

Условия продукта/услуги ООО «Ювелирный дом «Кристалл» «Премиальная программа обслуживания»

1. «Премиальная программа обслуживания» - платная услуга (далее по тексту Продукт/услуга) ООО "Ювелирный дом "Кристалл"(далее по тексту - продавец), продлевающая на 12 месяцев стандартный гарантийный срок (гарантия изготовителя 6 месяцев +и дополнительная бесплатная гарантия продавца 6 месяцев) и предоставляющая право на обмен/возврат изделия надлежащего качества в течение 30 (тридцати) дней с даты покупки.

Приобрести данный Продукт/услугу можно только одновременно с изделием.

Покупателю, оплатившему Продукт/услугу, выдается Сертификат, предоставляющий право:

I. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты продажи изделия, указанного в Сертификате (*отсчет срока начинается на следующий день после даты продажи*), если оно не было в эксплуатации, сохранены его товарный вид (т.е. нет повреждений, царапин, потертостей и т.п., не поврежден ярлык изготовителя, прикрепленный к изделию), сохранены потребительские свойства, а также имеется данный Сертификат, но если изделие не подошел по форме, дизайну, размеру или комплектации:

- **обменять купленное изделие надлежащего качества на аналогичное изделие или на другое изделие;**
- или**
- **отказаться от исполнения договора купли-продажи (вернуть изделие надлежащего качества продавцу) и получить уплаченную за него сумму.**

II. В период действия Сертификата (12 месяцев после стандартной гарантии), в случае выявления производственного брака (недостатка) в изделии, указанном в Сертификате, на:

- бесплатный ремонт изделия;

или

- обмен изделия на аналогичное (такие же артикул, вес, размер, вставки);

или

- в случае, если ремонт изделия невозможен и аналогичных изделий нет в наличии и они сняты с производства производителем, то производится обмен изделия на другое изделие. Если Покупатель выбрал изделие меньшей стоимости разница в стоимости изделий подлежит возврату Покупателю. Если Покупатель выбрал изделие большей стоимости – производится доплата Покупателем разницы между обмениваемыми изделиями.

2. Изделия, на которые может быть предоставлен Продукт/услуга в сети ювелирных магазинов «Кристалл»:

- Ювелирные изделия стоимостью от **500 (пятьсот) рублей до 500 000 (пятьсот тысяч) рублей** с учетом предоставленных скидок,

кроме изделий:

- столовое серебро (предметы сервировки стола), предметы интерьера, часы, иконы;
- приобретенных через интернет-магазин (в том числе с помощью мобильного приложения «Кристалл») с получением НЕ в магазине «Кристалл»;



- приобретенных через маркетплейсы.

3. Стоимость Продукта/услуги составляет 10% от стоимости ювелирного/ых изделия/ий после применения всех скидок.

Способы оплаты: наличными денежными средствами, банковской картой, подарочной картой.

Скидки по торговым акциям не распространяются на стоимость данного Продукта/услуги.

Покупатель имеет право передать права по Сертификату вместе с переходом права собственности на изделие (в результате дарения, купли-продажи). *Передача прав подтверждается наличием у нового собственника изделия Сертификата на Продукт/услугу.*

4. Срок действия Сертификата:

- 30 (тридцать) дней с даты покупки – для обмена/возврата изделия надлежащего качества(п. I)
- 12 месяца по окончании гарантии изготовителя (6 месяцев) и дополнительной бесплатной гарантии продавца (+6 месяцев)) – для ремонта или обмена изделия ненадлежащего качества (с производственным браком) (п. II)

Течение срока Сертификата приостанавливается на период с даты передачи изделия продавцу для ремонта до даты получения покупателем отремонтированного изделия.

В случае если при проведении проверки качества или экспертизы производственный брак не будет выявлен, течение срока дополнительной гарантии на период нахождения изделия у продавца (эксперта, изготовителя) не приостанавливается.

5. Порядок оформления обмена/возврата изделия надлежащего качества, не бывшего в эксплуатации, в рамках Продукта/услуги.

При обращении покупателя в течение 30-ти дней с даты покупки с требованием об обмене/возврате изделия надлежащего качества:

5.1. Директор магазина/старший продавец проверяет качество изделия (по установленным в компании требованиям в Регламенте товародвижения), наличие ярлыка и целостность опломбированной нити, кассового чека, сертификата на Продукт/услугу, соблюдение срока, установленного п. I. настоящего Порядка.

5.2. Если изделие соответствует требованиям (п. I) и соблюден срок обращения, то директор магазина/старший продавец:

5.2.1. Изделие без вставок из драгоценных камней принимает.

