

ОТКАЗ ОТ ПРОДУКЦИИ. ПОРЯДОК И СРОК ВОЗВРАТА ПРОДУКЦИИ

(редакция для размещения на сайте интернет-магазина <https://gardengospb.com/>)

1. Общие положения

- 1.1. Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «ГО ГАРДЕН» (ИНН 7811714496, КПП 781101001, ОГРН 1187847355420), далее — «Исполнитель».
- 1.2. Заказчик: физическое или юридическое лицо, оформившее заказ дистанционным способом на сайте <https://gardengospb.com/> или через средства связи Исполнителя, далее — «Заказчик».
- 1.3. Термины «Продукция», «Заказ», «Индивидуализированная Продукция», «Описание Продукции» применяются в значениях, установленных публичной офертой Исполнителя, размещённой на сайте.
- 1.4. Возврат/обмен осуществляется с соблюдением требований ГК РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» (для физических лиц), а также Правил продажи продукции дистанционным способом и иных применимых норм.
- 1.5. В рамках дистанционной продажи Заказчику предоставляется информация о порядке и сроках возврата при оформлении заказа/на сайте. Оформляя заказ, Заказчик подтверждает ознакомление с настоящим порядком.
- 1.6. **Услуги (Услуга)** — действия Исполнителя, оказываемые Заказчику (Заказчику) за плату, не приводящие к созданию о вещественного результата либо направленные на достижение полезного эффекта, включая, но не ограничиваясь: консультации, выезд/замеры, авторское сопровождение, подбор растений/материалов, разработка решений для размещения/ухода, а также иные согласованные услуги.
- 1.7. **Работы (Работа)** — действия Исполнителя, направленные на создание/изменение материального результата, включая, но не ограничиваясь: монтаж/демонтаж конструкций, декорирование, посадка/пересадка растений, сборка/установка изделий, обслуживание (уход) и иные согласованные работы.
- 1.8. **Монтаж** — комплекс работ по установке, сборке, креплению и подключению изделий/конструкций/элементов декора (в т. ч. фитостен, кашпо, крепёжных систем, подсветки и иных элементов), включая подготовительные и пусконаладочные действия, если они согласованы.
- 1.9. **Декорирование** — работы и/или услуги по оформлению пространства с использованием растений, кашпо, композиций, конструкций, элементов декора и сопутствующих материалов; может включать сборку, установку, крепление, размещение и демонтаж (если согласовано).
- 1.10. **Посадка/Пересадка растений** — работы по высадке растений в кашпо/контейнер/грунт/конструкцию, замене субстрата, перемещению растения в другую ёмкость, а также сопутствующие операции (дренаж, подбор и внесение грунта, обработка корневой системы), если они заказаны Заказчиком.
- 1.11. **Консультация** — услуга информационного и рекомендательного характера, оказываемая устно и/или письменно (в т. ч. по телефону, видеосвязи, в мессенджерах, по e mail), включая рекомендации по подбору растений/материалов, уходу, размещению, совместимости, техническим решениям, а также анализ фото/видео/данных, предоставленных Заказчиком.
- 1.12. **Аренда декора (Аренда)** — предоставление Заказчику во временное пользование элементов декора, конструкций, кашпо, композиций, оборудования и/или иных предметов на согласованный срок за плату, на условиях возврата и сохранности.
- 1.13. **Предмет аренды** — конкретные элементы декора/оборудование/композиции/конструкции, передаваемые Заказчику по аренде по акту/накладной/переписке, с указанием количества, комплектности и состояния.
- 1.14. **Результаты интеллектуальной деятельности (РИД)** — результаты творческой деятельности Исполнителя, охраняемые законом, включая, но не ограничиваясь: дизайн-проекты, эскизы, визуализации, чертежи/схемы, планировки, спецификации/ведомости, подборки растений и материалов, сметы, инструкции, тексты, фото- и видеоматериалы, презентации и иные материалы, созданные Исполнителем в рамках заказа.
- 1.15. **Цифровые материалы** — материалы, передаваемые Заказчику в электронном виде (файлы/ссылки/сообщения), включая РИД, а также иные электронные документы и информационные материалы (в т. ч. чек-листы, рекомендации по уходу), независимо от формата (PDF, JPG, PNG, DOC, ссылки и т. п.).
- 1.16. **Фактически понесённые расходы** — документально подтверждаемые и/или обусловленные исполнением заказа затраты Исполнителя, понесённые до момента отказа и связанные с конкретным заказом, включая, но не ограничиваясь: закупка/резервирование растений и материалов, оплата работы специалистов, подготовка проекта/эскизов/смет, выезд/логистика, упаковка, хранение, бронирование даты/команды, комиссия платёжных систем/маркетплейсов и иные расходы.
- 1.17. **Фактически оказанные услуги / выполненные работы** — объём услуг/работ, реально предоставленный/выполненный Исполнителем на момент отказа Заказчика, подтверждаемый актом (при наличии), отчётом, фото/видео фиксацией, перепиской, замерами, направленными материалами, а также иными доказательствами исполнения.

