

Оплата и возврат товара

подарочные сертификаты ООО «КЕМО»

г. Москва

Дата размещения: 25 октября 2026 г.

Настоящий документ определяет условия оплаты и возврата товаров, реализуемых **Обществом с ограниченной ответственностью «КЕМО»** (ОГРН 1087746415020, ИНН 7718696637, КПП 771801001), юридический адрес: 107564, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Богородское, ул. Краснобогатырская, д. 38, стр. 2, помещ. 11/2 (далее — **Продавец**), через сайт <https://kemo.ru/> и иные согласованные каналы оформления заказа.

Документ применяется к заказам **юридических лиц и индивидуальных предпринимателей** на приобретение подарочных сертификатов (в том числе электронных) и действует совместно с публичной офертой Продавца. При противоречии приоритет имеет редакция, прямо согласованная сторонами в счёте, спецификации или договоре по конкретному заказу.

Сайт: <https://kemo.ru/>

Е-mail для претензий и обращений: office@kemo.ru

Телефон для претензий и обращений: +7 (495) 660-3830

1. Общие положения

- 1.1. **Товар** — подарочные сертификаты (в том числе электронные), а также согласованные услуги их передачи/доставки.
- 1.2. **Покупатель** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оформившие заказ.
- 1.3. **Заказ** — оформленный Покупателем и подтверждённый Продавцом запрос на приобретение Товара.
- 1.4. Реализация Товара осуществляется **исключительно юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям**.
- 1.5. **Платежи от физических лиц не принимаются.** Физическое лицо не может выступать плательщиком и/или Покупателем по заказам Продавца в рамках настоящего документа.
- 1.6. Подписка, автопродление и регулярные списания **не предоставляются**.

2. Цена Товара

- 2.1. Цена Товара указывается в рублях Российской Федерации на сайте Продавца, в коммерческом предложении, счёте и/или спецификации к Заказу.
- 2.2. В цену Товара не включаются платные способы доставки/направления сертификатов, если иное прямо не указано. Стоимость платной доставки/рассылки согласовывается при оформлении Заказа и указывается в счёте либо отдельной строкой спецификации.
- 2.3. Продавец вправе изменять цены на Сайте. Цена по конкретному Заказу фиксируется в выставленном счёте на срок его действия.

3. Порядок и способы оплаты

- 3.1. **Способ оплаты:** только **безналичная оплата по счёту** Продавца.
- 3.2. Оплата принимается **исключительно от организаций и индивидуальных предпринимателей**.
- 3.3. **Оплата от физических лиц не принимается**, в том числе:
 - через банковские карты физлиц;

- через СБП от имени физлица;
- наличными;
- через платёжные сервисы, где плательщиком выступает физическое лицо;
- иными способами, при которых плательщиком является физическое лицо.

3.4. Для оплаты Продавец выставляет счёт на оплату с указанием наименования, количества, цены Товара, стоимости доставки (при наличии) и реквизитов Продавца.

3.5. **Предоплата — 100%** стоимости Заказа (включая согласованную стоимость доставки/рассылки), если иное прямо не согласовано сторонами в письменной форме.

3.6. **Рассрочка** возможна только по отдельной договорённости сторон и фиксируется в счёте, дополнительном соглашении, спецификации или переписке, имеющей силу согласования.

3.7. Обязательство Покупателя по оплате считается исполненным с момента **поступления денежных средств на расчётный счёт Продавца**.

3.8. Продавец приступает к комплектации и передаче Товара после поступления 100% предоплаты (либо после наступления условий, согласованных при рассрочке).

3.9. Счёт действителен в срок, указанный в счёте. При неоплате в срок Продавец вправе аннулировать Заказ без обязательств по резервированию Товара.

3.10. Покупатель в назначении платежа указывает номер и дату счёта. При некорректном назначении платежа срок идентификации оплаты и начала исполнения Заказа может быть увеличен.

3.11. Обязанность по уплате банковских комиссий своего банка несёт соответствующая сторона; Продавец не компенсирует комиссии банка Покупателя, если иное не согласовано отдельно.

4. Возврат и отказ от Товара

4.1. Товар надлежащего качества

4.1.1. **Электронный подарочный сертификат надлежащего качества возврату не подлежит** после его передачи Покупателю и/или направления Получателю.

4.1.2. **Обмен Товара надлежащего качества на денежные средства не предусмотрен.**

4.1.3. Возврат/размен номинала сертификата наличными или безналичными денежными средствами, частичный денежный возврат неиспользованного остатка, а также «обналичивание» сертификата Продавцом **не производится**, если иное прямо не предусмотрено законом и/или условиями конкретного эмитента и не согласовано Продавцом отдельно.

4.1.4. Электронный подарочный сертификат является цифровым товаром и/или электронным подтверждением права требования к эмитенту/партнёру. После электронной передачи предоставление Товара считается состоявшимся.

4.1.5. Сертификат может иметь индивидуально-определённые свойства (номинал, код, бренд/эмитент, назначение, Получатель, срок действия, ограничения), в связи с чем возврат и обмен после передачи, как правило, невозможны.

4.1.6. До момента электронной передачи/отправки Покупатель вправе отказаться от Заказа полностью или частично **по согласованию с Продавцом**. Если подготовка Заказа уже началась, Продавец вправе удержать фактически понесённые расходы.

