

Общие положения

Состояние на 01.11.2012. Действительны с 01.11.2012.

Компания Galacon предлагает услуги по покупке товаров в Германии и других странах мира и пересылке товаров в любую страну мира. Сайт roakupkavgermanii.ru принадлежит компании Galacon (далее "Galacon" или "мы"). Компания Galacon зарегистрирована в Германии по адресу Hohenwaldeckstr. 35, 81541 München, цены и описание услуг Galacon представлены так же на сайте www.roakupkavgermanii.ru .

1. Общая информация

Компания Galacon предоставляет посреднические услуги для приобретения товаров в Германии и других странах с доставкой их по адресам за пределами ЕС. Покупка товаров возможна по одной из следующих услуг:

- - «Покупка товаров через Galacon»
- - «Виртуальный адрес»

Условия предоставления этих услуг описаны ниже в настоящем документе. Инструкции с разъяснениями доступны на сайте galacon.de в разделе «документы».

2. Заказ товаров через Galacon

- a. Клиенты могут заказывать товары через нас, не оплачивая их напрямую продавцу. При этом возможен заказ «без комиссии», т.е. за счет возврата НДС. Данная форма заказа возможна при работе не со всеми магазинами. Список магазинов, с которыми возможна или не возможна работа в рамках данной услуги, доступен на сайте galacon.de. В случае отсутствия магазина в списках, клиент обязуется совершить покупку «с комиссией» или «без комиссии» в зависимости от фактически предоставленных продавцом документов.
- b. Выкуп заказов производится после полной или частичной (по договоренности) предоплаты товарной части заказа. Мы оставляем за собой право выкупить товар по просьбе клиента до внесения предоплаты. В этом случае клиент обязуется по первому требованию эту предоплату внести. При этом предоплата менее чем 80% от стоимости товара требует предварительного согласования с нами.
- c. В случае, если интернет-магазин, в котором клиент хочет сделать покупку, отсутствует в списках известных магазинов, а так же если при покупках у сторонних продавцов на amazon.de или ebay.de (и других сайтах, являющихся торговыми площадками для сторонних продавцов), клиенту не может быть гарантирована покупка «без комиссии» (за счет НДС). Делая заказ у такого продавца, клиент соглашается в случае непредоставления продавцом корректно оформленных документов совершить покупку с комиссией. Наступление такого случая не дает клиенту права на бесплатный или льготный отказ от сделанного заказа.
- d. **Отказ от заказа**
 - i. Если заявка на заказ еще не выполнена нами, т.е. заказ в выбранном клиентом магазине еще не сделан, то от такой заявки можно бесплатно отказаться в любой момент.
 - ii. Если магазин полностью отменил заказ (например по причине отсутствия всех выбранных товаров на складе магазина), то заказ аннулируется без дополнительной комиссии. За возврат уже уплаченных в качестве предоплаты средств может взиматься комиссия в зависимости от способа оплаты (см. прайс-

лист).

- iii. В случае, если заявка уже выполнена нами и товары могут быть полностью или частично доставлены клиенту, отказ от нее невозможен. В этом случае клиент имеет право заказать возврат товаров в обратном направлении в магазин в случае, если таковой возврат еще возможен по срокам, и если магазин предоставляет подобную возможность. При этом с клиента взимается комиссия за возврат согласно действующему прайс-листу, а так же фактическая стоимость пересылки (любые дополнительные наценки, в частности за обработку тяжелых или крупногабаритных посылок тоже остаются в силе и включаются в счет). Эти же условия действуют в случае, если товар не может быть выслан клиенту по причине превышения максимально допустимых габаритов или веса.

3. Услуга «Виртуальный адрес»

