических товаров**

В соответствии с п. 1, 2, 3 «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463, контактные и очковые линзы, капли для глаз, парфюмерно-косметические товары, растворы для линз надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.

При приобретении товара ненадлежащего качества покупатель имеет право обратиться к продавцу. Его права регулируются ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Продавец имеет право провести проверку качества, на которую Покупатель обязан предоставить Товар, а также организовать проведение экспертизы в случае возникновения спора о причинах недостатка. Если по результатам проверки качества и при необходимости экспертизы будет доказано, что за данный недостаток отвечает Продавец, требование Покупателя будет удовлетворено. Если по результатам проверки недостаток не будет обнаружен, или Продавец не несёт за него ответственности, то Покупатель будет обязан компенсировать Продавцу затраты на проведение экспертизы и транспортные расходы.

**Прием претензий и заявлений**

Согласно ст. 21 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О Защите прав потребителей» в случае обнаружения Покупателем недостатков Товара и предъявления требования о его замене Продавец обязан заменить такой Товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования Покупателем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого Товара Продавцом — в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Все претензии и заявления по качеству товара принимаются по телефону Продавца +7 (3952) 48-55-15 с 10.00 до 18.00 в будние дни. Или в письменном виде на адрес: [zakaz@lornet38.ru](mailto:zakaz@lornet38.ru). Необходимо отправить заявление на возврат с обязательным заполнением всех полей ([бланк Заявления](https://www.adriacats.ru/docs/4/blank_zajavlenija.doc?1547807402072) вы можете распечатать с нашего сайта). Заявление без указания имени заявителя, адреса или телефона заявителя, либо претензия от человека, не являющегося Покупателем, не рассматривается.

Возврат или обмен Товара надлежащего качества возможен при условии сохранности его товарного вида, потребительских свойств, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного Товара (применимо для товаров надлежащего качества подлежащих возврату)

Возврат контактных линз в случае несоответствия заказа

Если вы обнаружили, что содержимое заказа не соответствует заказанным наименованиям или комплектация не полная, незамедлительно свяжитесь с нашим менеджером по телефону: +7 (3952) 48-55-15, Пн-Пт: 10-18

Условия возврата средств

Вы можете отказаться от заказа в случае внесения предоплаты и длительного ожидания (свыше сроков, названных менеджером при подтверждении заказа). Для того, чтобы отказаться от заказа, свяжитесь с сотрудником магазина по телефону или через email [zakaz@lornet38.ru](mailto:zakaz@lornet38.ru) или по тел. +7 (3952) 48-55-15 , укажите причину отказа и просьбу вернуть перечисленные средства.

Средства возмещаются переводом на вашу банковскую карту.

Перевод будет осуществлен в течение 3-х рабочих дней.

Возврат средств

В соответствии со ст. 22 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О Защите прав потребителей», уплаченная Покупателем сумма за Товар ненадлежащего качества подлежит возврату Покупателю в течение 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

Средства, поступившие в оплату заказа с банковской карты, будут возвращены на ту же карту, с которой произведен оригинальный платеж.

Весь товар сертифицирован, копии сертификатов могут быть предъявлены по требованию покупателя.