

# ПРАВИЛА ПРИЕМКИ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЕМ

ЭксВил.ру - от стройматериалов до товаров для дома и дачи

*Уважаемые клиенты интернет-магазина «ЭксВил.ру»! Во избежание недоразумений просим Вас внимательно ознакомиться с правилами приемки товаров при доставке курьером, транспортной компанией или при самовывозе.*

## 1. Общие правила приемки (для всех категорий покупателей)

Независимо от способа оплаты и статуса покупателя, при получении заказа необходимо выполнить следующие действия в присутствии курьера или сотрудника пункта выдачи:

- **Осмотр упаковки:** Проверьте целостность внешней упаковки (отсутствие вмятин, разрывов, следов влаги на коробках или мешках со строительными смесями).
- **Сверка мест:** Убедитесь, что количество доставленных грузовых мест совпадает с количеством, указанным в сопроводительных документах.
- **Вскрытие и проверка качества:** Вскройте упаковку и осмотрите товар на наличие механических повреждений (сколы, царапины, трещины).  
**Особое внимание уделяйте хрупким товарам (санфаянс, зеркала, душевые кабины, керамическая плитка).**
- **Проверка комплектации:** Сверьте артикулы, наименования и количество товара с накладной или чеком. Проверьте наличие необходимой фурнитуры (крепежи, прокладки для сантехники) и инструкций.

**Важно:** Подпись в документах о получении заказа означает, что Вы приняли товар, проверили его внешний вид и комплектацию, и не имеете претензий к магазину. Претензии к внешнему виду и комплектации после подписания документов **не принимаются**.

## 2. Инструкция для физических лиц

Приемка товара физическими лицами регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей».

### Что нужно для получения:

- Назвать номер заказа или ФИО получателя.
- При предоплате заказа курьер может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт), или назвать код из SMS.

### Сопроводительные документы:

Вместе с заказом Вы получаете кассовый чек (физический или электронный на email/телефон) и, при необходимости, гарантийный талон.

### Действия при выявлении недостатков:

Если товар поврежден или не соответствует заказу, Вы имеете право **отказаться от получения всего заказа или его части** (если доставка осуществляется собственной курьерской службой). При этом Вы не оплачиваете стоимость товара и доставки (в случае брака).

## 3. Инструкция для юридических лиц и ИП

Приемка товара юридическими лицами регулируется Гражданским кодексом РФ и условиями договора поставки. Выдача товара производится **строго при наличии соответствующих полномочий** у принимающего лица.

### Что нужно для получения (ОБЯЗАТЕЛЬНО одно из двух):

1. **Оригинал доверенности** (Форма доверенности ЭксВил.ру) на лицо, получающее груз, с синей печатью организации и подписью руководителя + **Паспорт** лица, указанного в доверенности.
2. **Оригинал печати организации** (или ИП). Получатель должен иметь право подписи первичных документов (Генеральный директор, имеющий при себе выписку из решения о назначении/приказ и паспорт).

**Внимание:** Без наличия правильно оформленной доверенности или печати курьер/сотрудник склада не имеет права отгрузить Вам товар. В этом случае оформляется повторная платная доставка.

### Сопроводительные документы:

Вместе с заказом передается Универсальный передаточный документ (УПД) или товарная накладная (ТОРГ-12) в двух экземплярах. Один экземпляр с Вашей подписью и печатью (или приложенной доверенностью) возвращается курьеру.

### Действия при выявлении расхождений (брак, недостача, пересортица):

1. Если выявлены повреждения упаковки или товара, недостача или пересортица, **приемка приостанавливается**.
2. В присутствии водителя-экспедитора составляется Акт об установленном расхождении (ТОРГ-2 или в свободной форме с обязательной подписью водителя).
3. В УПД/накладной делается отметка о составлении Акта. Бракованный или неверный товар возвращается водителю.

4. Для оперативного решения вопроса необходимо сделать фотографии брака/пересортицы и связаться с Вашим персональным менеджером «ЭксВил.ру».

## 4. Скрытые дефекты

---

Если после отъезда курьера, в процессе монтажа или эксплуатации (например, при установке сантехники или сборке мебели), Вами был обнаружен скрытый производственный брак, который невозможно было выявить при визуальном осмотре:

1. Прекратите монтаж/использование товара.
2. Сделайте качественные фотографии дефекта, заводской упаковки и шильдиков (этикеток) товара.
3. Направьте претензию с описанием проблемы, фотографиями и номером заказа на электронную почту отдела рекламаций «ЭксВил.ру». Срок рассмотрения заявки — до 10 рабочих дней.