

NATALI PORTE

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ / ОБМЕН ТОВАРА

Форма не ограничивает законные права покупателя. Она нужна, чтобы быстро идентифицировать заказ, требование покупателя и фактическое состояние товара при возврате/обмене.

1. Сведения о продавце и заказе

Продавец		Индивидуальный предприниматель Попруга Н.В.	
ИНН / ОГРНИП		ИНН 502779792364, ОГРНИП 325508100422321	
Контакты для обращений		returns@nataliporte.ru; info@nataliporte.ru; телефон/мессенджер: +79815387707/ MAX	
Адрес для возврата/корреспонденции		г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-т, 30А, ТЦ «Галерея», 3-й этаж, бутик MARIO BERLUCCI	
Ф.И.О. покупателя	_____	Телефон	_____
E-mail	_____	Номер заказа	_____
Дата получения	_____	Способ получения	_____
Способ оплаты	☐ карта ☐ наличные ☐ иное	Сумма к возврату	_____ руб.

2. Товар

№	Наименование	Артикул	Размер/цвет	Кол-во	Цена
1					
2					
3					

3. Требование покупателя

- ☐ Вернуть денежные средства за товар надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом.
- ☐ Обменять товар надлежащего качества на другой размер/цвет/модель: _____.
- ☐ Рассмотреть требование в связи с заявленным недостатком товара: возврат / обмен / ремонт / уменьшение цены / возмещение расходов (нужное подчеркнуть).
- Причина обращения: _____

4. Подтверждение состояния товара покупателем

Отметки ниже не лишают покупателя законных прав, но помогают подтвердить, что товар возвращается как товар надлежащего качества и не был фактически использован.

- ☐ Товар не использовался, кроме аккуратной примерки в помещении на чистой поверхности.
- ☐ Сохранены товарный вид и потребительские свойства товара.
- ☐ Сохранены фабричные ярлыки, бирки, стикеры/пломбы, если они были на товаре при получении.
- ☐ Сохранена комплектность: коробка/пакет, вкладыши, пыльник, запасная фурнитура, документы, если они передавались вместе с товаром.
- ☐ На товаре отсутствуют следы эксплуатации: следы улицы, реагентов, износ подошвы/стелек, загрязнения, пятна, посторонние запахи, повреждения фурнитуры, швов, каблучков, молний, застежек.
- ☐ Возвращаемый товар соответствует заказу; подмена товара, коробки, ярлыков, фурнитуры или комплектующих не производилась.

Я понимаю, что продавец вправе проверить состояние, комплектность и идентичность товара до принятия решения по заявлению. Передача товара продавцу не означает автоматическое согласие продавца с заявленным требованием.

5. Реквизиты для возврата денежных средств

Получатель	_____
Банк / БИК	_____
Счет / карта для возврата	_____
Назначение платежа	_____

Если технически возможно, возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата. Сроки возврата применяются в соответствии с законодательством РФ.

6. Подпись покупателя

Дата	____.____.20____	Подпись	_____
Расшифровка	_____		

АКТ ПРИЕМА ТОВАРА ДЛЯ ПРОВЕРКИ СОСТОЯНИЯ / КАЧЕСТВА

Заполняется сотрудником продавца при получении товара. Акт фиксирует фактическое состояние товара и не является окончательным решением по заявлению покупателя.

Дата приема	____.____.20____	Время	____:____
Сотрудник продавца	_____	Номер заказа	_____

1. Проверка при получении

Критерий	Отметка	Комментарий/фото №
Товар соответствует заказу: артикул, размер, цвет, модель	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Сохранены фабричные ярлыки/бирки/стикеры	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Сохранена комплектность	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Упаковка/коробка сохранена; повреждения не препятствуют идентификации и сохранности товара	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Подошва/каблук/набойки без следов улицы, реагентов, износа, загрязнений	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Стелька/подкладка без следов носки, запаха, пятен, деформации	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Материал верха без царапин, пятен, потертостей, влаги, заломов от носки	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Фурнитура, молнии, застежки, швы без повреждений	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Признаки стирки, химчистки, ремонта или самостоятельного вмешательства отсутствуют	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____
Покупатель уведомлен о возможности присутствовать при проверке качества:	☐ да ☐ нет ☐ не применимо	_____

2. Предварительное заключение продавца

- ☐ Визуально товар соответствует условиям возврата/обмена товара надлежащего качества.
- ☐ Требуется дополнительная проверка состояния, комплектности или идентичности товара.
- ☐ Требуется проверка качества в связи с заявленным недостатком.
- ☐ Требуется экспертиза для установления причины возникновения недостатка.
- ☐ Обнаружены обстоятельства, которые могут препятствовать возврату как товара надлежащего качества:

_____.
Фото-/видеофиксация осмотра товара/упаковки: ☐ проведена ☐ не проводилась. Файлы/ссылки: _____.

Важно: если заявлен недостаток товара, отказ возможен только после проверки качества/экспертизы и оценки причин возникновения недостатка в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

Сотрудник продавца	_____	Подпись	_____
Покупатель/представитель	_____	Подпись	_____

ПАМЯТКА ПОКУПАТЕЛЮ ПО ВОЗВРАТУ / ОБМЕНУ

1. Заполните заявление и вложите его в посылку или отправьте скан/фото на returns@nataliporte.ru с номером заказа.
2. Товар надлежащего качества можно вернуть при сохранении товарного вида и потребительских свойств. Для обуви особенно важны состояние подошвы, стелек, подкладки, верха, фурнитуры, ярлыков и комплектности.
3. Примеряйте обувь только в помещении на чистой поверхности. Следы улицы, реагентов, износа подошвы или стелек могут свидетельствовать об эксплуатации товара.
4. Возврат товара надлежащего качества при дистанционной покупке возможен до передачи товара и в течение 7 дней после передачи. Если письменная информация о порядке и сроках возврата не была предоставлена, срок может составлять 3 месяца.
5. Покупатель вправе выбрать разумный способ дистанционного возврата, который позволяет продавцу получить товар и проверить его состояние. Риск случайной гибели/повреждения товара при обратной пересылке и расходы такой доставки несет покупатель, если товар надлежащего качества.
6. При заявлении о браке продавец проводит проверку качества, а при споре о причинах возникновения недостатка может быть назначена экспертиза.
7. Возврат денежных средств осуществляется в сроки, предусмотренные законодательством РФ, в том числе с учетом основания возврата, даты предъявления требования и фактической передачи товара продавцу для проверки состояния / качества.

Правовая основа формы

- Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 26.1: дистанционная продажа, отказ от товара, сохранение товарного вида и потребительских свойств, сроки возврата денежных средств.
 - Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 18: требования по товару с недостатком, проверка качества и экспертиза при споре о причинах недостатка.
 - Постановление Правительства РФ № 2463: Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи.
 - Постановление Конституционного Суда РФ от 17.02.2026 № 7-П: покупателю должен быть доступен дистанционный возврат товара, а продавец вправе обеспечить возможность проверки состояния товара после получения.
 - ГК РФ, ст. 10: не допускается злоупотребление правом. Форма направлена на фиксацию фактов и предотвращение подмены, возврата после эксплуатации и недобросовестных требований, но не ограничивает законные права покупателя.
- Редакция формы: 29.04.2026. Перед размещением на сайте проверьте актуальность реквизитов, e-mail, телефона и адреса возврата.