4.1.7. Для Товара в физической форме надлежащего качества возврат возможен только если это прямо допускается законом и условиями конкретного Товара, при сохранении товарного вида, полной комплектации, возможности последующей реализации и **не применяется** к активированным, использованным, персонализированным, переданным Получателю и/или имеющим индивидуально-определённые свойства сертификатам.

4.2. Товар ненадлежащего качества

4.2.1. Под Товаром ненадлежащего качества понимается, в частности:

- нерабочий/невалидный код сертификата по вине Продавца;
- ошибочная выдача номинала, бренда, количества или иных существенных параметров Заказа по вине Продавца;
- невозможность активации/использования сертификата по причинам, зависящим от Продавца.

4.2.2. Не являются недостатками Товара и **не служат основанием для возврата денежных средств**:

- истечение срока действия сертификата после его передачи;
- ограничения, правила и условия эмитента/партнёра, о которых Покупатель был уведомлён либо которые опубликованы в правилах обращения сертификата;
- отказ Получателя от использования сертификата;
- ошибки в данных Получателей (e-mail, телефон, ФИО и т.п.), допущенные Покупателем;
- утрата, разглашение или передача кода/ссылки сертификата третьим лицам после получения Покупателем/Получателем;
- изменение ассортимента, сети обслуживания или условий у эмитента после передачи сертификата, если это не связано с виной Продавца;
- невозможность использования сертификата по причинам, не зависящим от Продавца.

4.2.3. При подтверждённом ненадлежащем качестве Товара Продавец по своему выбору и с учётом характера недостатка:

- повторно передаёт корректный Товар; и/или
- заменяет Товар на аналогичный; и/или
- возвращает уплаченную денежную сумму полностью или в части, соответствующей неисполненному объёму,

если иной порядок не следует из закона.

4.2.4. Возврат денежных средств за Товар ненадлежащего качества производится **только после проверки обращения** Продавцом и подтверждения оснований возврата.

4.3. Порядок обращения по возврату/претензии

4.3.1. Для рассмотрения вопроса о возврате/замене Покупатель направляет обращение на e-mail **office@kemo.ru** (и/или иным способом, указанным Продавцом) с указанием:

- наименования Покупателя, ИНН;
- номера и даты счёта/Заказа;
- описания проблемы;
- подтверждений (скриншоты, переписка, файлы сертификатов, акты и т.п.);
- реквизитов для возврата — только расчётный счёт юридического лица или ИП.

4.3.2. Срок рассмотрения обращения — **до 10 (десяти) рабочих дней** с даты получения полного комплекта сведений, если иной срок не установлен законодательством РФ.

4.3.3. При обоснованности требования о возврате денежных средств возврат осуществляется в безналичном порядке на расчётный счёт Покупателя — юридического лица или ИП. **Возврат на счета/карты физических лиц не производится.**

4.3.4. Срок возврата денежных средств — до 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия Продавцом решения о возврате, если иной срок не установлен законом или не согласован сторонами.

4.3.5. Продавец вправе отказать в возврате, если не подтверждены основания, указанные в настоящем разделе, либо обращение подано ненадлежащим лицом, либо отсутствуют данные, необходимые для проверки.

5. Особые условия по подарочным сертификатам

5.1. Условия использования сертификата (срок действия, география, перечень точек обслуживания, ограничения по категориям, запрет размена/возврата денежных средств и т.п.) определяются **правилами эмитента/партнёра** и информацией, сопровождающей сертификат.

5.2. Продавец обеспечивает передачу сертификата в согласованном виде; исполнение обязательств по товарам/услугам, получаемым по сертификату у третьих лиц-эмитентов/партнёров, осуществляется такими третьими лицами на их условиях.

5.3. Покупатель обязан самостоятельно ознакомиться с условиями обращения сертификатов **до оплаты Заказа**.

5.4. Факт активации, частичного или полного использования сертификата Получателем подтверждает получение соответствующего имущественного права/возможности использования и исключает требования о возврате по мотиву нежелания использовать сертификат.

6. Ответственность

6.1. Продавец не отвечает за действия/бездействие эмитентов и партнёров по обслуживанию сертификатов, за некорректные контакты, предоставленные Покупателем, а также за невозможность использования сертификата по причинам, не зависящим от Продавца.

6.2. Совокупная ответственность Продавца по Заказу ограничивается суммой, фактически уплаченной Покупателем по соответствующему Заказу, за исключением случаев, когда ограничение ответственности не допускается законом.

7. Заключительные положения

7.1. Актуальная редакция настоящего документа размещается на Сайте Продавца.

7.2. По вопросам оплаты, возврата и претензий:

- e-mail: **office@kemo.ru**

- телефон: **+7 (495) 660-3830**

7.3. Во всём, что не урегулировано настоящим документом, стороны руководствуются публичной офертой Продавца, условиями Заказа и законодательством Российской Федерации.

Реквизиты Продавца

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «КЕМО»

Сокращённое наименование: ООО «КЕМО»

ОГРН: 1087746415020

ИНН: 7718696637

КПП: 771801001

ОКПО: 85712191

Юридический адрес: 107564, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Богородское, ул. Краснобогатырская, д. 38, стр. 2, помещ. 11/2

Почтовый адрес: 107564, г. Москва, ул. Краснобогатырская, д. 38, стр. 2, помещ. 11/2

Банк: АО «АЛЬФА-БАНК», г. Москва

Р/с: 40702810002730002627

БИК: 044525593

К/с: 30101810200000000593

Сайт: <https://kemo.ru/>

E-mail: office@kemo.ru

Телефон: +7 (495) 660-3830

Директор: Старков Игорь Витальевич