

Політика відшкодування та повернення коштів

Ця Політика відшкодування та повернення коштів описує порядок та умови відшкодування та повернення коштів за покупки, зроблені на інстаграм сторінці <https://www.instagram.com/mokoo.ukraine>. Здійснюючи покупки у нас, ви погоджуєтеся з наступними умовами:

1. Повернення

1.1 Права на повернення коштів

Ми приймаємо повернення товарів, які відповідають наступним умовам:

- Товар не використовувався, не був у вжитку і знаходиться в оригінальному стані.
- Товар повертається в оригінальній упаковці, включаючи бирки та етикетки.
- Повернення просимо здійснити протягом 14 календарних днів з моменту отримання товару (відповідно до Директиви ЄС про права споживачів та українського законодавства про захист прав споживачів).

1.2 Товари, що не підлягають поверненню

Наступні товари не підлягають поверненню:

- Подарункові картки.
- Товари з позначкою «остаточний розпродаж» або «поверненню не підлягають».

1.3 Процес повернення

Ініціювати повернення:

1. Зв'яжіться з нами електронною поштою за адресою zakharenko.anastasia@gmail.com або за телефоном [+38 \(067\) 998 10 54](tel:+380679981054) запросити дозвіл на повернення.
2. Додайте підтвердження покупки (номер замовлення та квитанцію) та опис проблеми.
3. Відправте товар назад на нашу зворотну адресу, яка буде вказана після отримання дозволу на повернення.

Клієнт несе відповідальність за витрати на зворотну доставку, за винятком випадків, коли повернення пов'язане з дефектом або помилкою з нашого боку.

2. Повернення коштів

2.1 Право на відшкодування

Повернення коштів здійснюється за наступних умов:

- Повернутий товар був перевірений і відповідає критеріям повернення.

- Запит на повернення коштів подається протягом дозволеного періоду повернення (14 днів з дати доставки).

2.2 Процес повернення коштів

Отримавши ваш повернутий товар, ми перевіримо його і повідомимо вас про статус затвердження відшкодування протягом 7 робочих днів. Затвержені відшкодування будуть оброблені на початковий спосіб оплати протягом 14 днів.

Зверніть увагу:

- Вартість доставки не відшкодовується.
- Якщо товар був придбаний зі знижкою, сума відшкодування буде обмежена ціною зі знижкою.

3. Обміни

Ми пропонуємо обмін на товари, які відповідають критеріям повернення. Якщо ви бажаєте обміняти товар, будь ласка, дотримуйтесь процедури повернення та вкажіть бажаний товар на заміну. Обмін здійснюється за умови наявності товару.

4. Пошкоджені або дефектні предмети

Якщо ви отримали пошкоджений або дефектний товар, будь ласка, негайно зв'яжіться з нами за адресою zakharenko.anastasia@gmail.com або [+38 \(067\) 998 10 54](tel:+380679981054). Надайте опис проблеми та додайте фотографії, якщо це можливо. Ми покриємо витрати на зворотну доставку та запропонуємо заміну або повне відшкодування.

5. Скасування

Замовлення можна скасувати до відправлення. Щоб подати запит на скасування, зв'яжіться з нами якомога швидше за адресою zakharenko.anastasia@gmail.com або [+38 \(067\) 998 10 54](tel:+380679981054).

Якщо замовлення вже відправлено, ви все одно можете повернути товар після доставки відповідно до цієї політики.

Дата останнього оновлення: 18.11.2025