

ПРИКАЗ № 0102/26

г. Москва

«09» февраля 2026 г.

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений и претензий покупателей

В целях обеспечения соблюдения законодательства о защите прав потребителей, упорядочения работы с обращениями и претензиями покупателей интернет-магазина, расположенного на сайте <https://academy-ik.ru/tshirt>, и повышения качества обслуживания клиентов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений и претензий покупателей (далее – Регламент).
2. Ввести в действие Регламент с «10» февраля 2026 г.
3. Ответственному за работу интернет-магазина (администратору) обеспечить размещение текста Регламента на сайте <https://academy-ik.ru/tshirt> в разделе «Покупателям» / «Информация» (или ином доступном для ознакомления разделе).
4. Сотрудникам, осуществляющим взаимодействие с покупателями и обработку заказов, руководствоваться положениями Регламента при рассмотрении обращений.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

С.Б. Хачанянц



УТВЕРЖДЕН:

Приказом Генерального директора
ООО «АКАДЕМИЯ МЕДИЙНЫХ И
МУЗЫКАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ»
№ 0102/26 от «09» февраля 2026 г.

Дата введения в действие: 10.02.2026 г.

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Регламент определяет порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений и претензий Покупателей интернет-магазина (далее — Магазин), расположенного на сайте <https://academy-ik.ru/tshirt>.
- 1.2. Регламент разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (ЗоПП) и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи.
- 1.3. Цель Регламента — обеспечить своевременное и объективное рассмотрение требований Покупателей, связанных с качеством Товара, возвратом денежных средств и исполнением заказов.

2. КАНАЛЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

- 2.1. Официальными каналами для подачи претензий и юридически значимых сообщений являются:
 - **Электронная почта:** info@academy-ik.ru (основной канал).
 - **Почтовый адрес:** 109004, г. Москва, ул. Александра Солженицына, д. 23А стр. 1, помещ. II, ком 7 (для официальных письменных претензий).
 - **Личное обращение:** в пункте самовывоза по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 8/2, стр. 1 (в рабочие часы).
- 2.2. Сообщения, направленные через социальные сети, мессенджеры (WhatsApp, Telegram и др.) или оставленные в комментариях на Сайте, **не являются официальными претензиями** и рассматриваются как информационные запросы. Срок ответа на такие сообщения не регламентируется ЗоПП.

3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ПРЕТЕНЗИИ

- 3.1. Для оперативного рассмотрения претензия должна содержать:
 - ФИО Покупателя;
 - Номер Заказа;
 - Контактный телефон и email;
 - Наименование Товара (артикул, размер, цвет);
 - Суть претензии (описание недостатка, обстоятельства его обнаружения);
 - Требование Покупателя (возврат денег, замена, уменьшение цены).
- 3.2. **К претензии по качеству (брак, дефект) обязательно должны быть приложены:**
 - Фото общего вида Товара;
 - Фото заявленного дефекта (крупный план);
 - Фото фабричных ярлыков/бирок;
 - Фото упаковки (если повреждение связано с транспортировкой).



- 3.3. При отсутствии указанных данных или фотографий Продавец вправе запросить недостающую информацию. Срок рассмотрения претензии в этом случае исчисляется с момента предоставления всех необходимых данных.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ

- 4.1. **Регистрация обращения:** в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления на email.
- 4.2. **Сроки удовлетворения требований (согласно ЗоПП):**
- **Возврат денежных средств** (при отказе от товара надлежащего или ненадлежащего качества): **10 (десять) календарных дней** с момента предъявления требования и возврата Товара Продавцу.
 - **Замена товара ненадлежащего качества: 7 (семь) дней**, а при необходимости дополнительной проверки качества – **20 (двадцати) дней**.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ТОВАРА

- 5.1. При получении претензии по качеству Продавец проводит первичную проверку на основании предоставленных фото- и видеоматериалов.
- 5.2. Если по фотоматериалам подтвердить наличие производственного брака невозможно, Продавец запрашивает передачу Товара для проведения **очной проверки качества**.
- 5.3. Товар передается Покупателем:
- Лично в пункт самовывоза (г. Москва, ул. Мясницкая, д. 8/2, стр. 1);
 - Или пересылкой (способ согласовывается с менеджером).
- 5.4. В случае спора о причинах возникновения недостатков Продавец организует **независимую экспертизу**.
- Если экспертиза установит производственный брак – расходы несет Продавец.
 - Если экспертиза установит, что дефект возник по вине Покупателя (нарушение правил ухода, стирки, механическое повреждение) – Покупатель обязан возместить Продавцу стоимость экспертизы и расходы на транспортировку.

6. ПРЕТЕНЗИИ ПО ДОСТАВКЕ И КОМПЛЕКТАЦИИ

- 6.1. Претензии по внешним повреждениям упаковки, явным дефектам товара или недовложению принимаются **только если они были зафиксированы в момент получения заказа**.
- 6.2. При получении заказа в СДЭК / Озон / у курьера Покупатель обязан осмотреть посылку.
- При обнаружении повреждений/вскрытия — составить **Акт** с представителем службы доставки.
 - Копию Акта и фото повреждений направить Продавцу на email info@academy-ik.ru.

- 6.3. Если Покупатель принял посылку без составления Акта, претензии по механическим повреждениям, возникшим при транспортировке, Продавец вправе отклонить (так как ответственность за доставку несет перевозчик, и без Акта доказать его вину невозможно).
-

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 7.1. Возврат осуществляется только после фактического получения возвращаемого Товара Продавцом (за исключением случаев, когда Товар признан утерянным службой доставки).
- 7.2. Денежные средства перечисляются по реквизитам, с которых была произведена оплата (на банковскую карту), либо по реквизитам, указанным в заявлении на возврат.
- 7.3. Срок зачисления средств на счет Покупателя зависит от внутреннего регламента банка-получателя и может составлять от 1 до 30 дней.
-