1.18. **Акт (акт выполненных работ/оказанных услуг, акт приёма-передачи)** — документ (в т. ч. в электронном виде), фиксирующий факт, объём и/или результат оказания услуг/выполнения работ и/или передачи/возврата предметов аренды; может подписываться сторонами на бумаге либо подтверждаться электронной перепиской/сообщением при согласовании такого способа.

2. Классификация Продукции для целей возврата

2.1. **Продукция стандартных размеров и параметров (типовая Продукция)** — готовые товарные позиции, представленные на сайте, приобретаемые без внесения изменений в размеры, дизайн, цвет/оттенок рамы, подсветки, наполнения, длину проводов и иные характеристики.

2.2. **Продукция с индивидуальными свойствами (Индивидуализированная Продукция)** — Продукция, изготовленная/укомплектованная по предварительно согласованным с Заказчиком индивидуальным параметрам, включая, но не ограничиваясь: нестандартными размерами; индивидуальным наполнением; подбором оттенков/текстур/цветов; изменением конструкции; длиной подключающих проводов; иными модификациями по запросу Заказчика. Согласование может происходить через мессенджеры, телефон, e-mail, а также иным способом.

2.3. Если Заказчик выбирает опции модификации (в карточке товара или в переписке/согласовании), Продукция считается Индивидуализированной. Для такой Продукции действуют специальные ограничения по отказу и возврату (раздел 5).

3. Отказ от заказа до передачи Продукции

3.1. Заказчик вправе отказаться от Заказа полностью или частично **до передачи Продукции** Заказчику/перевозчику, направив уведомление Исполнителю по контактам, указанным на сайте, либо на e-mail: gardengospb@gmail.com.

3.2. Для типовой Продукции (стандартной) отказ до передачи осуществляется без специальных условий, с учётом уже понесённых расходов Исполнителя, если они прямо подлежат удержанию законом/договором.

3.3. Для Индивидуализированной Продукции при отмене/изменении Заказа до передачи Исполнитель вправе удержать **фактически понесённые расходы** (включая закупку материалов, изготовление, работы специалистов и иные подготовительные и выполненные работы), в соответствии с условиями оферты и применимым законодательством. Размер удержаний определяется по фактическим затратам и подтверждается внутренними расчётами/документами Исполнителя (при необходимости).

4. Возврат Продукции надлежащего качества (без недостатков) — типовая Продукция

4.1. Срок отказа (для физических лиц)

4.1.1. Физическое лицо вправе отказаться от типовой Продукции:

- **в любое время до передачи,**
- **в течение 7 (семи) календарных дней после передачи Продукции.**

4.1.2. Возврат осуществляется путём самостоятельной передачи Продукции на склад/по адресу, указанному Исполнителем, либо отправкой с оплатой доставки и упаковки до Исполнителя (если иное не согласовано сторонами).

