

## **Правила возврата**

1.1. Возврат товара ненадлежащего качества:

1.2. Клиент вправе вернуть продавцу или не принять товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной цены за товар (в том случае, если имеется не менее 80% от заказа, в качестве доказательства). Клиент также может потребовать замены товара ненадлежащего качества.

1.2.1. В случае обоснованного отказа клиента от заказа согласно п. 1.2.1 Правил и предъявления им требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы, она подлежит возврату клиенту в течение 10 (Десяти) дней с момента получения продавцом указанного требования в письменной форме.

1.3. Возврат денежных средств:

1.3.1. Денежные средства подлежат возврату клиенту способом, аналогичным примененному им при оплате товара или иным способом по согласованию с клиентом.

1.3.2. В случае, если возврат денежных средств осуществляется не одновременно с возвратом товара клиентом, возврат указанной суммы осуществляется продавцом по согласованию с клиентом одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- путем перечисления на банковский или иной указанный клиентом счет.

1.4. Порядок действий при нарушении продавцом условия об ассортименте (при пересортице):

1.4.1. Клиент должен проверить заказ в присутствии курьера. В случае обнаружения в заказе товара, не соответствующего заказанному по ассортименту, клиент вправе при передаче товара потребовать замены на товар, предусмотренный заказом, или возврата денежных средств за фактически непоставленный товар.

1.4.2. Товар, переданный клиенту с нарушением выбранного ассортимента, подлежит возврату продавцу. В случае если клиент принимает данный товар, продавец вправе потребовать от клиента оплаты данного товара по цене, установленной продавцом для данного товара на сайте на момент передачи товара. Если фактически переданный товар отсутствует в ассортименте продавца, представленном на сайте на момент передачи товара, данный товар оплачивается по цене, согласованной с продавцом.

1.4.3. В случае невозможности осуществить замену товара, продавец уведомляет об этом клиента по номеру телефона, указанному клиентом при оформлении заказа, а денежные средства, фактически оплаченные за непоставленный товар, возвращаются в порядке, предусмотренном п. 1.4.4.

1.4.4. Если товар был оплачен и не доставлен, денежные средства подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней с момента предъявления претензии о возврате денег.

1.5. Порядок действий при нарушении продавцом условия о количестве.

1.5.1. При передаче товара клиент должен проверить его количество на соответствие заказу. Если клиентом обнаружены расхождения по количеству товара, он должен в присутствии сотрудника службы доставки (курьера) сообщить в службу доставки о несоответствии количества доставленного товара указанному в заказе.

1.5.2. Если продавец передал клиенту меньшее количество товара, чем определено заказом (недовложение), клиент при передаче заказа вправе принять товар в доставленном количестве, но потребовать передать недостающее количество товара, либо (если недостающий товар был оплачен) отказаться от недостающего товара и потребовать возврата денежных средств за него.

1.5.3. В случае невозможности передать недостающий товар продавец уведомляет об этом клиента по номеру телефона, указанному им при оформлении заказа, а денежные средства, фактически оплаченные за недостающий товар, возвращаются в порядке, предусмотренном п. 1.5.4 Правил.

1.5.4. Денежные средства, оплаченные клиентом за недостающий товар, подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней с момента получения продавцом письменного требования клиента о возврате денежных средств.

1.5.5. В случае нарушения клиентом п. 1.5.1 Правил продавец вправе отказать клиенту в удовлетворении претензий по количеству переданного товара.

## **Условия возврата**

1.1. Возврат товара ненадлежащего качества:

1.2. Клиент вправе вернуть продавцу или не принять товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной цены за товар (в том случае, если имеется не менее 80% от заказа, в качестве доказательства). Клиент также может потребовать замены товара ненадлежащего качества.

1.2.1. В случае обоснованного отказа клиента от заказа согласно п. 1.2.1 Правил и предъявления им требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы, она подлежит возврату клиенту в течение 10 (Десяти) дней с момента получения продавцом указанного требования в письменной форме.

1.3. Возврат денежных средств:

1.3.1. Денежные средства подлежат возврату клиенту способом, аналогичным примененному им при оплате товара или иным способом по согласованию с клиентом.

1.3.2. В случае, если возврат денежных средств осуществляется не одновременно с возвратом товара клиентом, возврат указанной суммы осуществляется продавцом по согласованию с клиентом одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- путем перечисления на банковский или иной указанный клиентом счет.

1.4. Порядок действий при нарушении продавцом условия об ассортименте (при пересортице):

1.4.1. Клиент должен проверить заказ в присутствии курьера. В случае обнаружения в заказе товара, не соответствующего заказанному по ассортименту, клиент вправе при передаче товара потребовать замены на товар, предусмотренный заказом, или возврата денежных средств за фактически непоставленный товар.

