ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ

Эти Правила пользования распространяются на всех лиц, которые посещают и используют интернет-магазин The Body Shop и / или совершают покупки через этот интернет-магазин. Пожалуйста, внимательно прочитайте эти правила.

При использовании интернет-магазина www.thebodyshop.lv **в пределах Латвии** настоящие Правила пользования касаются Вас и франшизополучателя The Body Shop International Limited в Латвии – SIA Bodybalt (далее в тексте – «The Body Shop» или «мы»), юридический адрес: ул. Цитаделес 12, Рига LV-1010, регистрационный номер 40003671246, номер плательщика НДС LV40003671246.

При использовании интернет-магазина www.thebodyshop.ee **в пределах Эстонии** настоящие Правила пользования касаются Вас и франшизополучателя The Body Shop International Limited в Эстонии – Bodybalt OÜ (далее в тексте – «The Body Shop» или «мы»), юридический адрес: Põhja pst. 25, Таллинн 10415, регистрационный номер 10977538, номер плательщика НДС EE100860182.

При использовании интернет-магазина www.thebodyshop.lt **в пределах Литвы** настоящие Правила пользования касаются Вас и франшизополучателя The Body Shop International Limited в Литве – SIA Bodybalt filialas (далее в тексте – «The Body Shop» или «мы»), юридический адрес: Labdarių g. 5, Вильнюс LT 01120, регистрационный номер 300068118, номер плательщика НДС LT100001324419.

Настоящие Правила пользования доступны по ссылке, указанной внизу каждой страницы интернет-магазина. Они также прилагаются к электронному письму-подтверждению заказа. Мы оставляем за собой право вносить изменения в Правила пользования. Просим Вас ознакомиться с ними каждый раз перед использованием нашего интернет-магазина, чтобы выяснить, не внесены ли какие-либо изменения.

Любые жалобы, вопросы или переписку, касающуюся настоящих Правил пользования или интернет-магазина The Body Shop просим направлять в наш **Центр обслуживания клиентов**:

В Латвии:
электронная почта shop@thebodyshop.lv, телефон 27778840 (в рабочие дни с 9 до 17 часов),
В Эстонии:
электронная почта shop@thebodyshop.ee, телефон 53091717 (в рабочие дни с 9 до 17 часов),
В Литве:
электронная почта shop@thebodyshop.lt, телефон 865574254 (в рабочие дни с 9 до 17 часов).

ПРИОБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ THE BODY SHOP

Вы можете приобрести:

- товары, имеющиеся в продаже, описание которых доступно в интернет-магазине The Body Shop,
- товары с доставкой по стране, в которой был сделан заказ (Латвия, Эстония или Литва),
- товары для личного пользования (для себя или для предполагаемого (-ых) получателя (-ей)). Мы оставляем за собой право отклонить заказ, если у нас возникли обоснованные подозрения, что товары могут быть использованы для перепродажи.

Описание имеющихся в продаже товаров доступно на страницах интернет-магазина The Body Shop. Описания и цена товаров и интернет-магазине имеют информативный характер. Мы не гарантируем абсолютную точность предоставленной информации. Использование предоставленной информации не создает правовых отношений между посетителями интернет-магазина и его создателями. Цены и предложения продуктов в интернет-магазине могут быть изменены без предварительного уведомления.

Цены на все доступные продукты указаны в евро и включают НДС. Стоимость доставки не включена в цену и рассчитывается при совершении заказа, в зависимости от выбранного способа доставки.

ЗАКАЗ ТОВАРОВ

Для заключения договора с нами Вы должны быть **не младше 16 лет** и иметь действительную кредитную или платежную карту или счет в банке.

Заказ может быть выполнен:

- путем регистрации (через электронную почту, Facebook или учетные записи Google);
- в качестве гостя (без регистрации).

Регистрируя персонализированную учетную запись в нашем интернет-магазине, Вы можете зарегистрироваться для нашей программы лояльности Love Your Body ™, которая предлагает своим участникам специальные скидки. Здесь Вы можете прочитать условия использования программы лояльности: www.thebodyshop.lv/ru/lyb/terms-of-use/. Политику конфиденциальности можно найти здесь: www.thebodyshop.lv/ru/privacy-policy/. Если Вы не хотите присоединиться к программе Love Your Body™, Вы можете сделать заказ в качестве гостя (без регистрации).

После того как Вы выбрали желаемые товары и поместили их в корзину, нажмите кнопку «Оплатить» для завершения заказа. После нажатия этой кнопки договор считается заключенным и Вы обязуетесь оплатить заказ.

Вскоре после завершения заказа мы пришлем Вам электронное письмо, подтверждающее получение нами Вашего заказа. Если Вы не получили письмо-подтверждение, проверьте статус заказа в своем аккаунте или обратитесь в Центр обслуживания клиентов, если Вы сделали заказ как «гость», без регистрации.

Ваш заказ может быть отклонен или может не подлежать обработке в силу следующих причин:

- заказанный Вами товар снят с производства или его нет в наличии.
- Ваша кредитная или платежная карта не позволяет оплатить заказ.
- Вами не были соблюдены требования, изложенные в разделе «Приобретение товаров The Body Shop».

Все заказы будут выполняться при условии наличия конкретных товаров, т.к. в редких случаях возможна ситуация, когда, к примеру, один и тот же товар был заказан двумя разными клиентами в одно и то же время, но для отправки доступен только один. В этом случае мы свяжемся с Вами, чтобы вместе найти наиболее приемлемое решение — мы можем либо доставить заказанный Вами товар несколько позже (в разумных пределах) или выслать Вам равноценный товар. Если Вас не устроит ни один из вариантов, мы вернем Вам деньги.

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Договоры покупки регистрируются и сохраняются в нашей базе данных.

The Body Shop обязуется сохранять конфиденциальность личных данных клиентов и обеспечивать безопасность личных данных клиентов и их использование согласно нашей Политикой конфиденциальности и применимыми законами о защите данных.

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Вы можете выбрать один из следующих способов оплаты:

- **Кредитная или платежная карта**

  Мы принимаем следующие карты: Visa, Visa Electron, кредитная карта Mastercard credit, платежная карта Mastercard debit, Maestro.

Вводя данные Вашей кредитной или платежной карты, Вы можете быть уверены в безопасности соединения. Мы не храним платежную информацию в своей базе данных. Мы используем 3D Secure – решение по обеспечению безопасности, разработанное Visa и Mastercard.

- **Интернет-банк**

Вам нужно будет войти в свой интернет-банк, после чего автоматически откроется заранее подготовленное платежное поручение.
На данный момент услуга доступна пользователям интернет-банка Swedbank (в Латвии, Эстонии и Литве) и пользователям интернет-банка SEB (в Латвии и Литве).

- **Банковский перевод**

Доступен только для юридических лиц. Мы отправим Вам счет по электронной почте, после чего Вы оплачиваете счет, а мы высылаем Вам заказ после получения платежа.

ДОСТАВКА

Мы осуществляем доставку исключительно по адресам, расположенным на территории Латвии, Литвы и Эстонии, соответствуя нашей Политике конфиденциальности. Если Вы желаете сделать заказ в другую страну, откройте нижний правый раздел домашней страницы, чтобы изменить свое местонахождение. Интернет-магазины есть не во всех странах.

Чтобы получить бесплатную доставку, сумма Вашего заказа должна составлять **как минимум 39€.** Указанная сумма заказа рассчитывается после применения всех скидок без учета стоимости доставки.

Мы предлагаем следующие способы доставки:

Посылочный автомат (пакомат) – 2.55€

Доставка в ближайший посылочный автомат Omniva на Ваш выбор.

- заказ сделан до 15:00 по рабочим дням - на следующий рабочий день.
- заказ сделан после 15:00 или по выходным дням - в течение двух рабочих дней.

Как только Ваша посылка будет доставлена в указанный Вами посылочный автомат, на Ваш мобильный телефон будет отправлено СМС-сообщение с кодом доступа.

Чтобы проверить статус заказа, войдите в свой аккаунт. Если у Вас нет аккаунта и Вы делали заказ как «гость», без регистрации, для отслеживания своего заказа обратитесь в Центр обслуживания клиентов.

Курьерская доставка – 4.50€

- заказ сделан до 15:00 по рабочим дням - на следующий рабочий день.
- заказ сделан после 15:00 или по выходным дням - в течение двух рабочих дней.

Прежде чем доставить посылку, курьер позвонит Вам, чтобы согласовать время доставки. Чтобы проверить статус заказа, войдите в свой аккаунт. Если у Вас нет аккаунта и Вы делали заказ как «гость», без регистрации, для отслеживания своего заказа обратитесь в Центр обслуживания клиентов.

Курьерская доставка в г. Неринга, Литва

Если Вы желаете сделать заказ в г. Неринга, Литва, к стандартной стоимости курьерской доставки будет добавлена **дополнительная стоимость доставки в размере 38.72€**. В целях сокращения затрат рекомендуем клиентам из г. Неринга использовать посылочные автоматы в Клайпеде.

Получение заказа в магазине – 0€

Вы можете забрать свой заказ бесплатно в нашем магазине:

В Латвии: ТЦ Galerija Centrs, ул. Аудею 16, Рига,
В Литве: ТЦ Ozas, Ozo 18, Вильнюс,
В Эстонии: Rocca al Mare keskus, Paldiski 102, Таллинн.