Оформляет обмен изделия на другое, выбранное покупателем, в установленном в компании порядке (возврат первого изделия, продажа выбранного изделия).

! Если Покупатель выбрал изделие меньшей стоимости –разница в стоимости изделий подлежит возврату Покупателю. Если Покупатель выбрал изделие большей стоимости – производится доплата Покупателем разницы между обмениваемыми изделиями. При обмене стоимость возвращаемого изделия определяется по цене на дату покупки с учетом примененных скидок (согласно кассового чека), стоимость изделия, на которое будет совершен обмен, - по цене на дату обмена и скидок, действующих на эту дату.

Или, если отсутствует возможность обмена изделия, оформляет возврат денежных средств (в соответствии с установленными в ООО "Ювелирный дом "Кристалл" общими правилами), уплаченных за изделие -цена на дату покупки с учетом примененных скидок (согласно кассового чека).

Денежные средства возвращаются в том же порядке, в котором они были уплачены за изделие (наличными, на банковскую карту, подарочную карту и т.п.)

5.2.2. Изделие с драгоценными камнями принимает по сохранной расписке и направляет для проверки качества в Распределительный центр в установленном в компании порядке. *Информирует покупателя, что обмен изделия или возврат денежных средств будет осуществлен сразу после*



проверки качества изделия в РЦ, т.е. в течение 10 дней. Выясняет у покупателя какое право он намерен реализовать – обменять изделие на другое или получить деньги. Выбранное для обмена изделие откладывается до окончания проверки качества.

Изделие, поступившее в РЦ, проверяет на качество соответствующий категорийный менеджер в течение 1 (одного) рабочего дня и сообщает по электронной почте директору магазина о результатах проверки качества изделия. Если в изделии выявлены дефекты непроизводственного характера (механические повреждения), о чем составляется акт соответствующей постояннодействующей комиссией, то изделие возвращается покупателю с отказом в удовлетворении требования о обмене/возврате изделия.

5.3. Если изделие НЕ соответствует требованиям (п.1) и/или покупателем не соблюден срок обращения, то продавец отказывает покупателю в его требовании по причине невыполнения условий Сертификата.

6. Случаи возврата оплаченной стоимости Продукта/услуги.

При возврате изделия по причине брака, в том числе для обмена его на другое, в течение гарантийного срока изготовителя и продавца (предоставляемого бесплатно) Сертификат утрачивает силу и оплаченная стоимость Продукта/услуги подлежит возврату покупателю по его заявлению.

При возврате изделия для обмена на другое в рамках дополнительной гарантии, она продолжает действовать в отношении нового изделия по окончании гарантийного срока изготовителя (*отметка о передаче нового изделия и его характеристики делаются сотрудником магазина на экземпляре покупателя бланка Сертификата*).





7. Продукт/услуга не распространяется на изделия с возникшими в ходе эксплуатации недостатками:

- разрыв, растяжение, деформация звеньев у цепи, колье, браслета;
- нарушение покрытия вследствие неправильной эксплуатации изделия;
- выпадение вставки или вставок вследствие механического повреждения;
- любая механическая поломка, деформация изделия вследствие небрежной эксплуатации изделия;
- взаимодействие изделий с веществами, содержащими активные химические соединения;
- изделие ремонтировалось покупателем самостоятельно (у сторонних ювелиров и т.п.);
- утеря части изделия (одной серьги, крепежного элемента замка («барашка») серег-пусет, подвесного элемента изделия и т.п).





Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

	Организация, сотрудник	Доверенность: рег. номер, период действия и статус	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	 Общество с ограниченной ответственностью "Ювелирный Дом "Кристалл" Дубинина Елена Николаевна Доверитель: ООО "Ювелирный дом "Кристалл"	 32d8864e-7ff9-43bf-b447-8f318c7fbb23 с 24.11.2025 00:00 по 24.11.2026 23:59 GMT+03:00 Доверенность прошла проверку	06A1137B009FB3C191444175A D796A0129 с 24.11.2025 10:23 по 24.11.2026 10:28 GMT+03:00	19.03.2026 09:18 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	 Общество с ограниченной ответственностью "Ювелирный Дом "Кристалл" Вишнякова Лариса Николаевна Доверитель: ООО "Ювелирный дом "Кристалл"	 0a7649e4-77fa-468e-a82e-d7827ea98345 с 23.07.2025 00:00 по 23.07.2026 23:59 GMT+03:00 Доверенность прошла проверку	02D2A4E00023B3729744A4237 B532986F9 с 23.07.2025 16:27 по 03.08.2026 16:37 GMT+03:00	23.03.2026 14:51 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа