

## Порядок отказа от товара, его обмена/возврата

- Отменить заказ или отказаться от получения товара и его оплаты возможно в любое время до или непосредственно в момент доставки.
- При получении товара покупателю следует проверить комплектность товаров на соответствие произведенному заказу, проверить сроки годности, внешний вид товара и состояние упаковки.
- Отказаться от получения товара в момент доставки возможно в случае, если: доставленный товар не соответствует заказанному, товар поврежден вследствие нарушения целостности упаковки, товар поврежден вследствие несоответствия упаковки характеру вложения и условиям пересылки (за исключением требований по температурному режиму).

## Возврат заказов

В соответствии со статьями 18, 25 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», не подлежат обмену или возврату товары аптечного ассортимента надлежащего качества:

- Лекарственные препараты;
- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях;
- Предметы личной гигиены (зубные щетки и другие аналогичные товары);
- Парфюмерно-косметические товары;
- Текстильные товары, швейные и трикотажные изделия;
- Изделия и материалы, изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);
- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года;
- Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, календари, буклеты, другие издания, в том числе воспроизведенные на технических носителях информации);

- Иные товары, в отношении обмена и возврата которых установлен запрет в соответствии с действующим законодательством.

В отношении других товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом посредством оформления заказа на сайте kuchu.shop, покупатель вправе вернуть товар в течение 7 (семи) дней после его передачи.

Обмен/возврат товара ненадлежащего качества производится в соответствии со ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Товаром ненадлежащего качества следует считать товар, который не отвечает требованиям, установленным для этой категории товара в нормативно-правовых актах или не отвечающий целям, для которых товар такого рода обычно используется. Отличие элементов дизайна или оформления товара от заявленного на сайте KUCHU.SHOP описания/изображений не является признаком ненадлежащего качества.

Возврат денежных средств осуществляется посредством возврата стоимости оплаченного товара на платежную карту, с которой производилась оплата, или наличными денежными средствами (в зависимости от способа оплаты товара).

В случае, если была произведена отмена оплаченного заказа после его подтверждения со стороны продавца, или если покупатель произвел возврат товара надлежащего качества в случаях, установленных законодательством, возврат уплаченных денежных средств будет произведен за вычетом стоимости доставки, если осуществлялась платная доставка, либо в полном объеме, если доставка была бесплатной.

Все претензии по товарам покупатель должен направлять: по адресу электронной почты [artemp@mail.ru](mailto:artemp@mail.ru). В случае направления претензии по электронной почте покупатель дает согласие на получение ответа на такую претензию в электронном виде, на адрес электронной почты, указанной в личном кабинете.