

ПРАВИЛА ОТМЕНЫ ЗАКАЗА, ВОЗВРАТА ТОВАРА И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

информационного ресурса «VIDA Platform»

г. Москва

Дата публикации: «25» июля 2026 г.

Дата вступления в силу: «25» июля 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила отмены заказа, возврата товара и возврата денежных средств (далее - «Правила») определяют порядок отмены заказов, возврата товаров и возврата денежных средств Покупателям при использовании информационного ресурса «VIDA Platform», размещенного по адресу: vidamarket.ru (далее - «Ресурс»).

1.2. Администрацией Ресурса является Индивидуальный предприниматель Захаров Дмитрий Владимирович, ИНН 772611612710, ОГРНИП 312774627800484, адрес для корреспонденции: 125047, Россия, г Москва, ул 1-я Тверская-Ямская, 23 стр 1 (далее - «Администрация», «Владелец Ресурса», «Агент»).

1.3. Ресурс используется для размещения предложений Продавцов, оформления заказов Покупателями, передачи заказов Продавцам, приема оплаты, направления кассовых чеков, обработки обращений и организации возвратов в пределах функционала Ресурса.

1.4. Продавцом товара является соответствующее юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, указанные в карточке товара, заказе и/или кассовом чеке. Администрация не является продавцом товаров Продавцов, если иное прямо не указано на Ресурсе и в кассовом чеке.

1.5. Настоящие Правила являются частью документов Ресурса и применяются совместно с Правилами использования информационного ресурса, условиями конкретного заказа и законодательством Российской Федерации.

1.6. В случае противоречия настоящих Правил императивным нормам законодательства Российской Федерации применяются соответствующие нормы законодательства. Никакое положение Правил не ограничивает права Покупателя, предоставленные ему законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. Покупатель - физическое лицо, использующее Ресурс для выбора, заказа и оплаты товаров Продавцов для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.2. Продавец - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, размещающий товары на Ресурсе через Личный кабинет Продавца и являющийся продавцом соответствующих товаров перед Покупателями.

2.3. Личный кабинет Продавца - раздел Ресурса, через который Продавец самостоятельно заполняет и обновляет сведения о себе, товарах, ценах, остатках, сроках годности, условиях хранения, налоговом режиме, НДС, данных для кассовых чеков, статусах заказов, возвратах и обращениях.

2.4. Заказ - оформленная Покупателем через Ресурс заявка на приобретение одного или нескольких товаров у одного или нескольких Продавцов.

2.5. Товар - товар Продавца, сведения о котором размещены на Ресурсе и который доступен Покупателю для оформления заказа.

2.6. Денежные средства - сумма оплаты, внесенная Покупателем за заказ с использованием доступного на Ресурсе способа оплаты, включая банковскую карту, СБП, корпоративную/обеденную карту, Ланч Карту или иной сервис оплаты питания, сохраненное

платежное средство, рекуррентное списание, бонусы, промокоды либо иной способ, предусмотренный функционалом Ресурса.

3. РОЛИ АДМИНИСТРАЦИИ И ПРОДАВЦА ПРИ ВОЗВРАТАХ

3.1. Продавец самостоятельно несет ответственность перед Покупателем за качество, безопасность, состав, срок годности, комплектность, маркировку, наличие, условия хранения, достоверность описания, цену, исполнение заказа и иные свойства товара, если соответствующее нарушение не вызвано виновными действиями Администрации.

3.2. Администрация отвечает за работу Ресурса, передачу заказа Продавцу, прием оплаты через подключенную платежную инфраструктуру, направление кассового чека, передачу обращений Продавцу и организацию возврата денежных средств в пределах своей зоны ответственности и функционала Ресурса.

3.3. Продавец обязан обрабатывать обращения Покупателей, связанные с товарами Продавца, через Личный кабинет Продавца, электронную почту, иной согласованный канал или функционал Ресурса, а также предоставлять Администрации сведения и документы, необходимые для рассмотрения обращения и организации возврата.

3.4. Если возврат денежных средств связан с недостатками товара, недостоверными сведениями о товаре, отсутствием товара, нарушением срока передачи товара, нарушением условий хранения, маркировки или иными обстоятельствами в зоне ответственности Продавца, соответствующие суммы относятся на Продавца в порядке, предусмотренном договором между Администрацией и Продавцом.

4. ОТМЕНА ЗАКАЗА ДО ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА

4.1. Покупатель вправе отказаться от заказа в любое время до передачи товара, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации с учетом характера товара и конкретных условий заказа.

4.2. Отмена заказа осуществляется через интерфейс Ресурса, службу поддержки, Личный кабинет Покупателя или иной доступный канал, указанный на Ресурсе.

4.3. Если заказ еще не передан в исполнение Продавцу либо может быть отменен без фактической передачи товара Покупателю, Администрация и/или Продавец организуют отмену заказа и возврат денежных средств в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.4. Если заказ уже передан Продавцу в исполнение, Продавец обязан незамедлительно отразить в Личном кабинете Продавца или сообщить Администрации фактический статус заказа: подтвержден, собирается, готов к выдаче, передан в доставку, передан Покупателю, отменен, частично исполнен или иной применимый статус.

4.5. Наличие технического статуса «в работе», «собирается» или аналогичного статуса само по себе не лишает Покупателя права отказаться от заказа до передачи товара, если такое право предусмотрено законодательством Российской Федерации.

5. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

5.1. После передачи товара Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 календарных дней при условии сохранения товарного вида и потребительских свойств товара, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации с учетом индивидуально-определенных свойств товара, характера товара, требований к его безопасности, санитарных правил, условий хранения и фактической возможности подтвердить сохранение потребительских свойств товара.

5.2. Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена Покупателю в установленном порядке, срок отказа от товара надлежащего качества составляет 3 месяца с момента передачи товара.

5.3. Возврат товара надлежащего качества возможен при условии, что товар не был использован, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, упаковка, маркировка, срок годности, документы и иные признаки, позволяющие подтвердить сохранность товара и возможность его дальнейшей реализации, если это применимо к соответствующему товару.

5.4. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если такой товар может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

5.5. Для продовольственных товаров, готовых блюд, кулинарной продукции и скоропортящихся товаров возврат товара надлежащего качества после передачи возможен только при условии сохранения товарного вида, потребительских свойств, срока годности, целостности упаковки, маркировки и соблюдения условий хранения, если возврат такого товара не создает угрозу безопасности и не противоречит обязательным требованиям.

5.6. Отсутствие у Покупателя кассового чека или иного документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает Покупателя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего Продавца через Ресурс.

6. ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

6.1. Покупатель вправе заявить требования, связанные с передачей товара ненадлежащего качества, если товар имеет недостатки, не соответствует заказу, описанию на Ресурсе, составу, сроку годности, условиям хранения, маркировке, комплектности, безопасности или иным обязательным требованиям.

6.2. К случаям товара ненадлежащего качества могут относиться, в том числе: истекший срок годности на момент передачи, признаки порчи, нарушение целостности упаковки, посторонние включения, несоответствие состава или количества, передача не того товара, отсутствие обязательной маркировки, несоблюдение температурного режима, иные недостатки, влияющие на безопасность или потребительские свойства товара.

6.3. Требования Покупателя, связанные с товаром ненадлежащего качества, рассматриваются в пределах срока годности товара, гарантийного срока либо иных сроков, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.4. Покупателю рекомендуется сообщить о выявленном недостатке незамедлительно после его обнаружения и предоставить материалы, позволяющие проверить обращение: номер заказа, описание проблемы, фотографии, видео, сведения о способе хранения товара после получения, кассовый чек или иные подтверждения покупки.

6.5. Рекомендация о предоставлении фото-, видео- и иных материалов используется для оперативной проверки обращения и распределения ответственности между Администрацией и Продавцом, но не ограничивает императивные права Покупателя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

6.6. При возникновении спора о причинах недостатка Продавец вправе провести проверку качества товара либо экспертизу в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Если недостаток возник не по вине Покупателя, расходы на такую проверку или экспертизу несет Продавец.

7. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ

7.1. Для отмены заказа, возврата товара или возврата денежных средств Покупатель направляет обращение через интерфейс Ресурса, форму обратной связи, электронную почту, службу поддержки или иной канал, указанный на Ресурсе.

7.2. В обращении рекомендуется указать номер заказа, дату заказа, наименование товара, Продавца, способ оплаты, причину обращения, требование Покупателя, контактные данные, а также приложить подтверждающие материалы при их наличии.

7.3. Администрация вправе передать обращение соответствующему Продавцу для рассмотрения в части, связанной с товаром, его качеством, составом, сроком годности, комплектностью, маркировкой, наличием, условиями хранения, передачей или доставкой.

7.4. Продавец обязан рассмотреть обращение, поступившее через Ресурс или переданное Администрацией, предоставить позицию и необходимые документы в срок, установленный договором с Администрацией, правилами Ресурса, запросом Администрации или законодательством Российской Федерации.

7.5. Если Продавец не предоставляет позицию по обращению в срок, необходимый для соблюдения прав Покупателя, Администрация вправе принять решение о возврате денежных средств Покупателю в пределах функционала Ресурса и отнести соответствующие суммы на Продавца в порядке, предусмотренном договором между Администрацией и Продавцом.

8. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Возврат денежных средств осуществляется в случаях отмены заказа, отказа Покупателя от товара, возврата товара надлежащего качества, возврата товара ненадлежащего качества, непередачи товара в установленный срок, технической ошибки оплаты, ошибочного списания, chargeback или в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами, условиями конкретного заказа или документами Ресурса.

8.2. Возврат денежных средств осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации, но не позднее 10 календарных дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования, если более короткий срок не предусмотрен законом, правилами платежной инфраструктуры или решением Администрации/Продавца.

8.3. Фактический срок зачисления денежных средств на счет Покупателя может зависеть от банка-эмитента, оператора СБП, платежного провайдера, оператора корпоративной/обеденной карты, Ланч Карты или иного участника платежной инфраструктуры.

8.4. Возврат денежных средств обычно осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ возврата не требуется в силу технических ограничений платежной инфраструктуры, правил банка, платежной системы, СБП, сервиса оплаты питания или соглашения с Покупателем.

8.5. Если заказ был оплачен несколькими платежными инструментами, возврат может осуществляться по соответствующим платежным инструментам пропорционально или в ином порядке, поддерживаемом платежной инфраструктурой и не нарушающем права Покупателя.

8.6. Если часть заказа была оплачена промокодом, бонусами, скидкой, внутренним поощрением или иным неплатежным инструментом, такая часть возвращается в порядке, установленном правилами соответствующей акции, бонусной программы, сервиса или условиями конкретного заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

8.7. Если возврат на исходное платежное средство невозможен по техническим причинам, Администрация вправе запросить у Покупателя иные реквизиты для возврата денежных средств либо предложить иной законный способ возврата.

8.8. При возврате денежных средств Администрация обеспечивает формирование кассового чека с признаком расчета «возврат прихода» либо иного фискального документа, подлежащего формированию в соответствующей ситуации согласно законодательству Российской Федерации и применимым форматам фискальных документов.

9. ОСОБЕННОСТИ ВОЗВРАТА ПРИ РАЗДЕЛЕННОЙ ОПЛАТЕ

9.1. Разделенная оплата означает оплату одного заказа несколькими платежными инструментами, например частично корпоративной/обеденной картой, Ланч Картой, банковской картой, СБП или иным доступным способом.

9.2. Разделенная оплата сама по себе не является рассрочкой, кредитом, займом или отсрочкой платежа, если полная стоимость заказа оплачивается до передачи товара или в момент передачи товара.

9.3. При возврате по заказу, оплаченному несколькими способами, возврат может быть оформлен одной или несколькими возвратными операциями в зависимости от фактической расчетной схемы, возможностей платежной инфраструктуры и требований законодательства о применении контрольно-кассовой техники.

9.4. Если при оплате заказа было сформировано несколько кассовых чеков, при возврате могут формироваться отдельные кассовые чеки с признаком расчета «возврат прихода» по соответствующим расчетным операциям.

9.5. Во всех случаях кассовый чек или совокупность кассовых чеков по возврату должны отражать фактическую сумму возвращаемых денежных средств и сведения о соответствующем Продавце как о поставщике/продавце товара, если такие сведения подлежат отражению в кассовом чеке.

10. СОХРАНЕННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ СРЕДСТВА И РЕКУРРЕНТНЫЕ СПИСАНИЯ ПРИ ВОЗВРАТАХ

10.1. Если заказ был оплачен с использованием сохраненного платежного средства или рекуррентного списания, возврат денежных средств осуществляется по общим правилам настоящего раздела с учетом правил банка, платежного провайдера, платежной системы и отдельного согласия Покупателя на использование соответствующего платежного функционала.

10.2. Рекуррентное списание не изменяет права Покупателя на отмену заказа, возврат товара или возврат денежных средств в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.3. Если денежные средства были списаны после отключения Покупателем рекуррентных платежей либо без необходимого согласия Покупателя, Покупатель вправе обратиться в Администрацию и/или платежную инфраструктуру для проверки операции и возврата денежных средств при наличии оснований.

10.4. При возврате денежных средств по операции, совершенной с использованием сохраненного платежного средства или рекуррентного списания, формируется кассовый чек с признаком расчета «возврат прихода» либо иной фискальный документ, подлежащий формированию в соответствующей ситуации согласно законодательству Российской Федерации и применимым форматам фискальных документов.

11. ВОЗВРАТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ОПЛАТЫ ВЛАДЕЛЬЦЕМ РЕСУРСА/АГРЕГАТОРОМ

11.1. Если товар, в отношении которого Покупателем внесена предварительная оплата на банковский счет Администрации как владельца Ресурса/агрегатора, не передан Покупателю в установленный срок, и Покупатель направил Продавцу уведомление об отказе от договора купли-продажи в связи с нарушением Продавцом обязательства передать товар в установленный срок, Покупатель вправе предъявить Администрации требование о возврате суммы предварительной оплаты в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11.2. Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты Покупатель направляет Администрации подтверждение направления Продавцу уведомления об отказе от договора купли-продажи.

