

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ТОВАРОВ И ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ООО «КАФЕ ПЛЮС» (ОГРН 1227700353682; ИНН 9710099223)

При оплате товара банковской картой (Visa Inc, Mastercard Worldwide, АО «Национальная система платежных карт» (платежная система «Мир»), UnionPay International возврат наличными денежными средствами не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем, предусмотренных соответствующей карты.

ОСНОВАНИЯ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Возврат при отказе от заказа до момента его исполнения

Заказчик вправе отказаться от заказа в любое время до момента его передачи. В этом случае возврат денежных средств производится за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с подготовкой к исполнению заказа (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

1.2. Возврат при недостатках оказанной услуги

Возврат денежных средств после получения заказа (либо в процессе оказания услуги) производится только при наличии недостатков оказанной услуги. К таким недостаткам относятся:

- Нарушение сроков и условий доставки: опоздание доставки заказа более чем на 3 (три) часа относительно согласованного времени без предварительного уведомления Заказчика;
- неосуществление доставки по вине Исполнителя (заказ не передан в службу доставки, утерян и т.п.);
- Несоответствие заказа:

- отсутствие в переданном заказе 2 (двух) и более позиций (блюд, напитков), согласованных в подтвержденном заказе, если Исполнитель не смог произвести их замену на равноценные с согласия Заказчика;

- замена позиций заказа без предварительного согласования с Заказчиком (за исключением случаев, когда замена была вынужденной и равноценной, а Заказчик не имел возможности быть уведомленным).

- Качество продукции:

несоответствие качества блюд и напитков санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям (наличие посторонних предметов, признаков порчи, истечение срока годности), что подтверждено документально (фото, видео, акт) либо не оспаривается Исполнителем.

1.3. Иные основания для возврата

Исполнитель оставляет за собой право признать иные обстоятельства достаточным основанием для полного или частичного возврата денежных средств в добровольном порядке. Такие решения принимаются Исполнителем в каждом конкретном случае индивидуально.

2. Порядок действий при обнаружении недостатков

При обнаружении недостатков, указанных в п. 1.2, Заказчик обязан:

- Зафиксировать недостаток (сделать фото/видео, составить акт в присутствии курьера или сотрудника кафе, если это возможно);

- Незамедлительно связаться с Исполнителем по телефону 8-495-781-87-81 для урегулирования ситуации;
- В течение 24 часов направить письменную претензию с описанием обстоятельств и подтверждающими материалами на электронную почту: cafe.plus22@mail.ru.
- Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается по требованию Компанией на электронный адрес cafe.plus22@mail.ru
- Для возврата денежных средств по операциям проведенным с ошибками необходимо обратиться с письменным заявлением и копией чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное списание. Данное заявление необходимо направить по адресу cafe.plus22@mail.ru

3. Сроки рассмотрения и возврата

- Претензии рассматриваются Исполнителем в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения.
- При принятии положительного решения возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения «Заявление о возврате денежных средств».
- Частичный возврат товара/-ов по заказу не предусмотрен. Если потребитель хочет изменить состав заказа, то первоначальный заказ аннулируется полностью, денежные средства возвращаются на счет клиента в полном объеме. После этого необходимо оформить новый заказ и оплатить его повторно.
- Оформленный заказ, неоплаченный в течение 24 часов с момента оформления, аннулируется.