

## Условия заказа

Интернет-магазин HANSAPOST появился весной 1997 года и очень быстро стал известным. Благодаря широкому выбору товаров, адекватным ценам и приветливому обслуживанию Hansapost получил признание как в Эстонии так и в Латвии. На сегодняшний день у Hansapost десятки тысяч клиентов в Эстонии и Латвии, которые 12 раз в год получают каталог с лучшими предложениями прямо домой. Hobby Hall Group OÜ является членом Союза интернет – торговли и получил знак доверия “Безопасное место покупок”, условия которых доступны [здесь. https://e-kaubanduseliit.ee/rus/](https://e-kaubanduseliit.ee/rus/)

### 1. Общие положения

1.1. Заказ, предоставленный Клиентом, представляет собой договор купли-продажи между Hansapost и Клиентом. Hansapost соглашается с договором, если он предназначен для выполнения заказа. При необходимости, Hansapost оставляет за собой право отменить заказ сообщив Клиенту.

1.2. Hansapost не несет ответственности за любые задержки или недоразумения в отношении поставки товаров, если Клиент, при оформлении заказа, предоставил неточные/неверные данные.

1.3. Цены на все товары указаны в евро.

1.4. Цены содержат налог с оборота 20%.

### 2. Оформление заказа

2.1. Заказ могут предоставлять совершеннолетние и дееспособные лица.

2.2. Минимальная сумма заказа 13,00€ + стоимость доставки. Если сумма товаров ниже минимальной, Hansapost оставляет за собой право не выполнять заказ.

2.3. Оформление заказа в интернете Hobby Hall Group OÜ происходит на домашней странице <https://www.hansapost.ee/ru/>. Для поиска товара нужно ввести в поисковое окошко ключевое слово или просмотреть меню на домашней странице. Клиент должен ознакомиться с описанием, спецификациями и условиями доставки товара. Чтобы заказать товар, Клиент должен нажать «Добавить в корзину». Нажимая на «Корзина», Клиент увидит весь свой заказ и полную сумму, подлежащую к оплате. На следующем шаге Вы должны ввести данные Клиента или войти в систему, используя существующее имя пользователя / пароль. На следующем шаге выберите способ оплаты и транспорт. Перед окончательным подтверждением заказа, Клиент должен убедиться, что введенные данные и выбранный товар являются правильными.

2.4. Для оформления заказа по телефону / электронной почте, Клиент должен предоставить код продукта или полное название продукта, выразить пожелание о способе доставки и представить свои данные. NB: Заказы по телефону / электронной почте не могут быть оплачены через банковскую карту или банковскую ссылку.

2.5. Чтобы совершить заказ по купону, Клиент должен заполнить бланк заказа в каталоге и отправить его. Hobby Hall Group OÜ оплатил отправку купона.

2.6. При оформлении заказа Клиенту известно, что заказ сопровождается обязательством по оплате и подтверждает, что он ознакомился с условиями заказов Hansapost OÜ.

2.7. Некоторые товары / услуги требуют предоплаты или доставляются отдельной посылкой. Товары, требующие отдельного вида доставки, всегда требуют предоплату. Эта информация находится на странице товара.

2.8. Услуга доставки на небольшие острова может требовать предоплату.

2.9. Если у Клиента есть электронная почта, то после отправки заказа, ему приходит письмо с подтверждением, в котором указаны: способ доставки (и адрес), условия оплаты, заказанные товары и предполагаемое время доставки. В случае, если Клиент заметит ошибку в письме с подтверждением, он должен сразу уведомить Hansapost по электронной почте или по телефону.

2.10. Если в письме с подтверждением предполагаемое время доставки отличается от времени доставки, указанного возле товара, то просим сообщить об этом в службу поддержки клиентов Hansapost.

2.11. Заказ можно отменить по электронной почте или по телефону пока товар не будет получен.

2.12. Об изменении имени и адреса следует уведомить как можно скорее по телефону 611 5511, электронной почте [hansapost@hansapost.ee](mailto:hansapost@hansapost.ee) или заполнить [форму обратной связи](https://www.hansapost.ee/ru/feedback/) <https://www.hansapost.ee/ru/feedback/>.

