

# ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ (ОФЕРТА)

Редакция от 19.12.2025

Вер. 1.0

**Покупатель** — любое дееспособное физическое лицо, акцептировавшее настоящую оферту и выразившее устное согласие на приобретение товара у Продавца исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Продавец** — Общество с ограниченной ответственностью «Семейный магазин» (ОГРН 1247800102340, ИНН 7813683370, КПП 781301001, юридический адрес: 197198, город Санкт-Петербург, Новолодожская ул., д. 6 литера А, электронная почта: info@telemag.ru, телефон 8 (800) 500-03-12 (звонок бесплатный на территории РФ в домашнем регионе).

**Телеканал** - сформированная в соответствии с сеткой вещания (программой передач) и выходящая в свет (эфир) под постоянным наименованием (названием) и с установленной периодичностью совокупность теле-, радиопрограмм и (или) соответственно иных аудиовизуальных, звуковых сообщений и материалов.

**РИМ** - рекламно-информационный аудиовизуальный материал Продавца, размещаемый в средствах массовой информации (в том числе, но не ограничиваясь, на Телеканале), содержащий в себе предложение приобрести Товар.

**Товар** — продукция, реализуемая Продавцом путем размещения РИМ.

**Заказ** - оформленная и размещенная заявка Покупателя на покупку Товаров Продавца, оформленная в соответствии с требованиями и условиями настоящей оферты.

**Сайт** - <https://telemag.ru/>

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Договор, а также информация о Товаре, представленная в РИМ и/или на Телеканале, являются публичной офертой (далее – «Оферта») в адрес любого физического лица, заключившего с Продавцом договор купли-продажи Товара на условиях, определенных в настоящей Оферте и содержащих все существенные условия Договора. Заказывая Товары у Продавца, Покупатель соглашается с настоящей Офертой без каких-либо исключений и/или оговорок. В случае несогласия с настоящей Офертой на продажу товаров, Покупатель обязан отказаться от акцептирования настоящей Оферты и не оформлять заказов на Товары у Продавца.

Настоящая Оферта регулируется нормами Гражданского кодекса РФ о порядке и условиях заключения публичного договора, договора присоединения и публичной оферты (в соответствии со ст.435 и п.2 ст.437, ст. 428 ГК РФ), а также нормами Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

1.2. Продавец вправе изменять настоящую Оферту, публикуя новую редакцию на Сайте. Все изменения вступают в силу немедленно после публикации и считаются доведенными до сведения Покупателя с момента такой публикации. Покупатель обязуется при совершении каждого нового Заказа не менее одного раза в месяц знакомиться с содержанием настоящей Оферты в целях своевременного ознакомления с ее изменениями. Заказы, которые уже оформлены к моменту изменения или отзыва Оферты, исполняются на условиях Оферты, которая действовала на момент их оформления.

## **2. Предмет Соглашения**

2.1. Предметом настоящей Оферты является продажа Покупателю Продавцом Товаров, представленных в РИМ Продавца, которые Покупатель обязуется принять и оплатить.

2.2. Данная Оферта распространяется на все виды Товаров, представленных в РИМ Продавца. Актуальный перечень Товаров, их стоимость, наличие, условиях их оплаты и прочие условия заключения договора необходимо уточнять по номерам, указанным в РИМ Продавца.

## **3. Порядок оформления Заказа**

3.1. Покупатель оформляет Заказ, обратившись в контактный центр Продавца по бесплатным номерам телефонов и сообщив оператору контактного центра желаемые к приобретению Товары и их характеристики (лот, цвет, размер и прочее). Оформляя Заказ, Покупатель подтверждает, что предоставил достоверную информацию при оформлении Заказа (ФИО Покупателя, адрес доставки, номер своего мобильного телефона). Покупатель несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.

Оформление Заказа возможно только в случае предоставления Покупателем Согласия на обработку его персональных данных (<https://telemag.ru/personaldata.pdf>) в соответствии с Политикой обработки персональных данных Продавца (<https://telemag.ru/politics.pdf>). Продавец вправе запросить у Покупателя факт предоставления Согласия.

