

# ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ИЗДЕЛИЙ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ AMBERHOLL.RU

- 1 Интернет-магазин [amberholl.ru](http://amberholl.ru) (далее «Амберхолл») действует на основании закона «[О защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71418/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/)» и «Правил продажи товаров дистанционным способом» ([http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_71418/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71418/cec011b240d930e3ba04a9e26bc38d7c4c5f2def/)).

## FAQ

### КАК ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ?

Покупатель самостоятельно оформляет заказ на сайте Амберхолл <https://amberholl.ru>, либо через менеджера горячей линии по номеру телефона 8 (800) 333 15 96.

Оформляя заказ, покупатель даёт Амберхолл, а также третьим лицам, участвующими в доставке заказа покупателя, согласие на использование личных данных (адрес электронной почты и номер телефона) для осуществления рассылок информационного и рекламного характера.

Заказы на сайте <https://amberholl.ru> принимаются круглосуточно. Офис интернет-магазина работает с понедельника по пятницу с 11:00 до 20:00 по московскому времени.

Оформленные на сайте [amberholl.ru](http://amberholl.ru) заказы согласовываются с покупателем в течение 1-2 рабочих дней по телефону, либо электронной почте. Отгрузка заказов осуществляется в течение 2-3 дней с момента согласования либо оплаты заказа.

После отправления заказа Амберхолл высылает покупателю посредством смс-сообщения, а также электронным письмом идентификатор (трек-номер) посылки для отслеживания на сайте почтовой службы. Покупатель имеет возможность самостоятельно отслеживать местоположение заказа.

После поступления посылки, отправленной Почтой России в почтовое отделение, покупатель, не дожидаясь извещения, может получить её, назвав данный идентификатор оператору в отделении.

### КАКАЯ МИНИМАЛЬНАЯ СУММА ЗАКАЗА? КАК ОПЛАЧИВАЕТСЯ ЗАКАЗ?

Минимальная сумма заказа составляет 1000 (одну тысячу) рублей без учёта стоимости доставки.

Покупатель вправе выбрать любой из способов оплаты, предлагаемых Амберхолл. Доступные виды платежей и порядок оплаты указаны здесь <https://amberholl.ru/about/delivery/payment/>.

Комиссия за услугу наложенного платежа взимается только в отделениях Почты России. При оплате стоимости заказа курьеру, в постамате или пункте самовывоза заказов дополнительные комиссии и платежи не взимаются.

Амберхолл вправе устанавливать и изменять цены на товары, осуществлять распродажи, проводить различные акции без предварительного уведомления покупателей. Информация о текущих акциях доступна в Новостях <https://amberholl.ru/news/>, а также в группах Амберхолл в социальных сетях.

Стоимость товара, указанная на сайте <https://amberholl.ru> актуальна на момент совершения заказа и в случае её изменения в любую из сторон после оформления заказа не пересчитывается.

Если покупатель оформил несколько заказов с оплатой при получении, то каждый последующий заказ отправляется только после получения предыдущего.

## **КАКИМ СПОСОБОМ ОТПРАВЛЯЮТСЯ ЗАКАЗЫ?**

Покупатель вправе выбрать любой из способов доставки, доступных для его региона. Методы доставки указаны здесь <https://amberholl.ru/about/delivery/>

Амберхолл сотрудничает со сторонними компаниями, предоставляющими услуги доставки, и не несёт ответственности за сбои в работе почтовых и курьерских служб. При этом, Амберхолл **может** оказать посильную помощь и содействие в разрешении нестандартных ситуаций, связанных с доставкой заказов.

Стоимость доставки фиксирована и зависит от способа доставки и региона назначения. Заказы на сумму свыше 3000 рублей бесплатно высылаются в отделение Почты России по адресу покупателя.

Точную информацию о стоимости доставки покупатель может узнать при оформлении заказа.

Для получения заказа, отправляемого любой почтовой или курьерской службой, покупатель обязательно должен предъявить паспорт.

Внесение любых изменений в состав заказа, смена адреса или получателя, изменение способов отправки и оплаты возможны только до того момента, пока заказу не присвоен статус «Отправлен».

