ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И УСЛОВИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА HOTELLITARBED

1. Область применения и действие условий

1.1 Настоящие общие условия и условия оформления заказов интернет-магазина Hotellitarbed OÜ (далее - Продавец) (далее - Условия) распространяются на всех физических и юридических лиц (далее - Покупатель), которые пользуются интернет-магазином www.hotellitarbed.ee (далее - интернет-магазин) и заказывают в интернет-магазине товары или услуги (далее - Товар).

В настоящих Условиях Потребителем является физическое лицо, заключающее сделку в целях, не связанных с его хозяйственной или профессиональной деятельностью. В дополнение к настоящим Условиям на Потребителя распространяются все права потребителя, предусмотренные законом. На юридическое лицо, а также на физическое лицо, совершающее покупку в целях своей хозяйственной или профессиональной деятельности, права, предусмотренные для потребителя, включая 14-дневное право на отказ от договора, не распространяются, если иное не предусмотрено законом.

1.2 Соглашаясь с Условиями, Покупатель подтверждает, что ознакомился с Условиями, понял их и согласен с ними.

2. Покупка товаров и оформление заказа в интернет-магазине

2.1 Выбор товаров и цены

В интернет-магазине можно заказать Товары, для которых предусмотрена возможность заказа или кнопка «Добавить в корзину». Цена, характеристики и наличие Товара указаны рядом с соответствующим Товаром.

Цена и наличие Товара могут изменяться. К Покупателю применяется цена, отображавшаяся в интернет-магазине в момент оформления заказа, за исключением случая явной ошибки в цене или системе, при которой Покупатель должен был разумно понимать, что отображаемая цена не соответствует фактической цене Товара.

2.2 Наличие товара и невозможность выполнения заказа

Если после оформления заказа выясняется, что заказанный Товар закончился, его невозможно поставить или выполнение заказа стало невозможным по иной объективной причине, Продавец уведомляет об этом Покупателя при первой возможности.

В таком случае стороны могут договориться о замене Товара, новом сроке поставки или отмене заказа. Если заказ отменяется и Покупатель уже оплатил Товар, Продавец возвращает уплаченную сумму без неоправданной задержки.

Продавец также вправе отменить заказ, если цена Товара или иная существенная информация была неверно отображена в интернет-магазине вследствие явной технической или человеческой ошибки и Покупатель должен был разумно понимать, что имеет место ошибка.

2.3 Корзина и оформление заказа

В корзине Покупатель может изменять количество выбранных Товаров и удалять Товары. Для оформления заказа необходимо указать необходимые контактные данные и данные доставки, а также выбрать подходящий способ доставки и оплаты.

При желании Покупатель может создать клиентскую учётную запись Hotellitarbed.ee. Создание клиентской учётной записи не является обязательным для оформления заказа, если для конкретной услуги в интернет-магазине не указано иное.

До оформления заказа Покупатель может проверить заказ и введённые данные и при необходимости исправить их.

Для оформления заказа Покупатель должен ознакомиться с Условиями интернет-магазина, подтвердить согласие с ними и затем нажать кнопку «Оформить заказ».

Покупатель несёт ответственность за правильность данных, указанных при оформлении заказа.

Договор купли-продажи считается заключённым после того, как Продавец подтвердил заказ и/или Покупатель выполнил платёжное обязательство в соответствии с выбранным способом оплаты, если Продавец и Покупатель не договорились иначе.

2.4 Оплата товаров

Оплатить Товары можно способами оплаты, предлагаемыми в интернет-магазине, в том числе через интернет-банк, банковской картой, банковским переводом или с помощью иных платёжных решений, предлагаемых при оформлении заказа.

По договорённости между Покупателем и Продавцом в отдельных случаях может быть также возможна оплата по счёту.

После оформления заказа интернет-магазин отправляет Покупателю подтверждение заказа и/или счёт на указанный Покупателем адрес электронной почты.

При оплате через платёжных посредников платёжные данные обрабатываются в защищённой среде соответствующего поставщика платёжных услуг. Hotellitarbed OÜ не имеет доступа к паролям интернет-банка Покупателя и полным данным его банковской карты.

2.5 Доставка и передача товаров

Товар доставляется по адресу доставки, указанному Покупателем в заказе, либо в выбранный Покупателем посылочный автомат, пункт выдачи или иное согласованное место доставки.

Уведомления, связанные с доставкой, направляются на контактные данные, указанные Покупателем при оформлении заказа.

При оформлении заказа Покупатель обязан проверить правильность указанных контактных данных и данных доставки. Продавец не несёт ответственности за задержку доставки или иные проблемы в той мере, в какой они вызваны неправильными или неполными данными, предоставленными Покупателем.