3.2. Продавец устанавливает следующие ограничения максимального количества товарных позиций по одному наименованию товара в Заказе:

- при создании Заказа через контактный центр Продавца, допустимо оформить покупку не более 3 единиц одного Товара.

3.3. Продавец имеет право отказать в оформлении заказанного Товара в любом случае, указанном ниже:

(i) Если ранее Покупатель оформил 3 (три) и более Заказа и процент выкупа составил 30% или менее. Процент выкупа рассчитывается как сумма выкупленных ранее Товаров, на которые не был оформлен возврат или в отношении которых не был направлен отказ от получения, по отношению к сумме всех заказанных Товаров.

(ii) Если стоимость доставки Товара превышает стоимость самого Товара или составляет более 80% от его цены.

3.4. Заказ считается оформленным после его подтверждения Продавцом. Продавец предоставляет Покупателю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи посредством короткого текстового сообщения, которое передаётся посредством СМС-сообщения. Данное сообщение будет содержать номер Заказа и/или иной способ его идентификации, который позволяет Покупателю получить информацию о заключенном договоре.

3.5. При невозможности связаться с Покупателем в течение 10 (десяти) дней для уточнения сведений, необходимых для исполнения договора Продавцом (например, некорректный адрес доставки, ФИО Покупателя, состав заказа), оформленный Заказ аннулируется.

3.6. Если Покупатель формирует несколько отдельных Заказов, стоимость доставки будет рассчитываться для каждого из сформированных Заказов отдельно. При этом Покупатель вправе сделать дозаказ Товара в уже сформированный Заказ, позвонив по телефонам, указанным в РИМ, до 20 часов 00 минут (по московскому времени) в день совершения Заказа.

3.8. Товары представлены в РИМ Продавца посредством видео/фото образцов и изображений. Каждый РИМ сопровождается текстовой информацией о Товаре: названием, ценой, кратким описанием Товара. Качество настройки и особенности экрана, на котором осуществляется просмотр РИМ Продавца, могут исказить цветовую гамму представленного Товара.

Покупатель всегда может обратиться за уточнениями в контактный центр Продавца по телефонам, указанным в РИМ, с 6:00 до 20:00 (по московскому времени) за дополнительной информацией о заинтересовавшем его Товаре. По просьбе Покупателя оператор контактного центра Продавца обязан предоставить по телефону информацию и характеристики товара в соответствии с документацией производителя (например, состав, страна производства, размер изделия и т.п.).

3.9. Товар может иметь незначительные отличия от изображения, представленного в РИМ, по цвету, форме, размеру или другим параметрам. Товар в случаях, предусмотренных законодательством РФ, имеет все необходимые разрешительные документы, сертификаты и полностью соответствует нормам и требованиям законодательства РФ.

3.10. Настоящей Офертой Покупатель уведомлен, что продажа Товара осуществляется в реальном времени и действующая цена сообщается оператором контактного центра Продавца в момент оформления Заказа.

3.11. Для отказа (аннулирования) Заказа Покупатель должен до получения Товара позвонить в контактный центр Продавца по телефонам, указанным в РИМ, с 6:00 до 20:00 (по московскому времени) и отменить Заказ. Данная процедура предусматривает аннулирование Заказа без возможности дальнейшего восстановления.

#### **4. Оплата товара**

4.1. Все расчеты между Сторонами осуществляются в российских рублях и включает в себя НДС по ставке, установленной действующим законодательством.

4.2. Общая стоимость Заказа определяется путем сложения цены всех включенных в Заказ Товаров и стоимости доставки. Доставка осуществляется за счет Покупателя.

4.3. Заказ считается оплаченным с момента получения оплаты от Покупателя представителями курьерской службы/АО «Почта России».

4.4. Информацию о способах оплаты возможно уточнить в Отделении АО «Почта России» /по телефону горячей линии Почты России 8 (800) 100-00-00 или у представителя курьерской службы.

4.5. Продавец вправе предоставлять скидки на Товары и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия их начисления, а также иные условия проводимых Продавцом акций, указываются на Сайте и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

## **5. Доставка**

5.1. Способы доставки и её предварительная стоимость сообщаются оператором контактного центра Продавца и определяются индивидуально для каждого Заказа исходя из веса Товара, региона и способа доставки. Точную стоимость доставки сообщает оператор контактного центра Продавца при подтверждении Заказа.

