

# Правила пользования интернет-аптекой AZETA

Использованные в правилах термины и их пояснение:

**Правила** – правила пользования интернет-аптекой AZETA, а также поправки и дополнения к ним, опубликованные на домашней странице интернет-аптеки AZETA по адресу [www.azeta.lv](http://www.azeta.lv).

**Продавец** – общество с ограниченной ответственностью SIA AZETA, рег. номер 40203024732, юридический адрес: ул. Цесу, 31, к-1, г. Рига, LV-1012, фактический адрес: ул. Цесу, 31, к-3, г. Рига, LV-1012, телефон 80006960, эл. почта: [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv).

**Покупатель** – дееспособное физическое или юридическое лицо (от имени которого действует его уполномоченный представитель), которое с регистрацией или без нее размещает на интернет-странице Заказ и оплачивает заказанные Товары. В отношении прав юридических лиц на приобретение безрецептурных медикаментов действуют ограничения, предусмотренные нормативными актами Латвийской Республики.

**Интернет-страница** – интернет-страница, расположенная по адресу: [www.azeta.lv](http://www.azeta.lv), на которой Покупателю предоставляется возможность размещать заказы Товаров и оплачивать заказанные Товары в режиме онлайн, а также выбирать другие виды платежей и предпочтительный для него способ получения Товаров.

**Интернет-аптека** – структурное подразделение Продавца Aptieka – 63, ведущее фармацевтическую деятельность по адресу: ул. Марупес, 35, г. Рига, LV-1002, лицензия: A00709, адрес интернет-страницы: [www.azeta.lv](http://www.azeta.lv), телефон в Интернет-аптеке 8000 6960, эл. почта: [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv). На основании зарегистрированного в своем специальном разрешении (лицензии) на открытие (деятельность) аптеки общего типа специального вида деятельности «распространение безрецептурных медикаментов посредством интернет-страницы», структурное подразделение осуществляет деятельность Интернет-аптеки и предоставляет Покупателям фармацевтические консультации.

**Аптека** – любая аптека Продавца или его делового партнера, в которой Покупатель может на месте получить указанные в Заказе товары, если он выбрал такой способ получения Товаров.

**Товары** – любые товары, которые размещены на странице Интернет-аптеки так, чтобы их мог видеть Покупатель, и которые Покупатель может заказать и приобрести.

**Цена товара** – цена, которая в момент оформления Заказа указана рядом с визуальным изображением и описанием каждого Товара и по которой Покупатель имеет право приобрести конкретные Товары. В Цену товара не включена плата за доставку Товара или оплата расходов Покупателя, возникающих у него при самостоятельном возврате Товаров.

**Заказ** – размещенный Покупателем онлайн на странице Интернет-аптеки по адресу [www.azeta.lv](http://www.azeta.lv) заказ, в котором Покупатель указывает: Товары, которые он пожелал приобрести, способ оплаты Заказа, способ доставки Товаров и место получения Товаров. Заказ считается полностью выполненным, если Покупатель получил Товары

и полностью оплатил указанные в Заказе Товары, а также выбранный способ доставки Товаров одним из предложенных Продавцом способов оплаты.

**Прием Заказа** – автоматическое оповещение Покупателя системой Интернет-аптеки о том, что размещенный Покупателем заказ на Интернет-странице принят и началась его комплектация, которое высылается Покупателю на указанный им электронный адрес.

**Посылочный автомат** - устройство с фиксированным местом для приема Товаров. Посылочный шкаф DPD, посылочный автомат Itella Smartpost или пакомат Omniva.

**Корзина покупок** – виртуальная корзина для покупок, позволяющая Покупателю поместить в нее или удалить Товары из выбранного списка Товаров до завершения Заказа. Доступность Товаров, помещенных в Корзину для покупок, не гарантируется до полного завершения Заказа.

**Зарегистрированный пользователь** – Покупатель, который принял решение зарегистрироваться на Интернет-странице и дает согласие на обработку личных данных, предоставляя сведения о себе в виде стандартизированной анкеты, чтобы обеспечить идентификацию Покупателя в Интернет-аптеке, дополнительную функциональность на Интернет-странице, недоступную незарегистрированным пользователям, а также другие преимущества при продолжении использования Интернет-страницы. Зарегистрированный пользователь вправе в любое время отозвать данное согласие на обработку личных данных учетной записи на Интернет-странице, потребовав удалить свою зарегистрированную учетную запись на Интернет-странице.

**Безрецептурные медикаменты** – Товары, занесенные в регистр лекарственных средств Латвийской Республики как безрецептурные медикаменты, которые Покупатель может приобрести на интернет-странице Интернет-аптеки без выписанного врачом рецепта. Перед употреблением лекарств Покупатель может получить бесплатную консультацию фармацевта о конкретных медикаментах и принять во внимание следующие указания: «Необоснованное применение лекарств вредит здоровью! Перед началом приема лекарств внимательно прочитайте инструкцию по применению или соответствующую информацию на упаковке! Проконсультируйтесь с врачом или фармацевтом о применении лекарств!».

**Пищевые добавки** – Товары, занесенные в регистр Продовольственно-ветеринарной службы Латвийской Республики как пищевые добавки. Перед употреблением пищевых добавок Покупателю следует принять во внимание следующие указания: «Пищевая добавка не заменяет полноценного и сбалансированного питания. Внимательно прочтите инструкцию по применению!».