Если внешняя упаковка Товара при получении имеет видимые повреждения, просим Покупателя по возможности зафиксировать повреждение и как можно скорее уведомить об этом Продавца.

Товар вместо Покупателя может принять также назначенное Покупателем третье лицо. Продавец вправе привлекать для доставки Товара сторонних поставщиков транспортных и курьерских услуг.

Если Покупатель не принимает Товар в согласованный срок или не забирает отправление и Товар возвращается Продавцу, Продавец связывается с Покупателем для согласования дальнейшего решения. Продавец вправе требовать от Покупателя возмещения только обоснованных и фактически понесённых дополнительных расходов, возникших вследствие нарушения Покупателем своих обязательств и взыскание которых допускается законом.

2.6 Право на отказ от договора

2.6.1 14-дневное право на отказ

Потребитель вправе без указания причины отказаться от Договора купли-продажи, заключённого в интернет-магазине, в течение 14 дней с момента получения Товара, за исключением предусмотренных законом случаев, когда право на отказ не применяется.

2.6.2 Срок возврата товара

Потребитель обязан вернуть Товар без неоправданной задержки, но не позднее чем в течение 14 дней после уведомления об отказе от Договора купли-продажи.

2.6.3 Подача заявления об отказе

Для использования права на отказ Потребитель может подать заявление об отказе через веб-функцию отказа Продавца либо направить Продавцу иное однозначное заявление об отказе на адрес электронной почты webshop@hotellitarbed.ee в течение 14 дней с момента получения Товара.

О заявлении об отказе, поданном через веб-функцию отказа, Продавец без неоправданной задержки направляет Потребителю подтверждение на долговечном носителе данных.

При желании можно также воспользоваться формой заявления об отказе, которую можно скачать на сайте Hotellitarbed.ee. Использование типовой формы заявления об отказе не является обязательным.

Контактные данные:
Hotellitarbed OÜ
Kokasauna põik 9, Tänassilma, Saku vald, Harjumaa 76406
Э-почта: webshop@hotellitarbed.ee
Тел. 6 313 144

2.6.4 Расходы на возврат товара

Прямые расходы, связанные с возвратом Товара, включая расходы на почтовую отправку, посылочный автомат или курьерскую доставку, несёт Потребитель, за исключением случаев, когда Товар не соответствует заказанному или если иное предусмотрено законом.

2.6.5 Отсутствие права на отказ

14-дневное право на отказ, в частности, не применяется в следующих случаях:

a. Потребителю передан Товар в запечатанной упаковке, который по причинам охраны здоровья или гигиены не подлежит возврату и упаковка которого была вскрыта после доставки, например некоторые гигиенические, косметические средства и средства ухода за телом;

b. Товар изготовлен по спецификациям, представленным Потребителем, или явно адаптирован к индивидуальным потребностям Потребителя;

c. в иных предусмотренных законом случаях, когда право на отказ от договора, заключённого с использованием средств связи, отсутствует.

Предусмотренное настоящим пунктом 14-дневное право Потребителя на отказ не распространяется на покупку, совершённую юридическим лицом, а также на покупку физического лица, совершённую в целях его хозяйственной или профессиональной деятельности.

2.6.6 Последствия отказа от Договора купли-продажи

a. При отказе от Договора купли-продажи Продавец возвращает Потребителю в предусмотренном законом объёме все платежи, полученные на основании Договора купли-продажи, без неоправданной задержки, но не позднее 14 дней со дня, когда Продавцу стало известно о решении Потребителя отказаться от Договора купли-продажи.

Если Потребитель выбрал способ доставки, отличный от самого дешёвого обычного способа доставки, предлагаемого Продавцом, и более дорогой, Продавец не обязан возмещать связанные с этим дополнительные расходы.

b. Возврат денежных средств, как правило, осуществляется тем же способом оплаты, который Потребитель использовал при оплате, если стороны не договорились иначе. С Потребителя не взимается плата за возврат таких платежей.

c. Продавец вправе отложить возврат денежных средств до момента получения возвращаемого Товара либо до момента предоставления Потребителем доказательства отправки Товара обратно, в зависимости от того, что произойдёт раньше.

d. Потребитель вправе осмотреть и проверить Товар только в той мере, в какой это необходимо для установления характера, свойств и функционирования Товара, так же, как это обычно было бы возможно сделать в обычном магазине.

Если Потребитель использует Товар в большей степени, чем это необходимо для установления характера, свойств и функционирования Товара, Потребитель несёт ответственность за вызванное этим уменьшение стоимости Товара.