4.2. Условия принятия возврата

4.2.1. Возврат типовой Продукции надлежащего качества возможен при одновременном соблюдении условий:

- Продукция **не была в употреблении** (не использовалась, не монтировалась, не высаживалась и т.п.);
- сохранены **товарный вид**, потребительские свойства, комплектность;
- сохранена **целостность упаковки**, пломбы/ярлыки/бирки (если применимо);
- предоставлен документ, подтверждающий факт и условия покупки (чек/квитанция/платёжный документ), либо иные доказательства приобретения у Исполнителя.

4.2.2. При наличии следов эксплуатации, повреждений, загрязнений, некомплектности, а также при отсутствии/существенном повреждении упаковки Исполнитель вправе отказать в приёме возврата и возврате денежных средств.

4.3. Порядок подачи заявления

4.3.1. Для возврата типовой Продукции надлежащего качества Заказчик направляет на e-mail gardengospb@gmail.com заявление (в свободной форме либо по форме Исполнителя, если размещена на сайте) с указанием:

- ФИО/наименования Заказчика;
- номера заказа/чека (при наличии);
- наименования возвращаемой позиции;
- причины возврата (по желанию — для улучшения сервиса);
- способа возврата Продукции (самостоятельно/доставка);
- реквизитов для возврата денежных средств (если требуется).

4.3.2. Рекомендуется приложить фото Продукции и упаковки, подтверждающие сохранность товарного вида и комплектности.

4.4. Возврат денежных средств

4.4.1. При отказе физического лица от типовой Продукции надлежащего качества Исполнитель возвращает уплаченную сумму **за вычетом расходов Исполнителя на доставку возвращённой Продукции** (если такие расходы понёс Исполнитель и они подлежат удержанию), в срок **не позднее 10 (десяти) дней** с даты получения заявления и фактического возврата Продукции (если возврат продукции требуется).

5. Продукция с индивидуальными свойствами (Индивидуализированная Продукция) — особые условия возврата

5.1. Индивидуализированная Продукция, обладающая индивидуально-определёнными свойствами и предназначенная исключительно для конкретного Заказчика (в т. ч. изготовленная по согласованному размеру/цвету/наполнению/конструкции), **не подлежит возврату по причинам «не подошло/не понравилось/передумал»**, если иное прямо не предусмотрено законом.

5.2. При этом **Индивидуализированная Продукция подлежит возврату/замене/ремонту**, если в ней выявлены недостатки (ненадлежащее качество) — в порядке раздела 6 ниже.

5.3. Отмена/изменение индивидуального заказа до передачи допускается, но Исполнитель вправе удержать фактически понесённые расходы (закупка материалов, изготовление, работы и т.п.) согласно оферте и применимому законодательству.

6. Возврат Продукции ненадлежащего качества (с недостатками) — для обоих типов Продукции

6.1. Продукция ненадлежащего качества — Продукция, не соответствующая условиям договора/описанию существенных характеристик или обязательным требованиям, и имеющая недостатки, о которых Заказчик не был уведомлён до покупки.

6.2. **Не является недостатком:** различие элементов оформления/дизайна от изображений, незначительные отличия по оттенку/текстуре/форме, обусловленные особенностями цветопередачи экранов и/или применением натуральных материалов, если это не влияет на основные потребительские свойства и не противоречит согласованным существенным характеристикам. (Все описания к различным типам продукции находятся в Договоре Оферты)

6.3. При обнаружении недостатков Заказчик вправе (если применимо к ситуации и предусмотрено законом) потребовать по выбору:

- безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на устранение;
- соразмерного уменьшения цены;
- замены на аналогичную Продукцию;
- отказа от договора и возврата уплаченной суммы (с возвратом Продукции Исполнителю).

6.4. Если недостатки выявлены при получении/доставке, Заказчик обязан действовать по процедуре приёмки: зафиксировать повреждения упаковки/продукции, составить акт с перевозчиком/ПВЗ (при наличии), выполнить фото- и видеofиксацию и **уведомить Исполнителя в течение 72 часов** с момента получения, направив материалы на gardengospb@gmail.com.