- a. В рамках услуги «Виртуальный адрес» клиенту предоставляется возможность самостоятельно делать и оплачивать покупки в онлайн-магазинах, доставляя их на свой «виртуальный» адрес в Германии. В указанные цены включается прием, хранение, простая консолидация и отправка посылок, заказанных клиентом. Все остальные действия являются дополнительными услугами и возможны только после соответствующей договоренности. Оплата дополнительных услуг так же производится отдельно.
- b. Клиент, воспользовавшийся услугой «Виртуальный адрес» должен делать любые оплаты от своего имени и указывать при оплате и доставке то имя, которое он указал при регистрации услуги. Любые посылки, пришедшие на какое-либо другое имя, особенно на имя Galason или его сотрудников, отправляются назад отправителю. При этом с клиента взимается плата за входящую посылку и фактические затраты на отправку посылки получателю.
- c. В магазинах, позволяющих указывать адрес клиента в стране фактического проживания получателя услуги (в частности amazon.de), клиент **обязан** указать свой фактический адрес при регистрации в магазине. Адрес, выданный при включении услуги «Виртуальный адрес», должен в это случае указываться только как адрес для доставки ("Lieferadresse")
- d. Для получения виртуального адреса клиент предоставляет копии страниц своего паспорта с подписью и фотографией, а так же пропиской.
- e. При оплате своих покупок кредитной картой, клиент предоставляет так же копию лицевой стороны этой карты, где все цифры номера карты, **кроме** последних четырех, могут быть скрыты. Если планируется оплата несколькими картами, то предоставляется копия каждой из них. Виртуальный адрес может быть открыт только на имя владельца кредитной карты.
- f. В случае, если из приложенных к посылке документов не следует, что товар был оплачен клиентом при заказе, клиент обязан предоставить подтверждение оплаты. При отсутствии подтверждения оплаты товара продавцу, он не может быть выслан клиенту в рамках услуги «Виртуальный адрес».
- g. Если Galason выясняет, что покупки делались мошенническим путем (например, с использованием краденой банковской карты или ее данных), то товары немедленно возвращаются продавцу. В случае, если компании Galason в результате подобных действий нанесен ущерб, а так же если это предписывается законодательством ФРГ, дело передается для расследования в полицию вне зависимости от величины ущерба.

- h. За отправку и прием тяжелых или крупногабаритных посылок может взиматься дополнительная комиссия. Расценки приведены в текущем прайс-листе. Если посылка попадает более, чем под один пункт, то наценки суммируются.
- i. Отправка товаров производится только на имя владельца Виртуального адреса. По письменному пожеланию клиента возможна так же отправка товаров на третье лицо, в этом случае клиент обязан представить документы, указанные в п. "d" так же для лица, являющегося адресатом.
- j. Перерывы менее одного месяца при абонементе виртуального адреса не допускаются.
- k. Ответственность за принятые посылки.
В случае утери или повреждения товаров по вине сотрудников Galason, ответственность Galason за поврежденные или утерянные товары не может превышать 20€ за входящую посылку. Крайне рекомендуется заранее обговаривать с нами возможность приема товаров на сумму, существенно превышающую 20€.
- l. **Отказ от заказов**
Так как все покупки в рамках услуги «Виртуальный адрес» являются самостоятельно выполненными и оплаченными покупками клиента, то ответственность за возврат товаров, а так же за выполнение условий для возврата полностью лежит на клиенте. В случае, если купленный по услуге «Виртуальный адрес» товар должен быть возвращен продавцу, клиент должен оформить обычную заявку на отправку соответствующих товаров, снабдив ее инструкциями по возврату. Все посылки, возвращенные продавцам, тарифицируются по стандартным тарифам для исходящих посылок.

4. Ответственность за посылки

Galason несет ответственность за отправку товаров клиента по указанному им адресу. Galason не несет ответственности за любые проблемы, задержки и повреждения посылок по вине почтовых сервисов (например, DHL, UPS, EMS, Почта России или других) либо таможенных работников. При использовании услуг выбранных клиентом почтовых сервисов, все их правила и порядок работы имеют силу для клиента. В дополнение к оплате услуг Galason, клиент оплачивает все сервисы, предоставляемые ему почтовыми службами. Клиент также оплачивает импортные таможенные пошлины.

5. Материальная ответственность

Материальная ответственность Galason не превышает суммы комиссионных, суммы за доставку и покупку товаров, полученной от клиента. Galason не гарантирует доставку товаров, отправка и пересылка которых ограничена импортным или экспортным законодательством ФРГ или страны назначения.

6. Страховка

Все посылки, отправляемые Galason, имеют страховку почтовых сервисов. В случае утери или повреждения посылки почтовым сервисом, Galason предпринимает стандартные процедуры по получению страховки, предусмотренные правилами почтовых сервисов. После получения суммы страховки, эта сумма передается клиенту через одну из используемых нами платежных систем или зачитывается в качестве оплаты последующих заказов по желанию клиента.

7. Хранение посылок.

После получения каждой посылки на склад Galacop извещает клиента о получении. Отправка посылки должна быть оплачена клиентом в течение 45 дней с момента получения посылки Galacop, в противном случае клиент платит дополнительные комиссионные за каждый день хранения, начиная с 46го дня согласно текущим расценкам.

После сборки посылки для отправки и выставления счета клиенту, он подлежит оплате в течение семи дней. В случае превышения семидневного срока, хранение посылки подлежит оплате согласно действующим расценкам начиная с восьмого дня хранения до высылки.

8. Бумажная корреспонденция

Бумажная корреспонденция от третьих лиц, адресованная клиентам.

