

Гарантия и сервис

Сроки действия гарантии

Гарантия и срок службы на продаваемый Интернет-магазином товар предоставляется предприятиями-изготовителями и могут быть указаны в договоре купли продажи (оферте), в маркировке, в паспортах (инструкциях и правилах эксплуатации), гарантийных талонах и прочих сопроводительных документах.

Преимущественно Интернет-магазином представлена продукция фабрики мягкой мебели ООО «ЖИВЫЕ ДИВАНЫ». Качество этой продукции соответствует требованиям ГОСТ 19917, ГОСТ 16371, ТР ТС 025/2012, технической документации на конкретную модель мебели и условиям договора с покупателем. На производимые ООО «ЖИВЫЕ ДИВАНЫ» диваны, кушетки, кресла, диваны-кровати, кресла-кровати и другую мебель для сидения и лежания фабрика устанавливает гарантийный срок и срок службы равных периодов (гарантийный срок эксплуатации (службы) товара), которые исчисляются со дня передачи мебели потребителю и составляют 18 месяцев.

Дополнительная гарантия на жесткое основание диванов (металлокаркас)

Производителем устанавливается дополнительная гарантия на жесткое основание (металлокаркас), используемое в моделях, изготовителем которых является ООО «ЖИВЫЕ ДИВАНЫ». Дополнительная гарантия составляет 10 лет.

Дополнительная гарантия на матрасы

Производителем устанавливается дополнительная гарантия на матрасы коллекции MOON Night – 20 лет; на матрасы коллекции Nature – 10 лет; на матрасы коллекции Correg – 10 лет; на матрасы коллекции Ogion – 5 лет; на матрасы коллекции Optimum за исключением модели Flex (425) – 5 лет; на матрасы коллекций Beauty, Dream, Medic, Elixir, Spa в зависимости от комплектации: Base – 5 лет, Standart – 10 лет, Comfort – 20 лет, Prestige – 25 лет.

Дополнительная гарантия не включает в себя возможность отказаться от исполнения договора купли-продажи, отказаться от товара, заменить товар или вернуть денежные средства.

Сроки действия гарантии

Гарантия и срок службы на продаваемый Интернет-магазином товар предоставляется предприятиями-изготовителями и могут быть указаны в маркировке, в паспортах (инструкциях и правилах эксплуатации), гарантийных талонах и прочих сопроводительных документах. При отсутствии гарантийных обязательств в вышеуказанных документах, гарантия считается непредоставленной.

Наиболее полно Интернет-магазином представлена продукция фабрики мягкой мебели ООО «ЖИВЫЕ ДИВАНЫ». Качество её продукции соответствует требованиям ГОСТ 19917, ГОСТ 16371, ТР ТС 025/2012, технической документации на конкретную модель мебели и условиям договора с покупателем. На производимые диваны, кушетки, кресла, диваны-кровати, кресла-кровати и другую мебель для сидения и лежания фабрика устанавливает гарантийный срок и срок службы равных периодов, которые исчисляются со дня передачи мебели потребителю и составляют 18 месяцев.

Условия действия гарантии

Все условия действия гарантийных сроков, в т.ч. дополнительных, указаны в договоре купли-продажи (оферте) актуальной на дату совершения покупки и согласованы покупателем и продавцом.

Обращаем внимание, что дополнительная гарантия действует с момента передачи Товара Покупателю при соблюдении требований и условий, изложенных в оферте.

Обязательно сохраняйте чек и/или копии Акта сдачи-приёма, которые являются доказательством покупки товаров. Гарантия действительна при наличии хотя бы одного из этих документов.

Гарантия фабрики ООО «ЖИВЫЕ ДИВАНЫ» распространяется на каркас, раскладной механизм (механизм трансформации), бельевой короб, ножки (опоры), жесткие крепления, наполнители, лицевую обивочную ткань/кожу, подлокотники мягкой мебели.