1.4.2. Товар, переданный клиенту с нарушением выбранного ассортимента, подлежит возврату продавцу. В случае если клиент принимает данный товар, продавец вправе потребовать от клиента оплаты данного товара по цене, установленной продавцом для данного товара на сайте на момент передачи товара. Если фактически переданный товар отсутствует в ассортименте продавца, представленном на сайте на момент передачи товара, данный товар оплачивается по цене, согласованной с продавцом.

1.4.3. В случае невозможности осуществить замену товара, продавец уведомляет об этом клиента по номеру телефона, указанному клиентом при оформлении заказа, а денежные средства, фактически оплаченные за непоставленный товар, возвращаются в порядке, предусмотренном п. 1.4.4.

1.4.4. Если товар был оплачен и не доставлен, денежные средства подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней с момента предъявления претензии о возврате денег.

1.5. Порядок действий при нарушении продавцом условия о количестве.

1.5.1. При передаче товара клиент должен проверить его количество на соответствие заказу. Если клиентом обнаружены расхождения по количеству товара, он должен в присутствии сотрудника службы доставки (курьера) сообщить в службу доставки о несоответствии количества доставленного товара указанному в заказе.

1.5.2. Если продавец передал клиенту меньшее количество товара, чем определено заказом (недовложение), клиент при передаче заказа вправе принять товар в доставленном количестве, но потребовать передать недостающее количество товара, либо (если недостающий товар был оплачен) отказаться от недостающего товара и потребовать возврата денежных средств за него.

1.5.3. В случае невозможности передать недостающий товар продавец уведомляет об этом клиента по номеру телефона, указанному им при оформлении заказа, а денежные средства, фактически оплаченные за недостающий товар, возвращаются в порядке, предусмотренном п. 1.5.4 Правил.

1.5.4. Денежные средства, оплаченные клиентом за недостающий товар, подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней с момента получения продавцом письменного требования клиента о возврате денежных средств.

1.5.5. В случае нарушения клиентом п. 1.5.1 Правил продавец вправе отказать клиенту в удовлетворении претензий по количеству переданного товара.

### **Полная непоставка заказа. Возврат денежных средств в полном объеме гостю.**

Основания для частичного возврата денежных средств Гостю по предварительной онлайн оплате:

1. Поставка неполного заказа (денежные средства возвращаются в сумме недопоставленного товара).

2. Поставка товара с несоответствующим составом, указанным в меню. В случае принятия Гостем заказа с несоответствующим составом разница в цене в меньшую сторону компенсируется Сервисом гостю. В случае если разница в цене за несоответствующий состав превышает оплату Гостем, Сервис не истребует доплаты. В случае отказа гостя от принятия товара несоответствующего состава денежные средства возвращаются гостю в размере суммы не поставленного, но оплаченного товара.

3. Поставка товара, поврежденного в результате его транспортировки

Гостю предоставляется право выбора вернуть денежные средства за поврежденный товар или дождаться замены товара на аналогичный товар надлежащего качества.

Основания для полного или частичного возврата денежных средств являются исчерпывающими и расширенному толкованию не подлежат.

Возврат денежных средств может быть произведен только одним из следующих способов:

1. Наличными денежными средствами в пунктах сервиса
2. В безналичной форме путем зачисления денежных средств по предоставленным реквизитам банковской карты Гостя
3. По усмотрению, Гость имеет право отказаться от полученных денежных средств, в пользу последующего заказа.
4. Необоснованный отказ от товара надлежащего качества с требованием вернуть денежные средства с предварительной онлайн оплатой не допускается.
5. В случае если гость отказывается от ранее оплаченного заказа по предварительной онлайн оплате, и при условии что такой отказ совершен в течении 10 минут с момента оплаты и не начат к его приготовлению, сервис возвращает денежные средства в полном объеме. Возврат денежных средств осуществляется Гостю по представленным банковским реквизитам (в момент предварительной онлайн оплаты) в течение 5 рабочих дней.

Порядок обращения за возвратом денежных средств, произведенных путем предварительной онлайн оплаты:

В момент наступления основания для полного или частичного возврата денежных средств, Гость обязан в течении текущего кассового дня, обратиться в Сервис через раздел сайта «обратная связь» или путем обращения к Сервису по средствам телефонной связи на номер:.....

В своем обращении Гость должен указать конкретные основания для возврата денежных средств, также обязательно указать: дату, номер заказа, ФИО, контактные данные и адрес, куда доставлялся заказ.

Все обращения, связанные с возвратом денежных средств, произведенных путем предварительной онлайн оплаты, рассматриваются Сервисом в течении дня обращения. О результате принятого решения по факту обращения, Гость уведомляется по контактными средствами связи в течение суток.

В случае удовлетворения сути обращения денежные средства возвращаются гостю в течение 5 рабочих дней, безналичным способом.