

УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТОВАРОВ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия возврата и обмена товаров (далее — «Условия») определяют порядок отказа от Товара, его возврата и обмена, а также возврата денежных средств в интернет-магазине «Еда в шоке» **Индивидуальный предприниматель Кукушин Андрей Сергеевич** (далее — «Продавец»).

1.2. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Публичной оферты и разработаны в соответствии со статьями 18, 21, 22, 25 и 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — «Закон») и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

1.3. Предметом продажи являются продовольственные товары — готовые блюда и иная пищевая продукция глубокой (шоковой) заморозки. Особенности возврата и обмена таких товаров установлены настоящими Условиями с учётом п.1 ст.25 Закона, ст.26.1 Закона и требований законодательства о качестве и безопасности пищевых продуктов.

2. Отказ от Заказа до передачи Товара

2.1. Покупатель вправе отказаться от Товара в любое время до момента его передачи (вручения).

2.2. При отказе от Заказа до передачи Товара Продавец возвращает Покупателю уплаченную сумму. Из возвращаемой суммы могут быть удержаны фактически понесённые Продавцом расходы на доставку Товара, если доставка уже была начата или осуществлена и Покупатель отказался от приёмки.

3. Возврат Товара надлежащего качества

3.1. Реализуемый Продавцом Товар является продовольственным (пищевой продукцией). **Продовольственный товар надлежащего качества возврату и обмену не подлежит.** Данное ограничение обусловлено природой Товара (продукция глубокой заморозки), требованиями пищевой безопасности и санитарными нормами, исключающими повторную реализацию пищевой продукции после её передачи Покупателю, по следующим основаниям:

3.1.1. Товар является скоропортящейся пищевой продукцией глубокой заморозки, требующей соблюдения непрерывного температурного режима не выше минус 18°C. Возврат такого Товара после передачи Покупателю создаёт объективный риск нарушения условий хранения, утраты безопасности и потребительских свойств, что исключает

возможность его дальнейшей реализации и создаёт угрозу жизни и здоровью потребителей (п. 1 ст.7 Закона о защите прав потребителей, статья 3 Федерального закона от 02.01.2000 №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

3.1.2. При дистанционной продаже продовольственных товаров, требующих специальных условий хранения, потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, если после его передачи невозможно установить, соблюдались ли условия хранения, и исключить риск утраты безопасности товара, что соответствует абзацу 4 п.4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей.

3.2. Настоящий раздел не ограничивает прав Покупателя в отношении Товара ненадлежащего качества (раздел 4) и права на отказ от Заказа до передачи Товара (раздел 2).

4. Товар ненадлежащего качества

4.1. Товаром ненадлежащего качества признаётся Товар, имеющий недостатки, в том числе: нарушение целостности упаковки, признаки нарушения температурного режима (разморозки), истёкший срок годности, несоответствие состава или количества Заказу, иные недостатки, делающие Товар непригодным для использования по назначению.

4.2. При обнаружении недостатков Товара Покупатель вправе по своему выбору потребовать (статья 18 Закона):

- замены на Товар надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- возврата уплаченной за Товар денежной суммы (при отказе от исполнения договора).

4.3. Требования в отношении недостатков Товара могут быть предъявлены в течение срока годности Товара. Покупателю рекомендуется заявить о недостатках при приёмке Товара, зафиксировать их актом, составленным совместно с курьером (представителем службы доставки), и/или фотографией до начала использования Товара. Недостатки, связанные с нарушением Покупателем условий хранения Товара после его получения (в том числе разморозкой и повторной заморозкой продукции глубокой заморозки), не являются основанием для возврата или замены Товара.

4.3.1. Принятие Товара Покупателем без замечаний подтверждает, что Товар передан в согласованном количестве и ассортименте, в надлежащей упаковке и без видимых признаков нарушения температурного режима. Претензии по явным недостаткам, которые могли быть обнаружены при надлежащей приёмке, после подписания передаточных документов или фактического принятия Товара без составления акта о недостатках Продавцом не рассматриваются.

4.4. Продавец вправе проверить качество Товара и причины возникновения недостатков. При возникновении спора о причинах недостатков Товара проводится проверка (экспертиза) качества в порядке, установленном Законом.

5. Порядок возврата денежных средств

5.1. Возврат денежных средств за Товар ненадлежащего качества осуществляется в течение 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования (статья 22 Закона).

Сроки удовлетворения иных требований Покупателя (замена Товара, соразмерное уменьшение цены) определяются статьями 21 и 22 Закона.

5.2. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано Сторонами.

6. Порядок обращения

6.1. Для отказа от Заказа, возврата денежных средств или предъявления требований в отношении качества Товара Покупатель обращается к Продавцу одним из следующих способов:

Telegram-бот: @edavshoke_bot (https://t.me/edavshoke_bot)

Адрес электронной почты: info@edavshoke.ru

Контактный телефон: [указать контактный телефон]

6.2. В обращении рекомендуется указать номер Заказа, наименование Товара, суть требования и приложить подтверждающие материалы (при наличии).

6.3. Обращения Покупателя рассматриваются Продавцом в сроки, установленные Законом.

7. Реквизиты Продавца

Индивидуальный предприниматель Кукушин Андрей Сергеевич

ИНН: 770201798827

ОГРНИП: 325774600881600

Дата государственной регистрации: 16 декабря 2025 г., Межрайонная ИФНС России № 46 по г. Москве

Сайт: <https://edavshoke.ru>

Telegram-бот: @edavshoke_bot (https://t.me/edavshoke_bot)

Контактный телефон: [указать контактный телефон]

Контактный адрес электронной почты: info@edavshoke.ru