

4. Правила доставки и возврата товаров в сервисе «ВкусМаркет»

****Дата вступления в силу:**** 24.05.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила доставки и возврата регулируют порядок доставки, самовывоза, отмены заказа, возврата товаров и возврата денежных средств при использовании мобильного приложения и/или сайта «ВкусМаркет».

1.2. Сервис «ВкусМаркет» является мультивендорной платформой локальной и городской доставки, в рамках которой пользователь может оформлять заказы у разных продавцов, а доставка может осуществляться как силами платформы, так и силами продавца.

1.3. Настоящие Правила применяются совместно с Пользовательской офертой, Политикой в области обработки персональных данных и иными документами, размещенными в разделе «Юридическая информация».

2. Способы получения заказа

2.1. При оформлении заказа пользователю могут быть доступны доставка по указанному адресу и самовывоз из точки продавца, если такая возможность предусмотрена конкретным продавцом.

2.2. Конкретный способ получения, примерный срок доставки, стоимость доставки, минимальная сумма заказа и иные условия доводятся до сведения пользователя в карточке продавца, карточке товара, корзине и/или при оформлении заказа.

2.3. В сервисе может использоваться модель multi-cart, при которой пользователь оформляет отдельные корзины по разным продавцам; условия доставки и возврата применяются отдельно к каждому заказу или части заказа в зависимости от конкретного продавца.

3. Оформление и подтверждение доставки

3.1. Для оформления доставки пользователь обязан указать достоверные данные: имя, номер телефона, адрес доставки, а при необходимости — комментарий, ориентиры, желаемое время доставки и иные сведения, необходимые для вручения заказа.

3.2. После подтверждения заказа информация передается продавцу и, при необходимости, курьеру платформы, курьеру продавца или иной службе доставки для исполнения заказа.

3.3. Статусы заказа могут включать: создан, принят продавцом, готовится/собирается, передан курьеру, в пути, доставлен, отменен.

4. Доставка

4.1. Доставка может осуществляться курьером платформы, курьером продавца или иным привлеченным исполнителем доставки в рамках действующей модели сервиса.

4.2. Если заказ состоит из товаров разных продавцов, доставка может осуществляться отдельно по каждому продавцу, если иное не предусмотрено логикой сервиса или интерфейсом заказа.

4.3. Указанное в интерфейсе время доставки является ориентировочным и может изменяться в зависимости от загрузки продавца, погодных условий, дорожной обстановки, технических сбоев, ограничений доступа к адресу и иных обстоятельств, не зависящих от сервиса или продавца.

4.4. Пользователь обязан принять заказ лично либо через указанного получателя. В случае невозможности вручения заказа по причинам, зависящим от пользователя, продавец и/или сервис вправе отменить заказ или признать услуги доставки оказанными в части, допускаемой законом и условиями конкретного заказа.

5. Самовывоз

5.1. Если продавец предоставляет самовывоз, пользователь обязан получить заказ в согласованный срок в точке выдачи продавца.

5.2. При неполучении заказа в согласованный срок продавец вправе отменить заказ либо применить условия хранения или утилизации товара в зависимости от его категории, свойств и срока годности.

6. Отмена заказа

6.1. Пользователь вправе отменить заказ до начала его исполнения продавцом, если это технически допускается в интерфейсе сервиса или подтверждено поддержкой.

6.2. Если продавец уже начал сборку, приготовление, комплектацию или передачу заказа в доставку, возможность отмены и последствия отмены определяются категорией товара, стадией исполнения заказа и требованиями закона.

6.3. Для товаров, изготовленных или собранных по индивидуальному заказу, скоропортящихся товаров, готовой еды и иных товаров, возврат которых ограничен по закону или по их свойствам, отмена после начала исполнения может быть невозможна либо может не влечь полный возврат денежных средств.

7. Возврат непродовольственных товаров

7.1. Возврат непродовольственных товаров осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, с учетом особенностей дистанционной торговли.

7.2. Пользователь вправе предъявить требования в отношении товара ненадлежащего качества продавцу, а сервис может предоставить техническую возможность передачи обращения, претензии или доказательств по заказу.

8. Возврат продовольственных товаров, готовой еды и скоропортящейся продукции

8.1. Продовольственные товары надлежащего качества, готовая еда, блюда, скоропортящаяся продукция и иные товары, которые по своим свойствам не подлежат длительному хранению либо возврат которых ограничен законом, не подлежат возврату или обмену после передачи пользователю, за исключением случаев ненадлежащего качества.

8.2. Пользователь вправе отказаться от приемки продовольственного товара или готовой еды при получении, если обнаружены явные признаки ненадлежащего качества, включая нарушение целостности упаковки, истекший срок годности, несоответствие заказу, признаки порчи, постороннего запаха, загрязнения или повреждения, влияющего на потребительские свойства.

8.3. В случае выявления недостатков после получения товара пользователь должен как можно скорее обратиться в поддержку сервиса или к продавцу и приложить фото-, видео- или иные доказательства, если это возможно.

9. Возврат товаров аптечного раздела

9.1. В аптечном разделе ВкусМаркет допускается размещение только безрецептурных товаров и БАДов, а рецептурные лекарственные препараты не подлежат размещению в общем каталоге сервиса.

9.2. Возврат товаров аптечного раздела осуществляется с учетом ограничений, установленных законодательством РФ для соответствующих категорий товаров. Пользователь вправе предъявить требования в случае передачи товара ненадлежащего качества, несоответствия заказу или иных случаев, прямо предусмотренных законом.

9.3. Вопросы возврата и качества товара аптечного раздела рассматриваются продавцом соответствующего товара, а сервис вправе оказывать содействие в передаче обращения и фиксации обстоятельств заказа.

10. Порядок обращения по возврату

10.1. Для возврата или предъявления претензии пользователь может воспользоваться функционалом поддержки в приложении, направить обращение по адресу электронной почты vkusmarket05@list.ru или обратиться по телефону +7 937 502-11-00.

10.2. При обращении рекомендуется указать номер телефона, использованный при заказе, номер заказа, наименование товара, описание недостатка или основания возврата, а также приложить фото или видео при наличии.

10.3. Сервис и/или продавец вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для рассмотрения обращения, если это не противоречит закону.

11. Возврат денежных средств

11.1. Возврат денежных средств производится способом, которым была произведена оплата, если иной порядок не согласован сторонами и не допускается законодательством.

11.2. Срок возврата зависит от основания возврата, платежной схемы, банка или платежного провайдера, но обработка обращения осуществляется в разумный срок с учетом законодательства РФ.

11.3. Если возврат связан с ненадлежащим качеством товара или ошибкой при комплектации заказа, вопрос о возврате стоимости доставки решается в соответствии с законом и обстоятельствами конкретного случая.

12. Разграничение ответственности

12.1. По общему правилу ответственность за качество, комплектность, соответствие описанию, срок годности и безопасность товара несет продавец, если иное не указано в интерфейсе заказа или не следует из закона.

12.2. Сервис ВкусМаркет предоставляет техническую возможность оформления заказа, его сопровождения и, при необходимости, организации доставки, но не заменяет собой продавца по обязательствам, связанным с качеством товара, если иное прямо не предусмотрено применимой моделью работы платформы.

13. Контакты

Е-mail: vkusmarket05@list.ru

Телефон: +7 937 502-11-00

Сайт: <https://vkusnomarket05.vercel.app>