Galacop не предоставляет услуги пересылки писем, поступившим на наш адрес на имя клиента. Бумажная корреспонденция уничтожается без обработки.

9. Запрещенные товары

Запрещается пересылка через склад Galacop и хранение на складе Galacop любых товаров, ограниченных в перемещении и хранении законодательством Германии, в том числе, но не только: оружие, наркотики, психотропные вещества, порнография.

10. Самовывоз

Galacop без предварительной договоренности не предоставляет услугу самовывоза товаров клиентами или их представителями со склада Galacop.

11. Отправка товаров и адреса получателей

- a. Galacop без предварительной договоренности не отправляет товары клиентов - нерезидентов ЕС получателям в ЕС, исключая возврат товаров продавцам.
- b. Galacop отправляет товары только на реально существующие домашние либо рабочие адреса. Galacop не отправляет товары на почту до востребования.
- c. Galacop открывает посылки и заменяет их упаковку, в целях создания более прочной упаковки, проверки содержимого на соответствие описанию, либо по просьбе клиента. Работы по переупаковке простых товаров производятся бесплатно, стоимость упаковочных материалов включается в счет. **Переупаковка крупных или тяжелых посылок, либо спец. упаковка может стоить дороже и клиенту сообщается цена.** Также, по просьбе клиента, большие посылки могут переукомплектовываться для создания из одной крупной посылки двух и более мелких посылок. Дополнительно, по просьбе клиента, возможна консолидация (слияние) двух и более посылок в одну. В зависимости от содержимого посылок и сложности работ, услуга может быть платной и клиент должен согласовать предоставление услуги с Galacop.
- d. Подготовка посылок к отправке производится в течение 2х рабочих дней с момента запроса на отправку посылки/посылок от клиента. Отправка посылок клиентам делается в течение 2х рабочих дней с момента полной оплаты. Отправка посылок делается с понедельника по пятницу, исключаются выходные дни на территории Германии, земля Бавария. Указанные сроки являются ориентировочными и не могут быть гарантированы. В частности они могут увеличиваться в периоды распродаж или при форс-мажорных обстоятельствах.

12. Оплата услуг Galacop и возврат денег

- a. Мы предлагаем следующие способы оплаты услуг и товаров:
 - i. Оплата кредитной картой (взимается комиссия см. приложение). К

- оплате принимаются карты VISA, MasterCard и др.
- ii. PayPal (взимается комиссия см. приложение)
 - iii. Банковский перевод на счет в Германии, наш банк комиссию не берет
 - iv. WesternUnion / MoneyGram (взимается комиссия систем плюс сбор Galacop) Так же возможны и другие методы оплаты по договоренности.
- b. Возврат денег осуществляется через одну из платежных систем, используемых для оплаты услуг. При этом удерживается комиссия (плюс НДС), взимаемая соответствующей платежной системой. Если возврат денег производится по нашей вине, то стоимость перевода мы берем на себя.
- c. Оплата за уже оказанные услуги не может быть возвращена клиенту, если услуги были оказаны без грубых нарушений.

13. Вскрытие посылок

Клиент разрешает и согласен с тем, что Galacop имеет право открыть и перепаковать любую его посылку для проверки её содержимого и его количества, а также открыть любую его посылку по другим практическим причинам, например, при повреждениях.

14. Возврат товаров от клиентов.

Поскольку Galacop не является продавцом товаров, мы **не принимаем возвраты товаров от клиентов и не возмещаем их цену**. За обработку возвращенных посылок так же взимается плата. При этом, по просьбе клиента, мы можем принять отправленный нами товар обратно от клиента на бесплатное хранение сроком до одного месяца и потребовать возврат денег у продавца, если оплата за товары делалась через Galacop. Если продавец товара вернет Galacop оплату за товары, эта сумма передается клиенту, за вычетом комиссии за возврат товара и обработку возврата посылки (см. прайс-лист). В противном случае товар высылается клиенту повторно после оплаты стоимости пересылки и обработки возврата посылки.

15. Освобождение от ответственности

Клиент освобождает Galacop от любой ответственности, которая может наступить в связи с выполнением его заказов, включая любые штрафы и жалобы от других лиц. Штрафы оплачиваются клиентом самостоятельно.

16. Ограничения на прием посылок

Максимальные размеры и вес посылок, которые принимаются на склад Galacop, без предварительной договоренности с клиентом – 60x60x120 при весе не более 30 кг. Если размеры посылки превышают эти параметры, клиент должен уведомить и получить согласие на прием такой посылки от Galacop предварительно, до получения посылок Galacop. За невыполнение этого условия с клиента взимается штраф размером в 10 €. За посылку, высланную на юридический адрес Galacop (а не на адрес склада) взимается штраф 10 €.