**Специальное питание** – искусственные смеси для младенцев, предназначенные для специального рациона младенцев в первые месяцы жизни и удовлетворяющие требования таких младенцев к питанию до начала соответствующего прикорма, занесенные в Регистр продовольственных товаров, входящих в определенные группы, поддерживаемый Продовольственно-ветеринарной службой.

**Участник Программы лояльности** – Зарегистрированный пользователь, который в ходе регистрации на Интернет-странице недвусмысленно выразил свое согласие получать от Продавца и (или) его деловых партнеров следующую информацию: маркетинговые предложения, индивидуальные предложения для Покупателя, а также информацию о различных акциях распродажи Товаров и других предложениях. Зарегистрированный пользователь может в любое время изменить на Интернет-странице содержание вышеуказанных предложений в соответствии с предлагаемыми возможностями либо отказаться от получения такой информации в целом.

**Дистанционный договор** – дистанционно заключенный между Продавцом и Покупателем согласно положениям закона Латвийской Республики «О защите прав потребителей» на Интернет-странице в режиме онлайн договор, которым Покупатель выражает ясное и недвусмысленное желание приобрести указанные в Заказе Товары, а Продавец обязуется доставить Покупателю указанные в Заказе Товары.

**Право на отказ** – право Покупателя (физического лица, которое соответствует определению потребителя, приведенному в законе «О защите прав потребителей») в течение 14 (четырнадцати) дней со дня доставки Товара без указания каких-либо причин отступить от Дистанционного договора (отказаться от заказанного путем дистанционного договора товара или услуги).

**Скидочный купон** – во время маркетинговых кампаний при размещении Заказа Покупателю может быть предложена возможность воспользоваться Скидочным купоном для получения дополнительной скидки в виде скидки на покупку на определенную сумму или бесплатного подарка.

### **1. Общие условия**

1.1. Настоящие Правила являются документом, обладающим юридической силой, и предусматривают общие условия деятельности Интернет-аптеки [www.azeta.lv](http://www.azeta.lv). Правила применяются в случае, если Покупатель выбирает и приобретает предлагаемые в Интернет-аптеке Товары и услуги либо как-то иначе пользуется услугами Интернет-аптеки.

1.2. Информация об обработке личных данных Покупателя при использовании Интернет-аптеки изложена в Политике конфиденциальности, опубликованной на Интернет-странице.

1.3. Заказывать Товары в Интернет-аптеке вправе:

1.3.1. дееспособное физическое лицо;

1.3.2. правоспособное юридическое лицо;

1.3.3. несовершеннолетнее лицо, но не моложе 14 лет, если оно сообщило своему законному представителю о заказе Товаров в Интернет-аптеке и законный представитель дал согласие на заключение Дистанционного договора, а также в случае необходимости примет на себя обязательства по заключенному Дистанционному договору.

1.4. При любом использовании Интернет-страницы Интернет-аптеки Покупатель подтверждает, что он вправе делать покупки в Интернет-аптеке, т. е. отвечает приведенному в настоящих Правилах определению Покупателя.

1.5. Продавец оставляет за собой право в любой момент изменить эти Правила. С Правилами, изменениями или дополнениями к ним можно ознакомиться на Интернет-странице, и они вступают в силу в день их публикации, если Правила не предусматривают иной порядок.

1.6. Если Заказ принят до вступления в силу изменений Правил, к Покупателю применяются Правила, действовавшие до приема Заказа, кроме случаев, когда Правила предусматривают иной порядок.

1.7. Если Покупатель не ознакомился с Правилами и (или) полностью или частично не согласен с ними, Покупатель не сможет разместить заказ Товаров в Интернет-аптеке. При размещении Покупателем заказа в Интернет-аптеке считается, что он ознакомился с Правилами и согласен с ними, а также осведомлен об обработке личных данных, ознакомившись с Политикой конфиденциальности.

1.8. Продавец вправе отказаться регистрировать лицо в качестве пользователя Интернет-аптеки, а также Продавец вправе отказаться заключить с лицом договор об использовании Интернет-аптеки, если для регистрации лица и заключения

соответствующего договора существуют юридические препятствия или Покупатель объективно вредит деятельности Интернет-аптеки.

1.9. В соответствии с установленными нормативными актами Латвийской Республики Продавец имеет право в любой момент изменить цены Товаров, если Правилами не определено иначе. Товары продаются Покупателю по ценам, действующим на момент полного завершения Заказа.

1.10. На Интернет-странице Интернет-аптеки Покупатель может размещать заказы как Зарегистрированный пользователь, так и без регистрации.

1.10.1. Если Покупатель желает стать Зарегистрированным пользователем, то на начальной странице Интернет-страницы необходимо выбрать кнопку «Подключиться» и в разделе «Регистрация новых покупателей» указать требуемую информацию. Покупатель создает пароль для доступа к своему профилю в будущем. Покупатель может дать согласие на получение информационных уведомлений по указанному электронному адресу. Создав профиль, клиент может следить за ходом выполнения своего заказа и историей заказов. После подтверждения регистрации Покупатель может указать дополнительную (необязательную) информацию, если он хочет получать персонализированные предложения.

