**Утверждено:**

Индивидуальный предприниматель Ким Леонид Вячеславович

ОГРНИП 316344300097651

« 01 » января  2026 г.

# ПРАВИЛА ОТКАЗА ОТ ЗАКАЗА И ВОЗВРАТА ПРОДУКЦИИ

## в службе доставки суши и роллов Гурмэ.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515) и регулируют отношения между Потребителем и ИП Ким Леонид Вячеславович при дистанционном оформлении заказов.

### 1. Отмена заказа до момента его получения

1.1. Потребитель имеет право отказаться от заказанной продукции общественного питания (суши, роллы, сеты и др.) в любой момент до начала её непосредственного приготовления (в течение 5 минут после подтверждения заказа). В этом случае Потребителю возвращается полная стоимость заказа.

1.2. Если отказ от заказа происходит на этапе, когда блюда уже приготовлены или находятся в процессе доставки курьером, Потребитель вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»). В данном случае фактически понесенные расходы составляют до 100% от стоимости приготовленных позиций.

### 2. Возврат продукции надлежащего качества

2.1. В соответствии с действующим законодательством РФ, готовая кулинарная продукция и блюда общественного питания надлежащего качества (свежие, безопасные, соответствующие описанию) возврату и обмену не подлежат.

2.2. Отказ от продукции надлежащего качества после её передачи Потребителю (по причине «передумал», «не понравился вкус», «ошибся при выборе в меню») не допускается.

### 3. Действия при обнаружении ненадлежащего качества продукции

3.1. Под продукцией ненадлежащего качества понимается еда, непригодная для употребления: с истекшим сроком годности, нарушенными санитарными нормами, явными признаками порчи (посторонний кислый запах, испорченные ингредиенты), со значительными дефектами внешнего вида или наличием посторонних предметов.

3.2. При обнаружении недостатков в блюдах Потребитель в соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков (замена некачественного блюда на свежее, соответствующее стандартам);
- Соразмерного уменьшения стоимости заказа;
- Полного возврата денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества, отказавшись от исполнения заказа.

3.3. Порядок фиксации брака: Для реализации своих прав Потребитель должен незамедлительно (в течение дня покупки) связаться со службой поддержки по телефону +79682875767 и предоставить (Max, Telegram, WhatsApp):

- Фотографию или видеофиксацию выявленного недостатка;
- Для подтверждения порчи вкуса/качества блюда, Исполнитель вправе запросить возврат не менее 80% от объема спорной порции для проведения внутренней проверки качества.

3.4. Если в заказе обнаружена недопоставка (недовложение) блюд или доставлен ошибочный товар, Потребитель имеет право потребовать привезти недостающие позиции, заменить ошибочный товар, либо вернуть за него деньги.

**4. Сроки и порядок возврата денежных средств**

4.1. Возврат денежных средств Потребителю за некачественный товар или при своевременной отмене заказа осуществляется **в течение 10 календарных дней** с момента предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»).

4.2. Если заказ был оплачен наличными средствами курьеру, возврат производится наличными (из кассы предприятия) либо по согласованию на банковскую карту клиента.

4.3. Если заказ был оплачен онлайн банковской картой на сайте или в приложении, возврат денежных средств осуществляется строго на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата. Конкретный срок зачисления денег на карту зависит от банка-эквайера и банка Потребителя.