- заказы, сделанные до 15:00 по рабочим дням- получение в магазине в тот же день.
- заказы после 15:00 или по выходным дням - получение в магазине на следующий рабочий день.

Время доставки для заказов, оплаченных банковским переводом

Мы вышлем Ваш заказ после получения платежа.

ПОВРЕЖДЕННЫЙ, БРАКОВАННЫЙ ИЛИ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИЙ ТОВАР

Мы обязуемся доставить Вам заказанные товары без каких-либо дефектов.

Если вы получили поврежденный, бракованный или несоответствующий товар, самый простой способ решить эту проблему - сделать снимок этого продукта и отправить изображение по электронной почте Центра обслуживания клиентов, чтобы мы могли продолжить расследование. Если проблема оправдана, мы несем ответственность за прием продукта обратно.

Возвращая нам поврежденный, бракованный или несоответствующий товар, или обменяв этот продукт, мы вернем стоимость товара и стоимость доставки или отправим Вам новый продукт, а также покроем расходы, связанные с возвратом товара (или, альтернативно, мы организуем возврат товара обратно на наш счет).

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

Если у Вас имеются жалобы касательно наличия или качества товаров, напишите об этом в Центр обслуживания клиентов по электронной почте. Мы подтвердим получение Вашей жалобы и ответим в течение 7 рабочих дней по электронной почте.

Если нам не удастся найти приемлемое решение, то, согласно законам о защите прав потребителей, Вы вправе воспользоваться альтернативными способами разрешения споров. Вы можете направить письменную жалобу на наш юридический адрес, при этом указав:

- Ваше имя, фамилию и контактную информацию,
- дату предъявления,
- суть спора, свою претензию и ее обоснование.

Более подробная информация о правах на использование способов внесудебного разрешения споров доступна по следующим ссылкам:

В Латвии:

www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process

www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze

В Эстонии:

www.ttja.ee/et/tarbijale/kaebuse-esitamine

www.komisjon.ee/

В Литве:

vvtat.lt/lt/vartotojams/kaip_pateikti_skunda.html

vvtat.lt/lt/vartojimo-gincu-komisijos.html

ПРАВО ОТКАЗА

Вы вправе отказаться от настоящего договора в течение 14 дней без объяснения причин.

Заказанный товар подлежит возврату, если он **не был открыт и не использовался**. Если после доставки упаковка косметических продуктов была вскрыта, то, по соображениям гигиены, возврату они не подлежат.

Срок отказа истекает через 14 дней со дня получения товара тобой лично или выбранным тобой для получения товара третьим лицом, не являющимся перевозчиком, в физическое владение.

Чтобы использовать право отказа, Вам необходимо конкретным сообщением (например, по электронной почте) уведомить нас о своем решении отказаться от настоящего договора. По желанию Вы можете использовать приложенный образец бланка отказа от товара.

В Латвии:
SIA Bodybalt
Эл. почта: shop@thebodyshop.lv
Телефон: 27778840

в Литве:
SIA Bodybalt filialas
Эл. почта: shop@thebodyshop.lt
Телефон: 865574254

в Эстонии:
Bodybalt OÜ
Эл. почта: shop@thebodyshop.ee
Телефон: 53091717

Для соблюдения сроков отказа Вам достаточно отправить уведомление об использовании своего права на отказ до окончания сроков отказа.

Последствия отказа

В случае отказа от настоящего договора мы вернем все уплаченные Вами суммы, включая расходы на доставку (за исключением дополнительных расходов, возникших вследствие того, что ты выбрал способ доставки, не являющийся самым дешевым из стандартных предложенных нами способов доставки), без необоснованных задержек и в любом случае не позднее чем в течение 14 дней с момента получения нами информации о Вашем решении отказаться от настоящего договора. Возврат денег будет осуществлен посредством способа оплаты, изначально использованного Вами для совершения сделки, если не было получено Ваше согласие на использование иного способа возврата денег. Как бы там ни было, платить за возврат денег Вам не придется.

Мы можем задержать возврат денег до момента получения возвращенных товаров или до тех пор, пока Вы не предоставите подтверждение того, что товары были отправлены обратно, в зависимости от того, что будет сделано раньше.

Товары следует отправить обратно или передать нам лично без необоснованных задержек и в любом случае не позднее чем в течение 14 дней с момента получения нами уведомления о Вашем решении отказаться от настоящего договора. Сроки будут соблюдены, если товар будет отправлен обратно до окончания 14-дневного срока.

Вы должны будете покрыть связанные с возвратом товара прямые расходы.

Товары, заказанные **в Латвии**, можно вернуть в любой магазин The Body Shop в Латвии, лично явившись в магазин в торговых центрах Риги: Akropole, Alfa, Domina Shopping, Galerija Centrs, Galleria Riga, Origo, Riga Plaza, Spice.