1.10.2. В ходе регистрации Покупатель может разрешить получение информации и предложений от Продавца и (или) его партнеров. Если Покупатель принял решение получать такую информацию, то такой Зарегистрированный пользователь в контексте настоящих Правил считается участником Программы лояльности. В зависимости от информации, которую Покупатель согласился получать, Продавец может в рамках Программы лояльности высылать Покупателю сведения о распродаже Товаров, акционных продуктах, персонализированные предложения на основании истории покупок, а также информацию и предложения от деловых партнеров Продавца.

1.10.3. Покупатель несет ответственность за сохранность данных подключения к своей учетной записи Зарегистрированного пользователя и передачу третьим лицам. Если в Интернет-аптеке размещают Заказ третьи лица, используя данные подключения Покупателя, Продавец считает такое лицо Покупателем и Покупатель отвечает за все действия, совершенные таким третьим лицом.

1.11. Информация, указанная Покупателем согласно подпункту 1.10 Правил, необходима для выполнения Услуги. Размещая Заказ на Интернет-странице, Покупатель обязан указать достоверную и точную информацию (имя, фамилия получателя, номер телефона, электронный адрес, адрес доставки). Продавец не несет ответственности за задержку доставки Товара или недоставленный Товар, если Покупатель при размещении Заказа указал ошибочную или неточную информацию.

## **2. Каталог, товары, цены товаров**

2.1. Изображения размещенных на Интернет-странице Товаров носят иллюстративный характер. Фактически доставленные Товары или их упаковка могут отличаться от указанных на иллюстрациях по размеру или внешнему виду, однако Продавец сделает все возможное, чтобы таких отличий не было либо они были минимальными.

2.2. Продавец обязуется обеспечить, чтобы оставшийся срок годности доставленных Покупателю Товаров не был короче 3 (трех) месяцев.

2.3. Любая информация или содержание, размещенные на Интернет-странице независимо от формата, в том числе, но не только, фотографии и другие визуальные материалы, являются собственностью Продавца. Такое содержание охраняется правом интеллектуальной собственности согласно нормативно-правовым актам

Латвийской Республики и Европейского союза. Любые действия с этим содержанием независимо от целей могут нарушать авторские права или другие нормативные акты. Использование, продажа, распространение, тиражирование содержания Интернет-страницы, создание на его основании производных произведений без письменного согласия Продавца запрещены.

2.4. Товары продаются по ценам, указанным возле изображения каждого Товара и его описания.

2.5. Цены Товаров в Интернет-аптеке указаны в евро с учетом НДС, а именно, ставки НДС, применяемой к каждому Товару.

2.6. В цену Товаров не включена плата за доставку Товаров. Стоимость доставки и (или) других выбранных услуг применяется в дополнение к цене Товаров. Стоимость доставки, действующая на момент размещения Заказа, отображается Покупателю при размещении Заказа в зависимости от способа и места доставки.

2.7. В цену товара не включена Плата за упаковку. Плата за упаковку применяется дополнительно к цене Товара. Стоимость упаковки указана в сумме заказа в Корзине. Стоимость упаковки не учитывается при расчете минимальной стоимости корзины и порога бесплатной доставки. Купоны на скидку не распространяются на стоимость упаковки.

### **3. Корзина покупок**

3.1. Корзина покупок создается, когда Покупатель просматривает каталог Товаров и добавляет выбранные Товары в корзину, нажимая кнопку «В КОРЗИНУ». Добавление Товара в корзину не является размещением Заказа. Покупатель вправе изменить содержание Корзины покупок, добавляя или удаляя Товары.

3.2. Покупатель может искать Товары на Интернет-странице, используя предлагаемые функции поиска. Отбор Товаров можно осуществлять по различным критериям, например: название, изготовитель, вид Товара, категория или цена.

3.3. Выбрав Товары для размещения в Корзине покупок, Покупателю для оформления Заказа необходимо нажать кнопку «КОРЗИНА», после чего будут отображены все ранее добавленные в Корзину покупок Товары. Чтобы начать оформление Заказа, Покупателю нужно нажать кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ».

3.4. В случаях, когда несколько Покупателей одновременно положили в Корзину покупок один и тот же Товар, доступное количество которого меньше количества Покупателей, разместить Заказ смогут Покупатели, которые первыми начнут и завершат оформление Заказа. Если помещенный в Корзину покупок Товар распродан, автоматизированная система страницы не позволит завершить Заказ с этим Товаром и визуально предупредит Покупателя об изменениях списка Товаров и суммы оплаты Заказа.

3.5. В случаях, когда Покупатель поместил Товар в Корзину покупок, но еще не начал оформлять Заказ, и в этом промежутке времени цена Товара изменилась, автоматизированная система страницы визуально предупредит Покупателя об изменениях списка Товаров и суммы оплаты Заказа.

3.6. Ввиду загруженности Интернет-страницы или технических причин при оплате Заказа Товаров может случиться, что приобретенных Товаров все-таки нет в наличии в запасах Интернет-аптеки. В этом случае Продавец сообщит Покупателю (используя указанную Покупателем контактную информацию или контактную информацию, введенную Покупателем в качестве Зарегистрированного пользователя) о факте отсутствия заказанных и приобретенных Товаров в Интернет-аптеке. В этом случае Продавец может договориться с Покупателем о возврате денег (перечислением денег

на расчетный банковский счет Покупателя, с которого делалась покупка) за Товары, которых нет в наличии в запасах Интернет-аптеки, или предложить Покупателю приобрести другие равноценные Товары, договариваясь с Покупателем в каждом случае отдельно.