5.2. Территория доставки Товаров, представленных на Сайте, ограничена пределами Российской Федерации и/или географией оказания услуг со стороны курьерских служб/АО «Почта России».

5.3. Срок доставки сообщается Покупателю при подтверждении Заказа. Продавец не несет ответственности за задержку в доставке Заказа по обстоятельствам, за которые Продавец не отвечает, или допущенную по вине курьерских служб/АО «Почта России».

5.4. Обязанность Продавца передать товар Покупателю считается исполненной в момент получения Товара Получателем. При получении Заказа, доставленного курьером, в отделении почтовой связи или в партнерском пункте доставки Покупатель должен убедиться в целостности внешней упаковки посылки и отсутствии на ней механических повреждений в присутствии сотрудников службы доставки. При обнаружении вышеуказанных дефектов, необходимо совместно с сотрудником курьерской службы/Почты России составить акт о повреждениях, произвести проверку Товара, после чего зафиксировать все нарушения в Акте.

5.5. Вскрытие отправления, содержащего Товар, до оплаты не предусмотрено.

5.6. Покупатель понимает и соглашается с тем, что доставка является самостоятельной услугой, стоимость доставки не включена в стоимость Товара.

5.7. Товарный чек предоставляется вместе с Товаром в момент получения отправления Покупателем.

5.8. Заказ считается доставленным Продавцом в момент фактической передачи Товаров, входящих в состав Заказа, Покупателю. Право собственности на Товар и связанные с ним риски переходят от Продавца к Покупателю в момент получения Заказа Покупателем.

## **6. Возврат Товара**

6.1. Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара **надлежащего качества** (Товар исправен и может обеспечить исполнение своих функциональных качеств) в любое время до его передачи, а после передачи Товара - в течение 7 (семи) дней, при условии оплаты обратной доставки от Покупателя возвращаемого товара. Возврат

Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (в том числе не деформирована (разорвана, погнута и т.д.) упаковка Товара), потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара. Отсутствие у Покупателя товарного чека, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения Товара у Продавца.

6.2. Для **возврата Товара надлежащего качества** Покупателю необходимо вложить в посылку Товар вместе с его упаковкой (если к товару прилагались какие-либо документы и предметы, тогда они все тоже должны быть возвращены) и полностью заполненное заявление о возврате. Заявление о возврате товара прилагается к каждому Заказу, который направляется Покупателю. Форму заявления можно самостоятельно скачать по ссылке <https://telemag.ru/oferta.pdf>. Отправить ценную посылку с описанием вложения по адресу, указанному в Заявлении, посредством отделений АО «Почта России» или курьерских служб, указанных на Сайте. При отправке необходимо сохранить квитанцию об отправке. Отправка с указанием наложенного платежа недопустима, такие посылки не принимаются и не обрабатываются, они вернутся обратно.

6.3. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту, с использованием которой был осуществлен платеж за Товар, в течение 10 (десяти) дней со дня получения Продавцом требования Покупателя о возврате денежных средств. В случае невозможности вернуть денежные средства Покупателю вышеуказанным способом, либо если оплата происходила наличными денежными средствами, возврат денежных средств Покупателю осуществляется по предоставленным Покупателем реквизитам иного банковского счета, принадлежащего Покупателю. Покупателю может быть отказано в возврате денежных средств по реквизитам банковского счета, если перечисление денежных средств указанным способом может привести к нарушению действующего законодательства Российской Федерации, прав Продавца, Покупателя, третьих лиц.

6.4. Для возврата денежных средств по операциям, проведенным с ошибками, Покупатель должен обратиться с соответствующим требованием по адресу электронной почты [vozvrat@telemag.ru](mailto:vozvrat@telemag.ru). Для подтверждения возврата Продавец вправе запросить у Покупателя справку банка о совершенном платеже.