17. Прием посылок из-за пределов ЕС

Посылки, поступающие на склад Galacop из-за пределов Евросоюза (например из Китая, США, Японии и т.д.) принимаются исключительно после предварительной договоренности и могут быть приостановлены в обработке на складе на срок до двух недель, для того, чтобы клиент успел оплатить таможенную пошлину за такие посылки. В случае неуплаты пошлины, посылка может быть возвращена продавцу и аккаунт клиента может быть закрыт. Все претензии Galacop на оплату уже оказанных услуг (в частности за прием подобной посылки) остаются действительными.

18. Покупка товаров по заказу клиентов.

Galason несет ответственность за покупку товаров, заказанных и оплаченных клиентами. Galason не несет ответственности за качество и подлинность товаров, которые куплены по заказу клиентов. Galason так же не несет ответственность за время доставки товаров от продавца на склад Galason. Если товар, который оплачен Galason по заказу клиента не доставляется на склад Galason в течение двух месяцев, то клиент имеет право на возврат комиссионных Galason. В этом случае Galason предпринимает все необходимые процедуры для возврата суммы оплаты от продавца. После возврата денег от продавца, они передаются клиенту через одну из используемых нами платежных систем.

19. Проверка товаров

- a. Проверка товаров, купленных по заказам клиентов, осуществляется визуально, т.е. без всестороннего анализа и экспертизы. Распаковка и сборка крупногабаритных товаров (напр. Игрушки, детские коляски, бытовая электроника) при этом не производится. Контролируется лишь наличие соответствующего крупногабаритного товара. По предварительной договоренности и просьбе клиента, указанной им при заказе, Galason может осуществлять проверку товаров на соответствие ожиданиям и критериям клиента.
- b. Стандартная проверка одежды и обуви, купленной по заказу клиентов, осуществляется на соответствие артикулам. При количестве единиц одежды и обуви в заказе от 1 до 5 нами по заявке клиента также делается бесплатная визуальная, но не экспертная, проверка на качество. Проверка на качество заказов, содержащих более 5 единиц одежды и обуви - платная услуга, стоимость которой варьируется в зависимости от товаров и их количества. Клиент может узнать о стоимости такой проверки для каждого конкретного заказа индивидуально, написав запрос на мейл. Экспертная проверка товаров со стороны Galason не предусмотрена.

20. Соответствие товаров ожиданиям клиента

Galason не несет ответственности за точное соответствие цветов и оттенков товаров, изображенных на сайтах продавцов тем товарам, которые заказаны клиентами.

21. Смена имени

Запрещается изменение фамилии и/или имени клиента в системе учета Galason, кроме случаев реальной смены клиентом своей фамилии и/или имени. При смене своей фамилии или имени клиент, желающий поменять фамилию и/или имя в нашей системе учета должен предоставить копии документов, удостоверяющие смену фамилии и/или имени.

22. Запрет на множество учётных записей

Запрещается создание более чем одной учётной записи в нашей системе учета одним и тем же человеком.

23. Ответственность за нарушения

При нарушении клиентом пунктов 21 и 22 его учётная запись может быть заморожена на срок до 45 дней, и товары могут быть отправлены обратно отправителю. Все претензии Galason в связи с уже оказанными или необходимыми услугами остаются в силе.

24. Закрытие учётной записи со стороны Galason

Galason оставляет за собой право закрыть учётную запись любого клиента либо отклонить любой заказ по соображениям безопасности или иным причинам. Все деньги, которые имеются у клиента на депозите, возвращаются при этом клиенту, за вычетом комиссии платежной системы за перевод денег. При закрытии учётной записи клиента, Galason возмещает клиенту всю свою задолженность перед ним, если таковая имеется.

25. Возрастные ограничения

Клиентами Galacop могут быть только лица, достигшие 18-летнего возраста.

26. Изменения правил

Настоящие правила могут быть изменены без предварительного уведомления клиентов.

27. Соглашение о представительстве

Соглашаясь с этими правилами, клиент делает Galacop своим законным агентом и представителем по любым операциям, отраженным в заказах, которые сделаны клиентом через нашу компанию.

28. Конфиденциальность информации

Вся информация и данные, предоставляемые клиентами Galacop, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам. Мы используем ваши личные данные только в соответствии с законодательством ФРГ или в соответствии с вашими желаниями. В случае инициированных клиентом публичных диспутов, личные данные могут быть открыты в той мере, в какой это необходимо для аргументации, при этом клиент имеет право в этом же диспуте публично обнародовать запрет на публикацию этих данных. В случае, если клиентом будут предоставлены данные, необходимые для производства платежей (напр. Данные кредитной карты), они уничтожаются непосредственно после совершения платежа.