3.7. Продавец имеет право установить минимальное/максимальное количество единиц конкретного Товара в рамках одного Заказа.

#### **4. Способы, сроки и стоимость доставки Товаров**

4.1. При оформлении Заказа Покупатель выбирает способ получения Товаров. Способы доставки Товаров, информация о сроках доставки и ее стоимости опубликована по адресу <https://www.azeta.lv/precu-piegade>.

4.2. Доставка в посылочные автоматы и посылочные пункты Itella Smartpost (Narvesen) может задерживаться в связи с загруженностью поставщика услуг почты.

4.3. Посылочный шкаф DPD и пакомат Omniva находятся на территории вне зданий, где на посылки может воздействовать температура наружного воздуха, поэтому в эти посылочные автоматы не осуществляется доставка Безрецептурных медикаментов, ввиду чего, если в заказе Покупателя будут Безрецептурные медикаменты, Заказ можно будет получить не в посылочных автоматах, а в других местах доставки.

#### **5. Условия оплаты**

5.1. Выбрав способ доставки, Покупатель может выбрать способ оплаты.

5.2. Покупатель может оплатить Заказ следующими способами:

5.2.1. расчетными картами VISA/MasterCard рассчитаться онлайн, на Интернет-странице Интернет-аптеки;

5.2.2. воспользоваться какой-либо из предлагаемых систем интернет-банков. Предлагаемые системы – Luminor, SEB, Swedbank, Citadele, Revolut. Решение обеспечивает партнер Продавца AB NEO Finance;

5.2.3. если выбрана услуга доставки Товаров по указанному Покупателем адресу посредством курьерской службы, Покупатель может оплатить Заказ платежной картой VISA/MasterCard при получении. При таком способе доставки оплата наличным расчетом невозможна.

5.3. Стоимость перечисления на расчетный счет Интернет-аптеки Продавца оплачивает Покупатель.

5.4. Платеж считается полученным после его зачисления на расчетный счет в банке Продавца.

#### **6. Выполнение Заказа**

6.1. Срок доставки и выполнения Заказа зависит от выбранного способа оплаты Товаров и времени размещения Заказа.

6.2. Заказ считается принятым, когда Покупатель полностью завершил Заказ, а также получил по электронной почте подтверждение Заказа.

6.3. Если Покупатель выбрал в качестве способа доставки получение Товаров в аптеках деловых партнеров Продавца, Покупатель может явиться в аптеку и получить заказанные Товары в любое время в пределах рабочего времени аптеки после получения автоматического уведомления в форме SMS-сообщения о доставке Товара.

6.4. Если Покупатель указал в Заказе, что он желает получить Товары посредством курьерской службы, то в этом случае:

6.4.1. заказанные Товары будут доставлены по адресу, указанному в Заказе Покупателя. Покупатель не может изменить адрес места доставки Товаров после подтверждения Заказа;

6.4.2. перед доставкой Товаров по указанному Покупателем адресу курьер связывается в Покупателем, чтобы уточнить место и время доставки;

6.4.3. Продавец не несет ответственности за задержку доставки Товара или недоставленный Товар, если Покупателя не удастся застать по указанному в Заказе адресу в согласованное с курьером время;

6.4.4. если оказание услуги доставки Товаров началось, однако полностью выполнить ее не удалось по вине Покупателя или ввиду зависящих от Покупателя обстоятельств (например, был указан неверный адрес доставки), то оплата данной услуги доставки в случае аннулирования Заказа Покупателю не возвращается.

6.5. Если Покупатель в Заказе указал, что он желает получить Товары в каком-либо из Пакоматов или других доступных для выбора на момент оформления Заказа пунктов получения Товаров, то после получения информационного SMS-сообщения о нахождении посылки в соответствующем пункте получения Покупатель может прийти и забрать приобретенные Товары.

6.6. Продавец не несет ответственности за допущенные поставщиками услуг доставки просрочки доставки независимо от причин или обстоятельств, при которых они возникли.

## **7. Получение Товаров**

7.1. Покупатель получает доставленные Товары в картонной коробке или в другой защитной внешней упаковке.

7.2. Подтверждающий покупку документ – накладная подготавливается Покупателю независимо от способа оплаты или доставки и отправляется в электронной форме на указанный в Заказе электронный адрес. Электронная накладная действительна без подписи. Размещая Заказ, Покупатель подтверждает свое согласие получить накладную на покупку в электронной форме.

7.3. При получении Товара в аптеках Продавца или его деловых партнеров Покупатель должен назвать уникальный идентификационный номер Заказа.

7.4. Если Покупатель выбрал получение Товаров в Аптеке делового партнера Продавца, то для получения Заказа в аптеках деловых партнеров Покупателю нужно быть готовым предъявить удостоверяющий личность документ (паспорт или удостоверение личности, или электронную идентификационную карту).

7.5. Получить заказанные Товары в аптеках Продавца или его деловых партнеров Покупатель может сам лично или его уполномоченное лицо. Уполномоченное лицо должно знать уникальный номер Заказа и данные Покупателя.