Амберхолл берёт на себя ответственность за выполнение заказа. В случае, если по каким-либо причинам заказ не был доставлен покупателю (например, посылка была утеряна почтовой службой), Амберхолл возмещает покупателю стоимость заказа, если он был оплачен заранее, высылает повторную посылку с аналогичными товарами или находит альтернативный вариант разрешения ситуации.

### **МОЖНО ЛИ ВСКРЫТЬ ПОСЫЛКУ ДО ОПЛАТЫ? МОЖНО ЛИ ВЫБРАТЬ ИЗДЕЛИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЗАКАЗА И ВЕРНУТЬ ОСТАЛЬНЫЕ?**

Покупатель имеет право вскрыть посылку до момента оплаты и проверить комплектность заказа. Предварительная примерка и частичный выкуп товаров невозможен.

### **МОЖНО ЛИ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ЗАКАЗА?**

Покупатель имеет право отказаться от заказа в любое время до момента его получения, а после получения осуществить возврат товара в течение четырнадцати дней.

В случае, если покупатель не получил несколько своих заказов и они вернулись с истекшим сроком хранения, то последующие заказы можно будет оформить только с предварительной оплатой. Мы предлагаем различные способы предоплаты, из которых всегда можно выбрать самый удобный.

### **КАК ВЕРНУТЬ ТОВАРЫ?**

Возврат товаров надлежащего качества осуществляется за счёт покупателя. Покупатель должен уведомить Амберхолл о намерении осуществить возврат изделий, а после отправки сообщить идентификационный номер посылки. Возмещение денежных средств покупателю происходит после получения Амберхолл посылки с возвращаемыми товарами не позднее 10 дней с момента её получения.

Возврат денежных средств может осуществляться на личный счёт покупателя на сайте <https://amberholl.ru>, на банковскую карту (необходимо предоставить реквизиты карты) либо на банковский счёт покупателя.

Изделия, имеющие заводской брак, либо повреждённые при транспортировке могут быть возвращены, заменены или отремонтированы за счёт Амберхолл по взаимной договорённости с покупателем. Покупатель

должен уведомить Амберхолл о наличии дефектов в товаре сразу при их обнаружении.

## **КАК ИЗМЕНИТЬ ИМЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ ЗАКАЗА?**

Если покупателю необходимо изменить имя получателя почтовой посылки после отправки заказа, то не менее чем за две недели до окончания срока хранения отправления, нужно обратиться в офис Амберхолл. Стоимость заявления о смене получателя составляет 150 руб., оплата производится до подачи заявления.

## **КАКИЕ ГАРАНТИИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НА ЮВЕЛИРНЫЕ ИЗДЕЛИЯ?**

Ювелирные изделия, созданные из серебра и золота имеют пробу Государственной пробирной палаты, а также опломбированы биркой производителя с указанием характеристик металла и вставок, а также веса изделия.

На все изделия, приобретённые у Амберхолл даётся гарантийный срок 2 месяца.

## **В КАКИЕ СТРАНЫ ВЫСЫЛАЮТСЯ ЗАКАЗЫ?**

Амберхолл отправляет заказы по всему миру стандартными почтовыми отправлениями либо курьерской экспресс-доставкой.

Покупатель самостоятельно оплачивает таможенные сборы и иные налоги, предусмотренные законодательством своей страны. Амберхолл по возможности предпринимает доступные меры для того, чтобы минимизировать данные расходы.

Амберхолл не несет ответственности за возможные задержки в доставке, связанные с таможенным оформлением и иными процедурами, предусмотренными законодательством других стран.

## **КАКИЕ СКИДКИ ДОСТУПНЫ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ?**

Для покупателей Амберхолл предусматривается персональная накопительная скидка, которая активируется после достижения стоимости оплаченных заказов в 4000 (четыре тысячи) рублей.

Накопительная скидка не применяется к товарам, участвующим в распродажах и акциях.

Подарок от Амберхолл, предусмотренный для заказа на сумму от 10 000 рублей, прилагается в количестве одной штуки, вне зависимости от итоговой стоимости заказа.