Товары, заказанные **в Литве**, можно вернуть в любой магазин The Body Shop в Литве, лично явившись в магазин в торговом центре «Akropolis» в Вильнюсе, Каунасе или Клайпеде, «Go9», «Panorama», «Ozas» в Вильнюсе, «Mega» в Каунасе.

Товары, заказанные **в Эстонии**, можно вернуть в любой магазин The Body Shop в Эстонии, лично явившись в магазин в торговых центрах Viru keskus, Kristiine keskus, Rocca al Mare keskus и Ülemiste keskus в Таллинне, Port Artur2 keskus в Пярну и Tasku keskus в Тарту.

При возврате товаров по почте или курьером их следует тщательно упаковать во избежание порчи товаров во время пересылки. Советуем использовать почтовые или курьерские услуги, предоставляющие возможность отслеживания и страхования посылки.

Адрес в Латвии для возврата заказанных товаров по почте или курьером:
Galerija Centrs, магазин The Body Shop, Audēju 16, Rīga LV-1050
Телефон: 27778840

Адрес в Литве для возврата заказанных товаров по почте или курьером:
ТЦ Ozas, магазин The Body Shop, Ozo 18, Vilnius LT-08243
Телефон: 865574254

Адрес в Эстонии для возврата заказанных товаров по почте или курьером:
Rocca al Mare keskus, магазин The Body Shop, Paldiski 102, Tallinn 13522
Телефон: 53091717

Последнее обновление: 3 июня 2019 г.

Образец бланка отказа от товара, заказанного в Латвии

Заполните и отправьте эту форму только в том случае, если вы хотите отказаться от договора

Адресат: SIA Bodybalt, ул. Citadeles 12, Рига, LV-1010, Латвия
shop@thebodyshop.lv

Настоящим сообщаю вам, что я отказываюсь от договора купли-продажи на следующие товары:

Дата заказа:

Имя и фамилия потребителя:

Адрес потребителя:

Подпись потребителя:

(только если эта форма отправлена на бумаге)

Дата:

Товары, заказанные в Латвии, можно вернуть в любой магазин The Body Shop в Латвии, лично явившись в магазин в торговых центрах Риги: Akropole, Alfa, Domina Shopping, Galerija Centrs, Galleria Riga, Origo, Riga Plaza, Spice.

Адрес в Латвии для возврата заказанных товаров по почте или курьером:

ТЦ Galerija Centrs, магазин The Body Shop, ул. Audēju 16, Рига LV-1050

Телефон: 27778840

Образец бланка отказа от товара, заказанного в Эстонии

Заполните и отправьте эту форму только в том случае, если вы хотите отказаться от договора

Адресат: Bodybalt OÜ, Põhja pst. 25, Таллинн 10415, Эстония, shop@thebodyshop.ee

Настоящим сообщаю вам, что я отказываюсь от договора купли-продажи на следующие товары:

Дата заказа:

Имя и фамилия потребителя:

Адрес потребителя:

Подпись потребителя:

(только если эта форма отправлена на бумаге)

Дата:

Товары, заказанные в Эстонии, можно вернуть в любой магазин The Body Shop в Эстонии, лично явившись в магазин в торговых центрах Viru keskus, Kristiine keskus, Rocca al Mare keskus и Ülemiste keskus в Таллинне, Port Artur2 keskus в Пярну и Tasku keskus в Тарту.

Адрес в Эстонии для возврата заказанных товаров по почте или курьером:

ТЦ Rocca al Mare keskus, магазин The Body Shop, Paldiski mtn. 102, Таллинн 13522

Телефон: 53091717

Образец бланка отказа от товара, заказанного в Литве

Заполните и отправьте эту форму только в том случае, если вы хотите отказаться от договора

Адресат: SIA Bodybalt filialas, ул. Labdarių 5, Вильнюс 01120, Литва
shop@thebodyshop.lt

Настоящим сообщаю вам, что я отказываюсь от договора купли-продажи на следующие товары:

Дата заказа:

Имя и фамилия потребителя:

Адрес потребителя:

Подпись потребителя:

(только если эта форма отправлена на бумаге)

Дата:

Товары, заказанные в Литве, можно вернуть в любой магазин The Body Shop в Литве, лично явившись в магазин в торговом центре «Akropolis» в Вильнюсе, Каунасе, Клайпеде, «Go9», «Panorama», «Ozas» в Вильнюсе, «Mega» в Каунасе.

Адрес в Литве для возврата заказанных товаров по почте или курьером:

ТЦ «Ozas», магазин The Body Shop, ул. Ozo 18, Вильнюс 08243

Телефон: 865574254