### **3. Заказ в рассрочку**

3.1. Рассрочку можно оформить, если сумма покупок составляет как минимум 38€ + стоимость доставки.

3.2. Представляя фирме Hansapost заявление о покупке товара в рассрочку, Вы, тем самым, даёте фирме Hansapost и ее кредитным партнерам OÜ Koduliising, Inbank AS, SVEA Finance AS ja TF Bank право доступа к Вашим личным данным, а также право на получение информации из открытых источников о Вашей платежеспособности.

3.3. Если Ваш запрос на рассрочку не будет одобрен, то Hansapost отменит заказ. Клиент может самостоятельно узнать причины отрицательного ответа у кредитных партнеров.

3.4. Если Вы сделали покупку в рассрочку то выдача товара будет производится только владельцу договора о рассрочке на основании удостоверяющих его личность документов. При доставке Вам предоставят договор о рассрочке, а также график платежей.

3.5. Рассрочку нельзя оформить если товар заказан в посылочный терминал Omniva или SmartPOST.

3.6. При покупке в рассрочку Клиент должен предоставить личный код и номер документа, Hansapost передает данные партнерам по рассрочке. Кредитор проведет необходимый анализ и выяснит возможность предоставления рассрочки Клиенту. По результатам анализа кредитор имеет право отказать в предоставлении рассрочки.

3.7. Стоимость товара, купленного в рассрочку, следует оплачивать равными частями ежемесячно, согласно выбранному заказчиком плану оплаты, который может быть от 6 до 60 месяцев.

3.8. Принятием товара Клиент обязуется выполнять условия Договора о рассрочке, а также обеспечивать своевременную оплату товара согласно составленному графику. При покупке товара в рассрочку, к цене, указанной в каталоге (базовая цена), добавляется 25% в год, которые начисляются согласно графику выплаты на каждый месяц. Максимальная процентная ставка может быть от 36% в год, в зависимости от длины графика выплаты рассрочки. Приведенная возле товара оплата в рассрочку рассчитана на максимальный период без учета стоимости за доставку. Пример 1. Период 6 месяцев: Конечная цена товара купленного в рассрочку = базовая цена  $\times 1,125$ . Ежемесячная оплата = конечная цена товара купленного в рассрочку/6 месяцев. Пример 2. Период 12 месяцев: Конечная цена товара купленного в рассрочку = базовая цена  $\times 1,125$ . Ежемесячная оплата = конечная цена товара купленного в рассрочку/12 месяцев.

3.9. Кредитополучатель вправе досрочно вернуть Кредит, полученный на основании договора, сообщив об этом Кредитору в письменной форме не менее чем за 10 (десять) дней. Кредитор вправе требовать возмещения в размере 1% от досрочно возвращаемой суммы кредита, если период между досрочным возвратом и окончанием договора составляет более одного года, и в размере 0,5% от досрочно возвращаемой суммы кредита, если период между досрочным возвратом и окончанием договора составляет менее одного года.

3.10. Кредитополучатель может отказаться от кредитного договора в течение 14 дней с момента получения товара.

3.11. При оформлении заказа в рассрочку Вы подтверждаете и соглашаетесь, что данные, представленные в Вашем ходатайстве, являются правильными, полными и показывают Ваше финансовое положение во время подачи заявления.

3.12. При оформлении заказа в рассрочку Клиент соглашается с тем, что данные, представленные в заявке Hobby Hall Group OÜ, пересылаются партнерам по рассрочке и Клиент уполномочивает партнеров Hobby Hall OY Eesti filiaal делать запросы по поводу Вашего пенсионного счета и ознакомиться с данными пенсионного счета в центральном регистре ценных бумаг Эстонии.

3.13. Hobby Hall Group OÜ партнёр Veriff OÜ проверяет Ваши данные в регистре Народа-Населения, которые нужны для проверки предоставленных Вами личных данных продавцу и идентификации личности. Так же обработает все собранные данные с вышеописанной целью, на условиях и порядке предусмотренных обработки персональных данных.

