Правила возврата продукции

1. Отказ от Продукции надлежащего качества

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи.
Возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.

В случае если Продукция надлежащего качества была приготовлена и доставлена Покупателю, но Покупатель необоснованно отказался от её приемки в момент передачи курьером (или в пункте самовывоза), денежные средства Покупателю не возвращаются. В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», уплаченная сумма удерживается как фактически понесенные расходы на приготовление, упаковку и доставку Продукции.

2. Возврат Продукции ненадлежащего качества

Покупатель может возвратить Продукцию ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, либо потребовать замены Продукции ненадлежащего качества.

Претензии по качеству Продукции (внешний вид, вкус, цвет, запах, температура, упаковка) принимаются в пределах срока годности Продукции, установленного изготовителем, при условии предоставления фото-/видеоматериалов, а также остатка некачественной Продукции в объеме не менее 50% от первоначальной порции.

В случае если Продукция была полностью или более чем наполовину употреблена Покупателем, претензии к рассмотрению не принимаются, за исключением случаев, когда скрытые недостатки Продукции не могли быть обнаружены при ее приемке и привели к ухудшению самочувствия Покупателя, подтвержденному документально. В остальных случаях для рассмотрения претензии Покупатель обязан предоставить Компании образец продукции для проведения проверки качества.

Возврат Продукции ненадлежащего качества осуществляется на основании проверки качества, проводимой отделом контроля качества Компании. В случае возникновения спора о причинах появления недостатков Продукции, Компания вправе провести независимую экспертизу за свой счет в соответствии с законодательством РФ. По вопросам качества Вы можете обратиться в отдел качества по телефону +7 800 500 50 05.

3. Порядок действий при недопоставке или пересортице

Замена Продукции, не соответствующей Заказу по количеству, осуществляется путем оформления нового заказа по телефону +7 800 500 50 05. Отдел контроля качества сделает все возможное для урегулирования Вашего вопроса.

При доставке меньшего количества Продукции, чем определено Заказом, Покупатель вправе принять Продукцию в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Продукции. Если недостающая Продукция была оплачена, отказаться от Заказа в части недостающей Продукции и потребовать возврата денежных средств за нее. **Данный факт недопоставки фиксируется Покупателем в момент приемки путем звонка на горячую линию +7 800 500 50 05 или отправки фото всего полученного Заказа в чат поддержки мобильного приложения.** Составление бумажного Акта курьером на адресе доставки не требуется.

При недопоставке или отмене Заказа до начала его приготовления возврат денежных средств осуществляется на основании фиксации факта недопоставки или отмены в системе Компании без необходимости направления Покупателем отдельного заявления.

4. Порядок и сроки возврата денежных средств

В случае удовлетворения претензии по качеству, требующей внутренней проверки, для возврата денежных средств на банковскую карту Покупателя необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств» (бланк высылается по требованию на электронный адрес Покупателя) и отправить его скан-копию или фото по адресу: info@vipfish.ru.

Возврат денежных средств будет осуществлен на тот же банковский счет (банковскую карту) Покупателя, с которого производилась оплата, в течение 10 (десяти) календарных дней со дня фиксации отмены или получения заявления Продавцом.

Денежные средства подлежат возврату клиенту способом, аналогичным примененному им при оплате товара (при оплате картами или через СБП возврат наличными денежными средствами не допускается).

5. Возврат ошибочно зачисленных денежных средств

Для возврата денежных средств, зачисленных на расчетный счет Продавца ошибочно посредством платежной системы, Покупатель должен обратиться с письменным заявлением и приложением чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное зачисление. Данное заявление необходимо направить по адресу: info@vipfish.ru.

Возврат ошибочно зачисленных денежных средств осуществляется строго на тот же банковский счет (банковскую карту), с которого производилась первоначальная транзакция. Возврат на другие реквизиты или наличными денежными средствами категорически не допускается.

Перевод денежных средств будет осуществлен в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения заявления Продавцом.

6. Изменение платежных реквизитов (блокировка карт)

В случае если банковский счет (карта), с которого была произведена оплата Заказа, на момент возврата денежных средств заблокирован или закрыт, возврат осуществляется на иной банковский счет, указанный Покупателем.

В данном случае возврат производится строго на основании письменного Заявления Покупателя с обязательным указанием причин изменения реквизитов, предоставлением паспортных данных Покупателя (ФИО, серия и номер паспорта, дата выдачи и орган, выдавший документ), а также приложением копии (фотографии) главной страницы паспорта Покупателя исключительно в целях идентификации личности Покупателя как стороны по договору и защиты его денежных средств от несанкционированного доступа третьих лиц.

ООО «Кейтеринг-Рент»
ОГРН 1177847156838 ИНН 7804597213 КПП 780601001
Телефон: +7 800 500 50 05.

Email для официальных обращений: info@vipfish.ru
Адрес для переписки: 195213, Санкт-Петербург, ул. Казанская (Малая Охта), дом 6 литера А, А/Я 30.