7.6. При получении Товаров Покупатель обязан вскрыть внешнюю упаковку Заказа и удостовериться в том, что доставлен именно заказанный Покупателем Товар (в том числе доставлено заказанное количество Товаров), а также отсутствуют видимые дефекты или другие повреждения Товара.

7.7. Покупатель подтверждает факт получения Товаров – выполнение Заказа. Способ подтверждения факта получения Товаров зависит от способа получения Товаров:

	<b>Способ получения товара</b>	<b>Форма подтверждения</b>	<b>Получение Заказа</b>
<b>7.7.1.</b>	Доставка Товаров в Аптеку делового партнера Продавца.	Покупатель ставит подпись на кассовом чеке.	В течение 10 (десяти) дней.
<b>7.7.2.</b>	Доставка Товаров указанному Покупателем адресу территории Латвийской Республики посредством курьерской службы.	Покупатель ставит подпись на накладной-счете или в электронном документе курьера с помощью специального устройства на сенсорном экране портативного компьютера.	В момент доставки.

<b>7.7.3.</b>	Доставка Товаров в посылочные автоматы Itella Smartpost, пакоматы Omniva	Подписью Покупателя являются электронные данные, генерируемые в тот момент, когда Покупатель вводит специальный PIN-код в терминале посылочного автомата, который он получил в виде SMS-сообщения о доставке Товара на свой мобильный телефон и после введения которого открывается дверца посылочного автомата. Вышеупомянутые электронные данные приравниваются к собственноручной подписи Покупателя.	В течение 7 (семи) рабочих дней.
---------------	--	--	----------------------------------

<b>7.7.4.</b>	Доставка Товаров в посылочные шкафы DPD	Подписью Покупателя являются электронные данные, генерируемые в тот момент, когда Покупатель вводит специальный PIN-код в терминале посылочного автомата, который он получил в виде SMS-сообщения о доставке Товара на свой мобильный телефон и после введения которого открывается дверца	В течение 5 (пяти) рабочих дней.
---------------	---	--	----------------------------------

посылочного автомата.  
Вышеупомянутые  
электронные данные  
приравниваются к  
собственноручной  
подписи Покупателя.

**7.7.5.** Доставка Товаров в посылочный пункт Itella Smartpost (Narvesen) Покупатель подписывается в документе о доставке. В течение 14 (четырнадцати) дней.

7.8. Учитывая несоответствия качества Товаров и (или) комплектации Товаров, Покупатель без необоснованного промедления, но не позднее 2 (двух) дней после получения Заказа сообщает Продавцу о Товаре с несоответствующим качеством и (или) комплектацией или об обнаруженных несоответствиях по количеству Товаров, перечисляет несоответствия, заполняя бланк, опубликованный по адресу <https://www.azeta.lv/precu-atgriesana>, или отправляет описание несоответствий и сведения о посылке на адрес [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv).

7.9. Если Покупатель принял доставленные Товары без комментариев и в течение 2 (двух) дней с момента получения Товара не сообщил о несоответствиях условиям Дистанционного договора, Покупатель подтверждает, что Товары доставлены в целой упаковке и их количество, качество и комплектация соответствуют условиям Дистанционного договора. При этом считается, что связанные с продажей услуги и доставка Товаров выполнены надлежащим образом.

7.10. Если Покупателю доставлен Товар, который он не заказывал (в том числе если Заказ неточно укомплектован), либо обнаружены видимые дефекты или другие повреждения, Покупатель отправляет Продавцу уведомление на электронный адрес Продавца [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv) с описанием сущности претензии. Покупатель и Продавец согласовывают разрешение ситуации.

7.11. Если Покупатель не забрал товар в срок, указанный в подпункте 7.7, и не согласовал с Продавцом продление срока получения, Товар возвращается на склад Продавца. В этом случае Покупателю не позднее 1 (одного) месяца после окончания срока получения Товара возвращается уплаченная за Товары денежная сумма перечислением на банковский расчетный счет Покупателя, использованный Покупателем при покупке Товара. Если Покупатель рассчитался за Товары платежной картой и банковские реквизиты Покупателя Продавцу неизвестны, то в этом случае Продавец свяжется с Покупателем, чтобы договориться о возврате денег. В случае, указанном в данном пункте, Стоимость доставки Покупателю не возвращается.

## **8. Фармацевтические консультации**

8.1. Покупатель вправе получить, и ему обеспечивается возможность запросить бесплатные консультации фармацевта по будням с 10:00 до 18:00.

8.2. Покупатель может получить консультацию следующими способами: 1) позвонив по телефону 8000 6960; 2) в порядке переписки по электронной почте [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv); 3) используя функцию онлайн-чата, предлагаемую Покупателю на Интернет-странице.

8.3. Продавец отвечает на запрос консультации в течение 24 часов.

8.4. Для обеспечения качества услуг содержание консультаций записывается.

## **9. Качество Товаров и ответственность за хранение Товаров**

9.1. Срок годности Товаров (в т. ч. Безрецептурных медикаментов) и производитель указаны на упаковке Товаров.

9.2. После получения Товаров Покупатель несет ответственность за сохранение качества и безопасности Товаров в течение срока реализации Права на отказ. Чтобы можно было воспользоваться Правом на отказ, Товары должны быть неиспользованными, неповрежденными и иметь свой изначальный внешний вид (с неснятыми и неповрежденными этикетками, нетронутыми защитными пленками и т. д.). Покупатель несет ответственность за уменьшение ценности Товаров, если Товары использовались в непредназначенных для этого целях.