По возможности просим возвращать Товар в оригинальной упаковке вместе со всеми принадлежащими Товару деталями, принадлежностями и предметами, входившими в комплект. Отсутствие оригинальной упаковки само по себе не исключает использование права на отказ, однако уменьшение стоимости Товара, вызванное отсутствием или повреждением упаковки, может быть учтено в предусмотренном законом объёме.

2.7 Отмена заказа до отправки Товара

Если Покупатель желает отменить заказ до отправки Товара, необходимо как можно скорее сообщить об этом по адресу электронной почты webshop@hotellitarbed.ee, указав номер заказа.

Если заказ ещё не передан в исполнение и не отправлен, Продавец по возможности отменяет заказ без дополнительных расходов. Если Товар уже передан поставщику транспортных услуг, к Покупателю, являющемуся Потребителем, при необходимости применяются положения настоящих Условий о праве на отказ.

2.8 Опасные для окружающей среды расходные материалы и отходы

Батарейки и аккумуляторы, используемые в продаваемых Продавцом устройствах и подлежащие приёму обратно, принимаются в порядке, установленном законодательством. Электронные отходы и другие отходы необходимо передавать в соответствующий пункт сбора или центр приёма отходов. Подходящее место сбора можно найти на сайте kuhuviia.ee.

3. Принципы защиты и обработки данных

3.1 Продавец обрабатывает персональные данные Покупателя в соответствии с действующими требованиями по защите данных и политикой конфиденциальности Hotellitarbed OÜ.

Персональные данные обрабатываются, в частности, для приёма и выполнения заказов, обработки платежей, доставки Товара, обслуживания клиентов, выполнения бухгалтерских и иных предусмотренных законом обязанностей, а также на основании законного интереса для защиты прав предприятия и обеспечения безопасности услуг.

3.2 Продавец может направлять Покупателю уведомления, связанные с заказом и исполнением Договора купли-продажи, без отдельного согласия на маркетинг.

Прямые маркетинговые и рекламные предложения направляются в электронной форме при наличии действительного правового основания, включая, при необходимости, согласие Покупателя.

3.3 Покупатель вправе в любое время отказаться от прямого маркетинга, воспользовавшись возможностью отказа в полученном маркетинговом сообщении или связавшись с Продавцом.

Более подробные условия обработки персональных данных, сроки хранения и права субъекта данных приведены в политике конфиденциальности Hotellitarbed OÜ.

4. Ответственность, претензии и разрешение споров

4.1 Право на предъявление претензии

Потребитель вправе предъявить Продавцу претензию в связи с несоответствием Товара условиям договора в течение двух лет с момента передачи Товара.

При обнаружении недостатка необходимо уведомить об этом Продавца в разумный срок, при этом Потребителю рекомендуется сделать это не позднее двух месяцев после обнаружения недостатка.

Товар с недостатком не следует продолжать использовать, если дальнейшее использование может увеличить недостаток или повреждение Товара.

4.2 Средства правовой защиты при недостатках Товара

Если Товар не соответствует условиям Договора купли-продажи, Потребитель вправе использовать предусмотренные законом средства правовой защиты.

Как правило, Потребитель прежде всего вправе потребовать ремонта или замены Товара, если выбранное средство возможно и не связано для Продавца с несоразмерными расходами.

В предусмотренных законом случаях Потребитель может иметь право потребовать снижения цены или расторгнуть Договор купли-продажи, в том числе если ремонт или замена Товара невозможны, не были успешно выполнены, недостаток не устранён в разумный срок либо Потребителю причиняются необоснованные неудобства.

4.3 Ответственность Продавца

Продавец не несёт ответственности за недостаток или повреждение Товара в той мере, в какой они вызваны неправильным использованием Товара Покупателем, несоблюдением инструкции по эксплуатации, неправильным уходом, внешним повреждением или обычным износом Товара.

Настоящий пункт не ограничивает права Потребителя, предусмотренные законом.

4.4 Коммерческая гарантия

Если Продавец или производитель предоставил на Товар коммерческую гарантию, гарантийные условия предоставляются Потребителю вместе с Товаром или на ином долговечном носителе данных.

Коммерческая гарантия не ограничивает и не уменьшает права Потребителя, предусмотренные законом.

4.5 Подтверждение покупки

Для рассмотрения претензии Покупатель должен иметь возможность подтвердить, что Товар был приобретён у Hotellitarbed OÜ. Покупку можно подтвердить счётом, подтверждением заказа, подтверждением платежа или иным достоверным доказательством.