6.5. Возврат Продукции ненадлежащего качества осуществляется за счёт Исполнителя, если иное не вытекает из закона и обстоятельств (например, если повреждение возникло вследствие действий Заказчика после передачи).

6.6. Денежные средства возвращаются после поступления Продукции на склад Исполнителя и проверки её состояния/комплектности/причин недостатков. Срок возврата денежных средств физическому лицу — **не позднее 10 (десяти) дней** с даты получения Исполнителем заявления (если более короткий/иной срок не установлен законом для конкретного требования).

6.7. Исполнитель вправе провести проверку качества/экспертизу при споре о причинах недостатков. Порядок распределения расходов на экспертизу определяется законом и условиями оферты/гарантии.

7. Отдельные условия для живых растений

7.1. **Живые растения** (включая растения в кашпо/композициях, а также растения, поставляемые отдельно) являются товаром со специфическими потребительскими свойствами, зависящими от условий транспортировки, пересадки и последующего ухода.

7.2. Приёмка живых растений при получении (обязательно)

7.2.1. Заказчик обязан осмотреть растения **в момент получения** (доставка курьером/самовывоз/ПВЗ — в зависимости от способа получения), проверить внешний вид, целостность упаковки, влажность/состояние субстрата (если применимо), отсутствие критических повреждений.

7.2.2. При обнаружении повреждений, признаков переохлаждения/перегрева, механических заломов, поломок, осыпания, следов неправильной транспортировки Заказчик должен:

- зафиксировать состояние на фото и видео;
- при доставке службой доставки — оформить отметки/акт (при возможности);
- уведомить Исполнителя **в течение 72 часов** с момента получения, направив материалы на gardengospb@gmail.com.

7.2.3. Если Заказчик не направил уведомление и подтверждающие материалы в указанный срок, Исполнитель вправе отказать в удовлетворении требований, если отсутствие своевременной фиксации делает невозможным установление причин ухудшения состояния растения.

7.3. Возврат/обмен живых растений надлежащего качества

7.3.1. Живые растения **надлежащего качества** (без признаков заболеваний/повреждений/существенного ухудшения состояния на момент передачи) **не подлежат возврату/обмену по причинам «не подошло/не понравилось/передумал»**, в том числе ввиду их скоропортящихся свойств и невозможности обеспечить неизменность состояния после передачи Заказчику.

7.3.2. Также не подлежат возврату/обмену растения, которые после передачи Заказчику:

- были пересажены, разделены, подвергались обрезке, обработкам;
- содержались в ненадлежащих условиях (перелив/пересушка, отсутствие света, сквозняки, обморожение/перегрев и т.п.);
- были высажены в кашпо/фитостены/композиции, если возврат предполагает разукomплектацию и/или растение было фактически «в употреблении».

7.4. Растения ненадлежащего качества и гарантия приживаемости

7.4.1. В случае если для конкретной категории растений/композиций Исполнителем заявлена **гарантия приживаемости 14 (четырнадцать) дней**, она применяется **на условиях, указанных в публичной оферте и/или в описании конкретной позиции/проекта**, и при соблюдении Заказчиком рекомендаций по уходу.

7.4.2. Гарантия приживаемости не распространяется на случаи, когда ухудшение состояния растения вызвано:

- нарушением условий ухода/содержания (режим полива, освещение, температура, влажность);
- пересадкой/заменой грунта/удобрениями без согласования;
- поражением вредителями/болезнями после передачи при отсутствии признаков на момент передачи;
- механическими повреждениями после получения;
- действиями третьих лиц/домашних животных.

7.4.3. При обращении по гарантии приживаемости Заказчик направляет на gardengospb@gmail.com:

- номер заказа;
- дату получения;
- фото/видео растения (общий вид и крупные планы проблемных зон);
- описание условий содержания (освещение, температура, частота полива, место размещения);
- подтверждение выполнения рекомендаций по уходу (если они выдавались Исполнителем).

