

## **Порядок возврата**

При оплате картами возврат наличными денежными средствами не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем.

### **1. Основные понятия**

Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах оказания услуг по приготовлению и доставке блюд (далее – «Правила»), употребляются в следующих значениях:

«Исполнитель» – организация, непосредственно или через привлеченных лиц оказывающая услуги по приготовлению готовых блюд и их доставке по заказам Клиентов. «Клиент» – лицо, кому оказываются услуги по приготовлению и доставке блюд для собственного потребления.

«Получатель Заказа» – лицо, получающее приготовленную и доставленную по заказу Клиента продукцию.

«Сайт» – совокупность компьютерных программ, обеспечивающих публикацию данных, касающихся услуг, продукции Исполнителя путем сообщения их для всеобщего сведения посредством технических средств связи в сети Интернет по адресу <https://хинкалыч.рф>

«Услуга» – совокупность действий Исполнителя по приготовлению, упаковке, доставке или подаче Продукции, заказанной Клиентом.

«Продукция» – блюда и сопутствующие товары, указанные на Сайте Исполнителя и доступные для заказа Клиентом.

«Кафе» - фактическое место осуществления процессов, связанных с производством, упаковкой, комплектации и подготовкой продукции.

«Заказ» – совокупность действий Клиента по выражению намерения получить от Исполнителя услугу по приготовлению и доставке готовых блюд и сопутствующих товаров, заказанные для приготовления и доставки. Под Заказом понимается также комплект блюд и сопутствующих товаров, заказанных Клиентом.

### **2. Отказ от услуг (Возврат товара надлежащего качества)**

2.1. В соответствии с законодательством РФ возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.

### **3. Возврат Продукции ненадлежащего качества**

3.1. В случае если Клиент обнаружит, что ему передана Продукция ненадлежащего качества, он вправе до истечения срока годности вернуть Продукцию ненадлежащего качества Исполнителю и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, либо потребовать замены Продукции ненадлежащего качества. При этом стоимость Продукции возвращается Клиенту в течение 10 дней с момента получения Исполнителем заявления Клиента.

3.2. Порядок действий при пересортице. В случае обнаружения в Заказе Продукции, не соответствующей заказанной, Клиент вправе принять данную Продукцию или отказаться от нее и потребовать замены на Продукцию, предусмотренную Заказом, либо возврата денежных средств за фактически неполученную Продукцию.

3.3. Замена Продукции, не соответствующей Заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового заказа.

3.4. Порядок действий при доставке не полностью скомплектованного заказа. При доставке меньшего количества Продукции, чем определено Заказом, Клиент вправе принять Продукцию в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Продукции либо, если недостающая Продукция была оплачена, отказаться от Заказа в части недостающей Продукции и потребовать возврата денежных средств за недостающую Продукцию. Данный факт недовложения Продукции оформляется Актом в произвольной форме, который подписывается Клиентом/Получателем и курьером. Доставка недостающей Продукции осуществляется посредством оформления нового Заказа.

#### **4. Процедура возврата денежных средств:**

4.1. Обратитесь в колл центр по номеру телефона +79781323271 или напишите письмо на адрес [sx.franch@yandex.ru](mailto:sx.franch@yandex.ru) с указанием номера заказа, возвращаемого товара и причины возврата.

4.2. Согласуйте с менеджером, как Вы будете возвращать товар ненадлежащего качества через курьера или через пункт самовывоза.

4.3. Возврат денежных средств происходит после возврата товара ненадлежащего качества в Ресторан. Если Вы оплачивали заказ на сайте онлайн, деньги вернутся на карту. Если оплачивали курьеру или в пункте выдачи, менеджер запросит у Вас реквизиты для перечисления средств.

4.4. Возврат денежных средств по ошибочным операциям. Для возврата денежных средств по операциям проведенным с ошибками необходимо обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное списание. Данное заявление необходимо направить по адресу 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Севастопольская, д. 30