9.3. Прежде чем начать пользоваться Товаром, Покупатель обязан внимательно прочитать информацию, размещенную на маркировке Товара или на упаковке Товара, а также ознакомиться с инструкцией по использованию Товара.

## **10. Гарантия**

10.1. Гарантией является обещание изготовителя бесплатно вернуть потребителю уплаченную за Товар денежную сумму, обменять Товар на соответствующий Товар или безвозмездно устранить несоответствие Товара, или выполнить другие действия, если Товар не соответствует данной в гарантии или рекламе характеристике.

10.2. Гарантия указана в письменной форме на маркировке Товара, и в ней изложены условия предъявления требования в отношении гарантии, гарантийный период – срок, на который распространяется гарантия, а также наименование (фирма) или имя, фамилия и адрес гаранта. В гарантии указывается, что потребитель имеет определенные права согласно нормативным актам и что гарантия на эти права влияния не оказывает.

## **11. Право на отказ**

11.1. Право на отказ – право Покупателя (физического лица, которое в контексте закона «О защите прав потребителей» является потребителем) в течение 14 (четырнадцати) дней после того, как Покупатель или указанное Покупателем третье лицо получило Товары, отказаться от Товаров в соответствии с порядком использования Права на отказ.

11.2. Правом на отказ нельзя воспользоваться, если Покупатель:

11.2.1. приобрел Товары, которые являются скоропортящимися или их срок годности скоро истекает;

11.2.2. вскрыл упаковку Товара, который по соображениям охраны здоровья и гигиены не подлежит возврату, в частности, в отношении средств гигиены, косметики;

11.2.3. приобрел безрецептурные медикаменты, обогатители питания и/или медицинские товары, которые согласно правилам Кабинета министров № 416 от 26 июня 2007 г. «Порядок распространения и контроля качества лекарственных средств» нуждаются в определенных условиях хранения (ограничения влажности, освещения, температуры и др.);

11.2.4. если Товар вследствие своих свойств безвозвратно смешан с другими вещами после доставки.

11.3. Покупатель несет ответственность за сохранение качества и безопасности Товара в течение срока реализации Права на отказ. Покупатель несет ответственность за соблюдение условий хранения Товаров (температура, влажность) до возврата Товара Продавцу согласно требованиям, указанным в инструкции по хранению Товара. Покупатель несет ответственность за любое уменьшение стоимости Товара, если Товар использовался способом, несовместимым с принципом добросовестности, в том числе для целей, отличных от характера или функций Товара. Товар должен быть неповрежденным, сохранить товарный вид (неснятые и неповрежденные этикетки, не порванные защитные пленки и т. д.), не бывшим в употреблении и не испытывавшим неблагоприятное воздействие внешних условий. Товар должен быть возвращен в оригинальной упаковке, в той же комплектации, в которой он был получен. В случае неполного комплекта Товара, если Товар поврежден, его внешний вид не соответствует виду при получении или Товар неправильно упакован, Продавец имеет право не принимать Товар, а также не возвращать деньги, уплаченные Покупателем за Товар.

11.4. Об использовании Права на отказ Покупатель сообщает Продавцу путем заполнения бланка отказа, опубликованного по адресу <https://www.azeta.lv/precu-atgriesana>. Покупатель может воспользоваться приложенным образцом Бланка отказа, однако это не обязательно. Заполненный бланк Покупатель отправляет Продавцу на электронный адрес [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv), юридический адрес: ул. Цесу, 31, к-1, г. Рига, LV-1012, или фактический адрес: ул. Цесу, 31, к-3, г. Рига, LV-1012. После получения заполненного Бланка отказа Продавец сообщает Покупателю о получении отказа, а также информирует о принятом решении или времени, когда решение будет принято. Бланк отказа можно заполнить и отправить на Интернет-странице, а также получить после отправки требования на электронный адрес [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv).

11.5. Покупатель обязан немедленно, но не позднее чем в течение 14 дней после отправления (передачи) бланка отказа Продавцу, вернуть Продавцу Товары, передав их в Аптеке или отправив их по почте, воспользовавшись услугами почты или любым другим удобным Покупателю способом отправления.

11.6. Покупатель должен самостоятельно покрыть расходы, связанные с возвратом и отправлением Товаров.

11.7. Продавец возвращает Покупателю полученные от Покупателя платежи, в том числе стоимость доставки, за исключением дополнительных расходов, возникших из-за того, что Покупатель выбрал способ доставки, не являющийся самым дешевым стандартным способом доставки, который предлагает Продавец, в течение 14 дней со дня получения Продавцом от Покупателя заполненного Бланка отказа (решения отказаться от Договора) и с момента получения Продавцом товаров, от которых Покупатель отказывается. Вышеуказанную денежную сумму Продавец возвращает перечислением на банковский расчетный счет Покупателя, использованный Покупателем при покупке Товара, кроме случаев, когда Покупатель недвусмысленно согласился использовать другое платежное средство.

11.8. Если возвращается только часть Товаров, то расходы на доставку возмещаются только в том случае, если к остальным Товарам этого же заказа при покупке их по отдельности применялся бы более низкий тариф, чем тот, который применяется при покупке Товара вместе с возвращаемыми Товарами, и только в размере, равном разнице указанных тарифов.