7.4.4. По результатам рассмотрения обращения Исполнитель (в зависимости от причины и характера проблемы) может предложить: консультацию и план восстановления, замену растения/частичную компенсацию/иное решение — в пределах и на условиях заявленной гарантии и применимого законодательства.

7.5. Доставка и риски

7.5.1. Риски случайной гибели/повреждения растений переходят к Заказчику с момента передачи Продукции, если иное не предусмотрено законом.

7.5.2. При задержке получения по вине Заказчика (неявка, перенос, неверный адрес/контакты) Исполнитель не несёт ответственности за ухудшение состояния растений, вызванное такой задержкой.

8. Отказ от услуг, работ, аренды и результатов интеллектуальной деятельности

8.1. **Перечень услуг/работ.** Исполнитель может оказывать, в том числе: консультации (разовые/пакетные), выезд/замеры, работы по монтажу/демонтажу, декорированию, посадке/пересадке растений, обслуживанию/уходу, сборке/установке конструкций, а также иные работы/услуги, согласованные с Заказчиком (Заказчиком) в заказе, переписке или смете.

8.2. **Отказ до начала оказания услуг (работ).** Заказчик вправе отказаться от услуг/работ до начала их оказания, уведомив Исполнителя в порядке раздела 11 настоящего документа. В этом случае возврат денежных средств осуществляется за вычетом **фактически понесённых расходов** Исполнителя (в т. ч. выезд/логистика, подготовка, закупка/резервирование материалов и растений, бронирование даты/команды, подготовка проекта/сметы и прочие подтверждаемые затраты), если такие расходы имели место.

8.3. **Отказ после начала оказания услуг (работ).** При отказе Заказчика от услуг/работ после начала их оказания Исполнитель возвращает уплаченную сумму **за вычетом стоимости фактически оказанных услуг/выполненных работ** и фактически понесённых расходов. Объём выполненного определяется по факту (в том числе по отчёту/актам/фотофиксации/переписке).

8.4. Монтаж/декорирование/пересадка/посадка.

8.4.1. Работы по монтажу, декорированию, посадке/пересадке растений относятся к работам, результат которых может быть неотделим от объекта/конструкции/места установки и/или приводить к фактическому использованию материалов и растений.

8.4.2. После фактического выполнения таких работ (полностью или частично) отказ от них возможен только в части **неоказанных услуг/не выполненных работ** по правилам пп. 8.3, при этом стоимость уже выполненных работ и использованных материалов/расходников возврату не подлежит.

8.4.3. Если для выполнения работ Исполнитель закупил материалы/растения под согласованный проект (в т. ч. индивидуальные позиции), при отказе Заказчика такие позиции могут считаться **индивидуализированными** и подлежат оплате/удержанию в размере фактических затрат, если их невозможно вернуть поставщику или реализовать без убытков.

8.5. Консультации (включая дистанционные).

8.5.1. Услуги консультаций считаются оказанными с момента фактического предоставления консультации (встреча/созвон/переписка) либо с момента направления Заказчику рекомендаций/подборки/инструкций/плана работ/подбора растений/технического решения.

8.5.2. После оказания консультации (в том числе частично) уплаченная стоимость за оказанную часть возврату не подлежит.

8.6. Аренда декора/оборудования/композиций.

8.6.1. Условия аренды (срок, стоимость, залог, доставка/монтаж/демонтаж, ответственность за сохранность, порядок возврата и осмотра) определяются в заказе/договоре/смете и/или в оферте.

8.6.2. Отказ от аренды возможен до даты передачи предмета аренды при уведомлении Исполнителя (раздел 11). Возврат осуществляется с удержанием фактически понесённых расходов (в т. ч. бронирование, подготовка, упаковка, логистика, резервирование даты/команды).