3.14. Клиент знает, что партнер по рассрочке может принять автоматическое решение по выдаче кредита, на основе данных, предоставленных Вами в заявке и полученных из других соответствующих баз данных.

3.15. При необходимости, партнеры по рассрочкам имеют право запрашивать у Клиента дополнительную информацию через Hansapost OÜ.

3.16. Заказ идет в работу в тот момент, когда было принято положительное решение по рассрочке.

3.17. Кампания "**Покупай сейчас- заплатишь потом**" означает, что **первый платеж будет по окончании отпуска по платежам** (точная дата указывается при заключении договора). С этого числа начнет действовать период выплаты рассрочки (6 – 60 месяцев). С момента оформления заказа и до окончания отпуска по выплатам Клиент может использовать заказанный товар. Размер ежемесячного взноса зависит от стоимости товара и длительности периода выплат и может отличаться от обычных условий договора о рассрочке. Приблизительную сумму ежемесячных выплат можно узнать, используя калькулятор рассрочки рядом с каждым товаром и поставить галочку в разделе „Кампания отпуск по платежам“.

3.18. Клиент может ознакомиться со Стандартными условиями партнеров по рассрочке на их домашних страницах.

Svea	Finance	AS	- <a href="https://sveafinance.ee/et/jarelmaks">https://sveafinance.ee/et/jarelmaks</a>
Koduliising		AS	- <a href="https://www.liisi.ee/ru/rassrochka/">https://www.liisi.ee/ru/rassrochka/</a>
TF	Bank		- <a href="https://www.tfbank.ee/jarelmaks/">https://www.tfbank.ee/jarelmaks/</a>
InBank AS	- <a href="https://www.inbank.ee/ru/inside/legal/terms/">https://www.inbank.ee/ru/inside/legal/terms/</a>		

#### 4. Срок поставки и транспорт

4.1. Доставка товаров осуществляется в пределах Эстонии.

4.2. Товары доступны пока товар имеется в наличии. Hansapost имеет право расторгнуть договор, если заказанные товары не могут быть доставлены.

4.3. Hansapost информирует Клиента о расторжении договора при первой возможности по телефону или э-письму. В случае, если заказ был оплачен, то Hansapost возвращает уплаченную сумму незамедлительно, но не позднее, чем в течение 1-2 рабочих дня.

4.4. Время доставки зависит от указанного возле товара срока доставки. Если срок доставки не указан, то доставка в течении 2 недель. Время доставки является ориентировочным и может двигаться на несколько дней в зависимости от праздников и непредсказуемых обстоятельств.

4.5. Если в заказе товары с разным сроком доставки, то время доставки будет считаться по самому длинному сроку доставки.

4.6. Hansapost оставляет за собой право разделять заказы с различным сроком поставки и доставить их в несколько этапов.

4.7. **Доставка через почтовый автомат Omniva.** Сеть **почтовых** автоматов Omniva видна <https://www.omniva.ee/rus>. После того, как посылка будет доставлена в терминал Вы получите SMS и/или e-mail. Сообщение будет содержать информацию о местоположении **почтового автомата**, код двери, код возврата и окончание срока хранения. Чтобы получить посылку, Вы должны ввести код двери на экране и вынуть посылку из шкафа.

Заказ может быть оплачен только банковской картой. Плата за доставку посылок Omniva составляет 2,49€.

4.8. **Доставка через почтовый автомат Itella SmartPost.** Сеть **почтовых** автоматов Itella SmartPosti видна <http://uus.smartpost.ee/ru/>. После того, как посылка будет доставлена в терминал Вы получите SMS и/или e-mail. Сообщение будет содержать информацию о местоположении **почтового автомата**, код двери, кода возврата и окончание срока хранения. Чтобы получить посылку, Вы должны ввести код двери на экране и вынуть посылку из шкафа. Заказ может быть оплачен только банковской картой. Плата за доставку посылок Itella SmartPost составляет 2,49€.