11.9. Продавец имеет право задержать платеж до того момента, пока не получит от Покупателя Товара, от которых Покупатель хочет отказаться, а также имеет право не совершать платеж при наступлении одного из случаев, указанных в пункте 11.2.

## **12. Требование потребителя по отношению к Товару, не соответствующему Договору**

12.1. Покупатель, являющийся потребителем в соответствии с законом «О защите прав потребителей», имеет право предъявить Продавцу претензию по поводу несоответствия Товара условиям Договора в течение 2 лет со дня приобретения Товара. Это исковое заявление подается Продавцу в течение двух месяцев с того дня, когда Покупатель обнаружил несоответствие Товара условиям Договора. Днем приобретения Товара считается день, когда Продавец отдал и Покупатель принял соответствующий Товар.

12.2. Подробнее о правах потребителя в тех случаях, когда ему продан несоответствующий условиям Договора товар, можно прочитать в главе VII закона «О защите прав потребителей» «Требования потребителя».

12.3. Если Продавец признает претензию Покупателя обоснованной, он обменивает неправильные или испорченные Товары, согласуя с Покупателем порядок обмена Товаров.

## **13. Рассмотрение жалоб, предложений и инициатив**

13.1. Каждый Покупатель может вносить Интернет-аптеке предложения и инициативы относительно работы Интернет-аптеки или предъявить жалобу путем отправки на электронный адрес [info@azeta.lv](mailto:info@azeta.lv) или почтой на юридический адрес Продавца: ул. Цесу, 31, к-1, г. Рига, LV-1012.

13.2. Продавец предоставляет ответ по существу в разумный срок, учитывая срочность решения упомянутого в жалобе вопроса, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней после получения жалобы.

13.3. Если Продавец по объективным причинам не может дать ответ в срок, указанный в пункте 13.2, он немедленно сообщает об этом Покупателю в письменной форме, указывая разумный срок предоставления ответа.

13.4. Если содержание заявления не требует ответа по существу, Продавец в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после получения заявления сообщает Покупателю о том, что он получил соответствующее заявление.

13.5. Если Покупатель указал в заявлении, что ответ на его заявление не требуется, Продавец может не отвечать на такую жалобу.

13.6. Если Покупатель не дал указаний относительно отправки ответа, Продавец отправляет ответ на заявление на указанный Покупателем адрес. Если в жалобе, отправленной в электронной форме, Покупатель не дал указаний относительно отправки ответа, Общество отправляет ответ на жалобу только в электронной форме.

13.7. Продавец вправе оставить заявление без рассмотрения в следующих случаях:

13.7.1. если в заявлении не указан заявитель (для физического лица – имя, фамилия и адрес; для юридического лица – название и юридический адрес);

13.7.2. если текст жалобы объективно неразборчивый или непонятный;

13.7.3. если заявление имеет явно оскорбительное и провокационное содержание;

13.7.4. если ответ на жалобу предоставлялся раньше и ее содержание в отношении указанных в жалобе юридических или фактических обстоятельств по сути не изменилось.

13.8. В случаях, перечисленных в пункте 13.7, Продавец сообщает Покупателю об оставлении заявления без рассмотрения, указывая основание.

#### **14. Ограничения использования Безрецептурных медикаментов и Пищевых добавок**

14.1. Учитывая, что в ассортимент Товаров входят зарегистрированные в Латвийской Республике Безрецептурные медикаменты или зарегистрированные в Латвийской Республике пищевые добавки, Покупатель должен соблюдать особую осторожность, внимательно прочитать инструкции по применению Безрецептурных медикаментов и зарегистрированных в Латвийской Республике пищевых добавок и соблюдать данные указания.

14.2. Каждый Безрецептурный медикамент снабжен предупреждающей надписью в соответствии с положениями действующего законодательства Латвийской Республики: «Внимательно прочитайте инструкцию по применению или соответствующую информацию на упаковке! Проконсультируйтесь с врачом или фармацевтом о применении лекарств. Необоснованное применение лекарств вредит здоровью!». При появлении любых вопросов Покупателю следует перед приемом лекарств внимательно ознакомиться с инструкцией по использованию, а также воспользоваться своим правом получить бесплатную консультацию фармацевта (см. раздел 8 Правил).

14.3. Каждая пищевая добавка снабжена предупреждающей надписью в соответствии с положениями действующего законодательства Латвийской Республики: «Пищевая добавка не заменяет полноценного и сбалансированного питания!». При появлении любых вопросов Покупателю следует перед приемом пищевых добавок внимательно ознакомиться с инструкцией по использованию, а также он вправе получить бесплатную консультацию фармацевта (см. раздел 8 Правил).

#### **15. Ограничения ответственности и форс-мажорные обстоятельства**

15.1. Покупатель несет ответственность за ущерб, который он нанесет Продавцу, нарушив данные Правила.

15.2. Продавец не несет ответственности изготовителя Товаров и не отвечает перед Покупателем за влияние приема Товаров на здоровье, безопасность и жизнь Покупателя.

15.3. Продавец не несет перед Покупателем ответственности за ущерб или вред, нанесенные Покупателю в связи с несвоевременной доставкой или задержкой доставки Товаров, или за то, что доставка Товаров задержалась или была отложена из-за плохих или непредвиденных погодных условий.