11.3. При наличии условий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Администрация возвращает сумму полученной предварительной оплаты в течение 10 календарных дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования.

11.4. Администрация вправе отказать Покупателю в возврате суммы предварительной оплаты в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе при получении от Продавца подтверждения принятия Покупателем товара, если такое подтверждение направлено Покупателю в установленный законом срок.

11.5. Возврат предварительной оплаты Администрацией как владельцем Ресурса/агрегатором не освобождает Продавца от обязанности компенсировать Администрации соответствующие суммы, если непередача товара или иной возврат связаны с обстоятельствами в зоне ответственности Продавца.

12. ВОЗВРАТ ТОВАРА ПРОДАВЦУ

12.1. Если возврат товара предполагает фактическую передачу товара Продавцу, порядок такой передачи определяется Администрацией и/или Продавцом с учетом способа получения товара, характера товара, места нахождения Покупателя, требований безопасности, санитарных правил и иных обстоятельств.

12.2. Товар может быть возвращен через курьера, пункт выдачи, место нахождения Продавца, иной согласованный адрес или способом, указанным Администрацией/Продавцом при рассмотрении обращения.

12.3. При возврате товара ненадлежащего качества Покупатель не обязан нести расходы на обратную доставку товара, если недостаток возник не по вине Покупателя.

12.4. При отказе Покупателя от товара надлежащего качества после передачи товара Продавец вправе удержать расходы на доставку от Покупателя возвращенного товара в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

12.5. Для продовольственных, скоропортящихся и иных товаров, требующих соблюдения специальных условий хранения, Продавец и/или Администрация вправе определить специальный порядок возврата, проверки и транспортировки товара, если это необходимо для соблюдения обязательных требований и безопасности.

13. ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА ПРИ ОТМЕНАХ И ВОЗВРАТАХ

13.1. Продавец обязан своевременно обновлять в Личном кабинете Продавца сведения о наличии товара, цене, сроке годности, условиях хранения, составе, маркировке, статусах заказов и иных данных, влияющих на возможность оформления заказа, возврата товара и возврата денежных средств.

13.2. Продавец обязан незамедлительно информировать Администрацию через Личный кабинет Продавца или иной согласованный канал о невозможности исполнить заказ полностью или частично, отсутствии товара, ошибке в карточке товара, истечении срока годности, выявлении опасного товара, массовых претензиях или иных обстоятельствах, влияющих на права Покупателей.

13.3. Продавец обязан предоставлять Администрации документы и сведения, необходимые для проверки обращений Покупателей, включая документы о качестве и безопасности товара, подтверждение срока годности, маркировки, условий хранения, факта передачи товара, фото-, видео- и иные материалы.

13.4. Если обращение Покупателя связано с товаром Продавца, Продавец обязан участвовать в рассмотрении обращения и возврате денежных средств в сроки, позволяющие Администрации и Продавцу соблюсти требования законодательства Российской Федерации.

14. КОНТАКТЫ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. Покупатель может направить обращение по вопросам отмены заказа, возврата товара или возврата денежных средств через следующие каналы:

электронная почта: order.support@vidamarket.ru;

14.2. Для идентификации обращения Администрация вправе запросить номер заказа, контактные данные, сведения о способе оплаты, фото-, видео- и иные материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

14.3. Обращения, относящиеся к товару Продавца, могут быть переданы соответствующему Продавцу для рассмотрения и предоставления позиции.

15. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

15.1. Администрация вправе изменять настоящие Правила в одностороннем порядке путем размещения новой редакции на Ресурсе.

15.2. Новая редакция Правил вступает в силу с момента размещения на Ресурсе, если иной срок не указан в новой редакции.

15.3. Изменения Правил не применяются к уже оформленным и оплаченным заказам в части, ухудшающей положение Покупателя по сравнению с условиями, действовавшими на момент оформления заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

16.1. Настоящие Правила размещаются на Ресурсе и являются общедоступным документом.

16.2. К отношениям, не урегулированным настоящими Правилами, применяется законодательство Российской Федерации.

16.3. Споры между Покупателем и Продавцом, а также между Покупателем и Администрацией рассматриваются с учетом правил подсудности, установленных законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

16.4. Покупатель вправе обращаться за защитой своих прав к Продавцу, Администрации, в Роспотребнадзор, суд и иные уполномоченные органы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

17. РЕКВИЗИТЫ АДМИНИСТРАЦИИ

Наименование: Индивидуальный предприниматель Захаров Дмитрий Владимирович.

ИНН: 772611612710.

ОГРНИП: 312774627800484.

Адрес для корреспонденции: 125047, Россия, г Москва, ул 1-я Тверская-Ямская, 23 стр 1.

Электронная почта: sales@vidamarket.ru.

Сайт / Ресурс: vidamarket.ru.