6.5. Покупатель, которому продан Товар **ненадлежащего** качества, вправе потребовать замены на Товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же Товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Замена товара (обмен) осуществляется путем возврата Товара с последующим аннулированием Заказа и оформлением нового Заказа. При этом аннулирование является техническим действием и не подразумевает отказ Продавца от исполнения договора. Если на момент обращения Покупателя аналогичный Товар отсутствует в продаже у Продавца, Покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный Товар денежной суммы. Продавец возвращает денежную сумму за возвращенный Товар в течение 10 (десяти) дней с момента поступления обращения.

6.6. Для **возврата Товара ненадлежащего качества** в течении гарантийного срока Покупателю необходимо:

- (i) Позвонить в контактный центр Продавца по номеру 8 800 500-03-12, сообщить номер Заказа и фамилию, имя и отчество лица, на которое оформлен Заказ.

(ii) Отправить Продавцу на электронную почту [vozvrat@telemag.ru](mailto:vozvrat@telemag.ru) следующие документы:

- Скан-копию заявления на обмен/возврат Товара, приложенного в первоначальном отправлении Покупателю или по форме, размещенной на Сайте;
- Фотографии Товара ненадлежащего качества (фото общего вида Товара, фото маркировки Товара (штрихкода и складской этикетки), фото/видеозапись брака (2-3 штуки);
- Скан-копию товарного чека;

(iii) Возврат Товара ненадлежащего качества осуществляется через АО «Почта России». В течение 2 (двух) рабочих дней поступившие документы обрабатываются Продавцом, после чего с Покупателем связывается контактный центр Продавца по номеру мобильного телефона и сообщает номер почтового отправления, который необходимо будет сообщить в отделении АО «Почта России» при отправке Товара ненадлежащего качества Продавцу.

(iv) После получения номера почтового отправления Покупатель отправляет Продавцу Товар в первоначальной комплектации с заявлением на обмен/возврат Товара, товарным чеком.

6.7. Если в технически сложном товаре (далее – ТСТ) в течении 15 дней со дня получения товара Покупатель обнаружил недостатки, то он вправе вернуть деньги за Товар/заменить его другим Товаром (с соответствующим перерасчетом цены при необходимости).

По истечении 15 дней с момента получения товара данные требования могут быть удовлетворены, если:

- (i) В Товаре обнаружен существенный недостаток
- (ii) Товар невозможно использовать более чем 30 календарных дней в течении каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень ТСТ установлен Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924.

6.8. В случае спора о причинах возникновения недостатков Товара Продавец проводит экспертизу Товара за свой счет. Если в результате экспертизы Товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые отвечает Покупатель, то Покупатель обязан возместить расходы на проведение экспертизы и связанные с ней расходы на хранение и транспортировку Товара. В указанном случае Продавец возвращает Товар Покупателю.

В случае если ненадлежащее качество Товара не будет подтверждено Продавец возвращает Товар обратно Покупателю, а Покупатель оплачивает транспортные расходы Продавца на доставку Товара от Покупателя и обратно.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящая Оферта регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Продавец вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.

7.3. Сайт может временно частично или полностью быть недоступен по причине проведения профилактических или иных работ, или по любым другим причинам технического характера. Техническая служба Продавца имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы без предварительного уведомления Покупателей.

7.4. Все споры, возникающие между Покупателем и Продавцом, решаются путем переговоров. Неурегулированные между Сторонами споры рассматриваются в установленном законом порядке.

При возникновении претензий Покупатель должен обратиться в контактный центр Продавца 8 (800) 500-03-12 или направить претензию в свободной форме по электронной почте [info@telemag.ru](mailto:info@telemag.ru) или направить претензию по адресу: 197198, город Санкт-Петербург, Новолодожская ул., д. 6 литера А.

Продавец имеет право не отвечать на сообщения, как в устной, так и в письменной форме, содержащие ненормативную лексику, вызывающие, унижительные или оскорбительные высказывания в адрес Продавца и/или его сотрудников.

7.5. Покупатель соглашается с тем, что все уведомления, данные или другая информация, предоставляемая Покупателем в электронном виде и в виде СМС-сообщений, имеет юридическую силу и приравнивается к документам, составленным в письменной форме.