Информация о форме и способах направления обращений (претензий)

Оставить свое обращение (претензию), а также получить консультацию по вопросам послепродажного обслуживания, покупатель может одним из следующих способов:

- по телефону: **8 495 266 67 92**
- e-mail: 911@furni.ru

Возврат и обмен мебели

На основании ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителей» мебельные гарнитуры (комплекты) включены в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. Постановлением Правительства от 31 декабря 2020 г. № 2463).

Требования покупателя, основанные на данной статье, могут быть удовлетворены в случае, если: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Отказ от товара

Покупатель вправе отказаться от проданного ему дистанционным способом товара в любое время до его передачи, а после передачи — в течение семи дней (п. 4 ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей») при условии возмещения Продавцу расходов на доставку товара от Покупателя. Стоимость расходов устанавливается в соответствии с тарифами Продавца, Требования покупателя, основанные на данной статье, могут быть удовлетворены в случае, если: сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричная упаковка, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Тарифы, устанавливающие стоимость расходов Продавца на доставку товара от Покупателя (вывоз).

Зона	Продолжительность	Диваны	Кресла, малогабаритная мебель и аксессуары	Матрасы и топперы	Кровати	Товары для сна, декоративные подушки
Зона 1	В пределах МКАД + дополнительная зона ¹	5000 руб	2500 руб	2500 руб	6000 руб	1000 руб
Зона 2	В пределах Московского малого кольца (А-107) + доп. зона А ²	6000 руб	3000 руб	3000 руб	7000 руб	1000 руб
Зона 3	От Московского малого кольца (А-107) до границы трассы А-108 + доп. зона В	7000 руб	3500 руб	3500 руб	8000 руб	2000 руб
Зона 4	От границы большого кольца (трассы А-108) до границы Московской области + доп. зона Б (доставка в доп. зоне только по средам)	7000 руб	3500 руб	3500 руб	8000 руб	2000 руб
Зона 5	От границы большого кольца (трассы А-108) до границы Московской области + доп. зона Б ³	8000 руб	4000 руб	4000 руб	9000 руб	3000 руб
Зона 5А	В пределах Тарусского и Заокского районов	8000 руб	4000 руб	4000 руб	9000 руб	3000 руб

! При вывозе более 1-ого товара расходы за 2-ой и каждый последующий товар равны 50% от наименьших тарифов выбранных категорий.

¹ Доп. зона — ограничена с севера трассой М-8 (Ярославское шоссе), с востока А-108, с юга Егорьевским шоссе, включая г.о. Орехово-Зуево, г. Егорьевск, г. Сергиев Посад.

² Доп. зона А — включает Киржачский р-н, Петушинский р-н, Александровский р-н Владимирской области.

³ Доп. зона Б — включает г. Обнинск, Боровский р-н, Жуковский р-н Калужской области, г. Малоярославец.

*К малогабаритной мебели относятся: кушетки (Модель 060, Модель 074, Модель 087), прикроватная тумба, пуф.

**К аксессуарам относятся: бельевой короб и ковёр.

***К товарам для сна относятся: подушки, защитные чехлы, матрасники, одеяла и пледы.

Технические условия предоставления услуги

Заказчик обязан обеспечить беспрепятственный проезд (въезд) транспорта на охраняемую территорию, а также к месту выгрузки не далее чем 50 м до подъезда, либо до эстакады. Услуги

оказываемые другими организациями, такие как проезд к зоне разгрузки, платная стоянка, транспортировка мебели по подземному паркингу и т.д. оплачиваются заказчиком.

1. Заказчик обязан обеспечить проезд (въезд) транспорта со следующими габаритами: 2,5 x 8 x 3 м (ширина, длина, высота).
2. Ширина проемов входной и межкомнатной дверей в помещении должна составлять не менее 75 см, высота — не менее 190 см (и не менее 200 см для моделей «Аккордеон» с шириной спального места 180 см).
3. Свободная ширина прохода внутри помещения должна быть не менее 105 см для обеспечения возможности беспрепятственной разборки и выноса мебели из помещения.
4. Отсутствие предметов, препятствующих выносу мебели.
5. В расходы не входят работы по снятию входных дверей, освобождению входных проемов, разбору и перемещению другой мебели, такелажные работы.