4.9. **Доставка курьером.** Курьер связывается с Клиентом, чтобы договориться о точном времени доставки по указанному при оформлении заказа номеру телефона. Курьеру можно совершить оплату наличными деньгами. Если Клиент желает оплатить покупку банковской карточкой, то это нужно заранее согласовать с курьером. Курьер доставляет посылку до первой двери (т.е. до двери подъезда или ворот). Курьерская служба Omniva: Если по номеру телефона, который был указан в заказе, курьер не может связаться с клиентом, то посылка будет доставлена в ближайшее почтовое отделение, Omniva информирует Клиента о прибытии посылки, и Клиент может ее получить из почтового отделения. Стоимость за курьера 3,99€ - 32,99€ Клиенту не возвращается. Если Клиент желает снова заказать посылку на дом, то Клиент сам связывается с Omniva и заказывает соответствующую услугу на основе цен Omniva.

4.10. **Доставка в почтовое отделение Eesti Post.** После того, как посылка будет доставлена в почтовое отделение, Eesti Post отправит Клиенту уведомление на основании которого Вы сможете получить посылку. Доставка товара в почтовое отделение Eesti Post стоит 6,49 € (если не указано другое рядом с товарами).

4.11 Доставка в представительский магазин Hansapost Järve keskuses (Pärnu mnt 238a, 11624 Tallinn, 1. этаж). Магазин работает каждый день 10 – 20. В праздники могут быть изменения. Как только посылка прибывает в магазин и будет готова к выдаче, Клиенту высылается уведомление по электронной почте (e-mail) и по SMS. Заказанный товар будет храниться в течении одной недели. Получить товар можно только в указанное время, в другое время заказы не выдаются. Заказ может быть оплачен наличными или банковской картой. Стоимость доставки - 0,00€.

4.12. Доставка в пункте выдачи товаров Hansapost со склада Smarten по (Rukki tee 1, Lehmja küla, Rae vald, 75306 Harjumaa). Выдача посылок в рабочие дни с 9.00 до 17.00. Как только посылка будет готова к выдаче, Клиенту высылается уведомление по электронной почте (e-mail) и по SMS. Заказанный товар будет храниться в течении одной недели. Получить товар можно только в указанное время, в другое время заказы не выдаются. Заказ может быть оплачен только банковской картой. Стоимость доставки - 0,00€.

4.13. Некоторые товары поступают непосредственно со склада поставщика и доставляются отдельно. В случае отдельной доставки курьер свяжется с Клиентом и договорится о подходящем времени доставки.

4.14 При получении посылки курьером, Клиент должен проверить, что посылка целая, без повреждений. В случае, если Клиент замечает какие-либо повреждения, которые могут повлиять на состояние товара, то необходимо вместе с курьером осмотреть повреждения и сделать отметку в транспортной накладной.

## 5. Возврат

5.1. Клиент имеет право, не озвучивая причины, отказаться от исполнения договора в течение 14 дней и обменять или вернуть товар. При возврате рекомендуется использовать тот же вид транспорта, с которым посылка была получена.

5.2. Талон возврата можно скачать [здесь](#).

5.3. С товаром можно ознакомиться или попробовать, чтобы убедиться подходит ли он, но в процессе ознакомления Клиент обязан проследить, чтобы товар и оригинальная упаковка были минимально повреждены. Процесс ознакомления товара должен проходить, так же как и в обычном магазине перед покупкой. Например: в кофеварке нельзя варить кофе, газонокосилкой нельзя косить траву. У компьютера нельзя запускать операционную систему и т. д.

5.4. Возвращенный товар должен иметь оригинальную упаковку с оригинальной маркировкой и иметь полную комплектацию, как и в момент выдачи. Товар, выданный Клиенту в разобранном виде, должен быть возвращен в таком же виде и упакован так же как в момент выдачи. Если упаковку товара можно открыть, не нарушая упаковки, то Клиент должен открыть упаковку товара не повреждая ее. Если с товаром, имеющим какие-либо защитные средства, например пленку, можно ознакомиться, не нарушая эти защитные средства то при возврате товара защитные средства должны быть не тронуты.