4.6 Предъявление претензии

Претензии, связанные с Товарами, приобретёнными в интернет-магазине, можно предъявить:

в отделе продаж Hotellitarbed OÜ
Kokasauna põik 9, Tänassilma, Saku vald, Harjumaa 76406

или по электронной почте:
support@hotellitarbed.ee

По вопросам заказов, доставки, возвратов и другим вопросам обслуживания интернет-магазина можно обращаться по адресу:
webshop@hotellitarbed.ee

Продавец отвечает на письменную жалобу Потребителя в срок, установленный законом.

4.7 Проверка Товара с недостатком

Для установления характера и причины недостатка Покупатель обязан предоставить Продавцу возможность проверить Товар. При необходимости стороны договариваются о способе передачи Товара Продавцу, в сервис или на экспертизу.

Если расходы, связанные с устранением несоответствия Товара условиям договора, по закону несёт Продавец, Продавец также несёт необходимые расходы на транспорт, рабочую силу и материалы.

4.8 Рассмотрение претензий

При рассмотрении претензий стороны руководствуются настоящими Условиями, порядком рассмотрения претензий Hotellitarbed OÜ и действующим законодательством. Внутренние условия Продавца не ограничивают права Потребителя, предусмотренные законом.

4.9 Требования, применимые к товарам

Продавец обеспечивает соответствие продаваемых Товаров требованиям, установленным применимыми к ним правовыми актами.

4.10 Обслуживание клиентов

Информацию о заказе можно получить Пн-Пт по телефону 6 313 144 или по адресу электронной почты webshop@hotellitarbed.ee.

4.11 Разрешение споров

Разногласия между Продавцом и Покупателем стороны прежде всего стараются урегулировать путём переговоров.

Если Потребителю и Продавцу не удаётся разрешить спор по соглашению, Потребитель вправе обратиться в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet) и подать заявление в Комиссию по потребительским спорам (tarbijavaidluste komisjon).

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
Э-почта: info@ttja.ee

Дополнительную информацию о Комиссии по потребительским спорам можно найти по адресу:
https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine

Стороны также вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

5. Прочие условия

5.1 Изображения товаров в интернет-магазине носят иллюстративный характер. Фактический оттенок цвета Товара может незначительно отличаться в зависимости от настроек экрана или производственной партии, если такое отличие не влияет на существенные свойства Товара.

5.2 Цены и наличие Товаров могут изменяться. После заключения Договора купли-продажи последующее изменение цены не влияет на цену, согласованную в уже заключённом Договоре купли-продажи.

Если заказанный Товар невозможно поставить, Продавец уведомляет об этом Покупателя и возвращает уже уплаченную сумму без неоправданной задержки, если стороны не договорятся иначе.

5.3 Продавец вправе не подтверждать заказ или отменить его, если при отображении цены, количества или характеристик Товара в интернет-магазине возникла явная техническая или человеческая ошибка и Покупатель с учётом обстоятельств должен был разумно понимать, что имеет место ошибка.

5.4 Продавец прилагает разумные усилия к тому, чтобы информация о товарах в интернет-магазине была правильной и актуальной. Если какое-либо свойство Товара имеет для Покупателя существенное значение до совершения покупки, рекомендуем при необходимости запросить дополнительное подтверждение у службы поддержки Hotellitarbed OÜ по телефону 6 313 144 или по адресу webshop@hotellitarbed.ee.

5.5 Снижение рисков, связанных с заказами

Продавец вправе применять в отношении конкретного Покупателя обоснованные и соразмерные меры по снижению рисков, в том числе требовать предоплату за заказ, ограничивать использование определённых

способов оплаты или доставки либо в исключительных случаях отказаться от приёма нового заказа, если для этого имеется объективное и обоснованное основание.

Таким основанием, в частности, может быть ситуация, когда Покупатель неоднократно оставлял оформленные заказы неоплаченными или не забирал отправления, оформлял фиктивные или явно недобросовестные заказы, сознательно предоставлял неверные данные либо своим предыдущим поведением неоднократно причинял Продавцу необоснованные расходы или существенные нарушения в выполнении заказов.

Меры по снижению рисков применяются с учётом обстоятельств конкретной ситуации и не могут основываться исключительно на том, что Потребитель воспользовался предусмотренным законом 14-дневным правом на отказ, предъявил обоснованную претензию или воспользовался иным предусмотренным законом правом.

6. Действие условий

6.1 Настоящие общие условия и условия оформления заказов интернет-магазина Hotellitarbed OÜ действуют с 30.09.2026.

Продавец вправе изменять Условия, если это необходимо в связи с изменением законодательства, работы интернет-магазина, услуг или организации хозяйственной деятельности. К заказу применяются Условия, действовавшие на момент оформления заказа.