15.4. Продавец не несет ответственности за невыполнение обязательств по отношению к Дистанционному договору, если это обусловлено обстоятельствами, которые Продавец при заключении Дистанционного договора не мог предвидеть или контролировать, или вызванными ими последствиями (перебои подключения к Интернету, природные катастрофы, автомобильные катастрофы, угрозы терроризма, война, забастовки, беспорядки, внутренние государственные перевороты, распоряжения правительства, пандемия, чрезвычайное положение национального масштаба и др.). Если вышеуказанные обстоятельства сохраняются более 1 (одного)

месяца, стороны могут расторгнуть заключенный Дистанционный договор на основании двустороннего соглашения.

## **16. Заключение Дистанционного договора, срок действия Дистанционного договора**

16.1. Подтверждая Заказ, Покупатель ясно и недвусмысленно подтверждает свое согласие заключить Дистанционный договор и обязуется выполнять предусмотренные Дистанционным договором обязательства. Покупатель является дееспособным физическим лицом или правоспособным юридическим лицом, располагающим необходимыми финансовыми средствами для оплаты заказанных Товаров.

16.3. Дистанционный договор считается заключенным в момент полной оплаты Покупателем Заказа (утверждения платежа банком Покупателя).

16.4. Дистанционный договор действует на протяжении времени, необходимого для выполнения обязательств, следующих из Дистанционного договора.

## **17. Скидочные купоны**

17.1. Продавец вправе предоставлять посетителям и Покупателям Интернет-аптеки Скидочные купоны, предлагая их за участие в маркетинговых мероприятиях Продавца. В Скидочном купоне содержится код, состоящий из комбинации букв и (или) цифр, с которой при совершении покупок в Интернет-аптеке можно получить скидки на покупку или подарки (далее в тексте – Код купона).

17.2. Условия каждой кампании Скидочных купонов и срок их действия указан на распечатанном Скидочном купоне или в цифровой коммуникации. Скидочным купонам присваивается срок годности, который будет указан при их выдаче.

17.3. Покупатель может ввести Код купона в Корзину для покупок до размещения Заказа в отведенное для этого поле. Если условия Скидочного купона не соответствуют содержимому Корзины для покупок, истек срок его действия или он является неподходящим на иных основаниях, Покупатель будет уведомлен об этом визуальным предупреждением.

17.4. В рамках одного Заказа Покупатель может использовать только один Скидочный купон. Скидочные купоны не суммируются.

17.5. Скидочный купон может предоставляться в виде процентной скидки на покупку или конкретные Товары, скидки в виде определенной денежной суммы или бесплатного подарка к Заказу.

17.6. Скидочные купоны нельзя использовать при покупке Безрецептурных медикаментов, Специального питания, компенсируемых лекарств и компенсируемых медицинских приборов.

17.7. Продавец оставляет за собой право без предварительного предупреждения в одностороннем порядке изменить условия Скидочного купона или прекратить проведение данной акции.

## **18. Урегулирование споров**

18.1. Все споры, которые возникнут между Продавцом и Покупателем или которые возникнут в связи с покупками Товаров в Интернет-аптеке, Стороны постараются урегулировать путем переговоров или переписки, чтобы прийти к взаимовыгодному и приемлемому решению.

18.2. Покупатель может подавать иски и (или) жалобы на приобретенные в Интернет-магазине товары и (или) услуги Центру защиты прав потребителей, адрес: ул. Бривибас, 55, г. Рига, LV-1010, по телефону +371 65452554, по электронному

адресу: [ptac@ptac.gov.lv](mailto:ptac@ptac.gov.lv) или на интернет-странице Центра защиты прав потребителей по адресу: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv).

18.3. Информация относительно онлайн-урегулирования споров (ОУС): Европейская комиссия предлагает платформу онлайн-урегулирования споров. Данная платформа предназначена для того, чтобы облегчить внесудебное рассмотрение споров в связи с договорными обязательствами по договорам онлайн-торговли и оказанию услуг. Платформа размещена на интернет-странице <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

18.4. Если спор не удастся урегулировать путем переговоров или переписки, то Стороны будут урегулировать спор в суде Латвийской Республики, соблюдая требования нормативных актов Латвийской Республики. Споры между Покупателем (потребителем) и Продавцом можно передавать для урегулирования в Центр защиты прав потребителей или суд Латвийской Республики.

### **19. Другие положения**

19.1. Настоящие Правила утверждены и вступили в силу 16 февраля 2022 г.

19.2. Продавец имеет право передать свои права и обязанности в связи с Дистанционным договором третьему лицу или лицам, но передача этих прав и обязанностей никак не повлияет на права Покупателя и обязательства Продавца в связи с этими Правилами.

19.3. Домашнюю страницу Интернет-аптеки можно посещать с использованием как стационарного, так и портативного компьютера, а также смартфона или планшета, на которые установлены следующие интернет-браузеры: Google Chrome версии 56 и новее, Mozilla Firefox версии 51 или новее, Safari версии 10.1 или новее, Internet Explorer 11 и для мобильных устройств – Android версии 7.0 или новее, iOS версии 10.3.3 или новее.

Правила пользования интернет-аптекой AZETA, В6 от 15.02.2022.