5.5. Если оригинальная упаковка товара повреждена или если использование товаров в течение ознакомительного периода превышает разумную степень, необходимую для проверки товара, или если возвращенные товары не соответствуют аналогичным новым товарам, Hansapost имеет право в одностороннем порядке снять с возвращаемой Клиенту суммы за товар компенсацию соответствующую уменьшенной ценности товара. Размер компенсации определяется исходя из степени возможного уменьшения стоимости возвращенных товаров, сумма компенсации сообщается Клиенту сразу после ее определения.

5.6. Почтовая услуга по обмену товара бесплатная.

5.7. Клиент может вернуть посылку, используя ближайший посылочный терминал SmartPOST или Omniva используя персональный код, который был выслан при получении посылки или ближайшее почтовое отделение Eesti Post.

5.8. Если доставка осуществлялась курьерской службой, Клиент должен связаться с Hansapost который организует курьерскую службу.

5.9. Hansapost возвращает Клиенту уплаченную сумму незамедлительно, но не позднее, чем в течение 14 дней после извещения о прекращении договора.

5.10. Если Клиент желает использовать свое 14-дневное право возврата и не хочет обмен (например, размер одежды, обуви), тогда затраты на возврат первоначально покрывает Hansapost, в итоге Клиент (Посылочный автомат, почтовое отделение, курьер). Клиент может сам принести малогабаритный товар в магазин Hansapost в Järve Selver Таллинн или **по предварительной договоренности** крупногабаритный на склад Hansapost Луите 19а, Таллинн. В случае, если Клиент использует почтовую услугу, Клиент возвращает товар, на основании талона о возврате, за счет Hansapost, плата за почтовую услугу

впоследствии вычитается из суммы, подлежащей возврату. Цена за доставку, связанная с первоначальным получением продукта, будет возмещаться пропорционально.

5.10.1 Возврат не стандартных посылок организует Hansapost и до согласования времени возврата выставляет счет заказчику. Стоимость возврата не стандартных посылок включает демонтаж, упаковку и транспорт товара. Транспортные услуги предоставляются и оцениваются непосредственно партнером поставщика. Стоимость возврата варьируется от 75 до 500 евро + НСО. Более точная цена определяется для каждого конкретного случая. Hansapost не несет ответственность, если в процессе демонтажа на здании или на ландшафте остаются следы использования предмета.

5.11. В числе прочего право на 14-дневный возврат не действует, в отношении товаров: сделанных с учётом ваших личных потребностей; скоропортящихся; периодических изданий (журналы); на аудиовидеозаписи, программное обеспечение, если потребитель вскрыл упаковку; вещи, которые не возвращаются по причинам защиты здоровья или гигиеническим если после доставки упаковка вскрыта (косметика, парфюмерия, предметы белья и бикини).

5.12. Ущерб, причиненный природными силами на товар Hansapost, не будет компенсирован.

5.13. Право на возврат не распространяется на юридических лиц. Закон о защите прав потребителя распространяется на частных лиц.

5.14. Возвращая товар курьером, поставщик услуг имеет право отказаться от их принятия, если товар не упакован должным образом и безопасно. Оплата курьера, заказанного для возврата вторично, покрывается Клиентом.

## **6. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ**

6.1. У Клиента есть право обратиться в Hobby Hall Group OÜ, в течение двух месяцев после возникновения дефекта, отправив заявление в свободной форме по адресу [hansapost@hansapost.ee](mailto:hansapost@hansapost.ee). В заявлении Клиент должен описать проблемы, по возможности добавить фото с дефектами, в соответствии с инструкцией отправить символы дефектных деталей и выразить пожелание о возможном решении (компенсация или исправление). Hansapost отвечает Клиенту на жалобу письменно, в течение 15 дней.

6.2. Процедура рассмотрения жалобы начинается с того момента, когда Клиент предоставил необходимую информацию о характере дефекта товара (раздел 6.1).

6.3. Время предъявления претензии 2 года с момента покупки. Следует иметь в виду что, если у товара обнаружился дефект в течение 6 месяцев после покупки, предполагается, что они существовали во время покупки товара, если Hansapost не докажет обратное. В случае дефекта, произошедшего в течение 6 месяцев, расходы, связанные с диагностикой продукта, будут покрываться Hansapost. Если диагностика укажет на то, что дефект произошел из-за ошибки Клиента, тогда Hansapost может договориться о платном ремонте или отправить товар обратно Клиенту. Если Клиент не согласен с результатом диагностики, он имеет право на независимую экспертизу, стоимость которой первоначально оплачивает Клиент.