8.6.3. При отказе после передачи предмета аренды оплата за фактический срок пользования и понесённые расходы не возвращается.

8.6.4. Повреждение/утрата арендованных предметов, а также утрата товарного вида/комплектности компенсируются Заказчиком в объёме, предусмотренном условиями аренды (в т. ч. за счёт залога, если он предусмотрен).

8.7. Результаты интеллектуальной деятельности (РИД) и цифровые материалы.

8.7.1. К РИД и материалам относятся, в частности: дизайн-проекты, эскизы, визуализации, чертежи/схемы, планировки, подборки растений и материалов, ведомости, сметы, презентации, инструкции/гайдлайны, фото/видеоматериалы, тексты, иные материалы, созданные Исполнителем.

8.7.2. Если Заказчику предоставлены РИД/цифровые материалы (в том числе частично), соответствующая услуга считается оказанной в части предоставленного результата, и уплаченные суммы за предоставленную часть **не подлежат возврату**, если иное прямо не согласовано сторонами.

8.7.3. Исключительные права на РИД принадлежат Исполнителю, если иное не согласовано письменно. Заказчику предоставляется право использования РИД в объёме, необходимом для целей его заказанного проекта, без передачи исключительных прав.

Передача/публикация/распространение материалов третьим лицам допускается только с письменного согласия Исполнителя, если иное не предусмотрено договором.

8.8. Порядок оформления отказа и расчётов.

8.8.1. Уведомление об отказе направляется по правилам раздела 11 на e mail: gardengospb@gmail.com с темой: «Отказ от услуг/работ — № заказа ____».

8.8.2. В уведомлении указываются: ФИО/наименование, контакты, номер заказа, услуга/работы/аренда, желаемая дата прекращения, описание ситуации, реквизиты для возврата (при необходимости).

8.8.3. Возврат денежных средств (если подлежит) осуществляется в сроки и способом, предусмотренными законодательством РФ и/или офертой, после расчёта фактически оказанных услуг/выполненных работ и понесённых расходов.

8.9. **Ненадлежащее качество услуг (работ).** В случае претензий к качеству оказанных услуг/выполненных работ Заказчик направляет обращение в порядке раздела 11 с описанием недостатков и подтверждающими материалами (фото/видео). Требования рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством РФ и офертой.

9. Особые исключения (не подлежит обмену/возврату)

9.1. Не подлежат обмену/возврату товары надлежащего качества, указанные в Перечне, утверждённом Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (в применимых случаях).

9.2. Не подлежат обмену/возврату как бывшие в употреблении: **кашпо, фитостены и иные изделия/устройства, в которых уже было высажено растение.**

9.3. Не подлежит возврату надлежащего качества Индивидуализированная Продукция, изготовленная «под заказ» и имеющая индивидуально-определённые свойства (раздел 5).

10. Расходы на доставку при возврате

10.1. При возврате типовой Продукции **надлежащего качества** расходы по доставке Продукции до Исполнителя несёт Заказчик, если иное не согласовано сторонами.

10.2. При возврате Продукции **ненадлежащего качества** доставка/пересылка до Исполнителя организуется за счёт Исполнителя (при подтверждении недостатка и соблюдении порядка обращения).

11. Порядок и адреса для обращений

11.1. Обращения по отказу/возврату направляются на e-mail: gardengospb@gmail.com.

Тема письма: «Возврат/Отказ от продукции — № заказа ____».

11.2. В обращении указываются: **ФИО/наименование, контакты, номер заказа, описание ситуации, требование Заказчика, фото/видео, также удобный способ обратной связи.**

11.3. Почтовые/фактические адреса и реквизиты Исполнителя размещены в разделе «Контакты» на сайте и в публичной оферте.

12. Дополнительные положения

12.1. Настоящий документ применяется в части, не противоречащей публичной оферте Исполнителя и действующему законодательству РФ.

12.2. Исполнитель вправе обновлять настоящий документ. Актуальная редакция размещается на сайте <https://gardengospb.com/>.