6.4. По истечении 6-ти месяцев после покупки товара Клиент должен доказать, что это производственный дефект, а не дефект из-за неправильного использования Клиентом

товара. Клиент самостоятельно организует диагностику и отправляет полученный отчет в Hansapost. Если Hansapost не согласен с решением, то имеет право организовать повторную экспертизу, за которую изначально платит сам. Если Клиент не может сам организовать диагностику, Hansapost может рекомендовать свои мастерские. Затраты, связанные с этим, будут покрываться Клиентом, пока не будет доказано, что у товара производственный дефект. Решением по претензии может быть частичная компенсация, выкуп продукта, обмен или ремонт.

6.5. Если претензия требует возврата товара в Hansapost, Клиент должен упаковать продукт безопасно и полностью. Возвращая товар курьером, поставщик услуг имеет право отказаться от их принятия, если товар не упакован должным образом и безопасно. Оплата курьера, заказанного для возврата вторично, покрывается Клиентом. Затраты на упаковку оплачивает Клиент. Если Клиент желает сам принести товар в Hansapost (Лuite 19a), то **нужно заранее согласовать с Hansapost.**

6.6. Если Клиент не согласен принять отремонтированный товар или невозможно контактировать с Клиентом через всю доступную контактную информацию, Hansapost будет хранить товар на своем складе в течение 3 месяцев, а затем утилизировать товар. Если Клиент желает, чтобы отремонтированный товар хранился дольше, тогда взимается плата за хранение товара 0,50 € / день.

6.7 Претензии на растения. В случае гарантии роста растения или для процедуры претензии, от заказчика требуется следующая информация: Как и где хранились растения перед посадкой? Когда, куда (по отношению к солнцу) и в какие погодные условия сажали? Как ухаживали за растением (как часто поливали, удобряли и т. д.)? К претензии добавить фото испорченного растения.

## 7. Споры

7.1. В случае, если Клиент считает, что его права были нарушены, Клиент может использовать следующие средства правовой защиты, вытекающие из Закона об обязательствах;

- 7.1.1 требовать исполнения обязательства, т. е. требовать ремонта или замены вещи;
- 7.1.2 отказаться от выполнения своих обязательств;
- 7.1.3 требовать компенсации за ущерб;
- 7.1.4 отказаться от договора или расторгнуть договор;
- 7.1.5 снизить цену;
- 7.1.6 при несоблюдении финансового обязательства требовать проценты.

7.2. Споры, возникающие в связи с выполнением договора, решаются путем переговоров. Если соглашение не было достигнуто, то споры разрешаются в суде в соответствии с действующим законодательством Эстонской Республики. Клиент так же может подать жалобу в комиссию по потребительским спорам через Департамент защиты прав потребителей. При обращении в Департамент защиты прав потребителей не лишает Клиента права передать спор в суд. Ознакомиться с условиями процедуры и подать заявку можно [здесь \(https://www.tarbijakaitseamet.ee/ru/komissiya-po-potrebitelskim-sporam/predstavte-zayavlenie-v-komissiyu\)](https://www.tarbijakaitseamet.ee/ru/komissiya-po-potrebitelskim-sporam/predstavte-zayavlenie-v-komissiyu). Департамент защиты прав потребителей компетентен разрешать споры, возникающие из договора между Клиентом и Интернет-магазином. Комиссия рассматривает жалобу Клиента бесплатно. Адрес Департамента защиты прав потребителей Рахукохту 2, Таллинн, 10130.



## 8. Возврат проблемных товаров

8.1. Информацию о пунктах сбора проблемных товаров (батарейки, аккумуляторы, автотранспортные средства, электрические и электронные приборы, шины и сельскохозяйственный пластик) можно найти на [домашней странице](http://www.keskkonnateenused.ee/avaleht) (<http://www.keskkonnateenused.ee/avaleht>) Экологических услуг.