



Правила оплаты, доставки, отмены заказов и возврата товаров

Редакция от «1» августа 2026 года

Дата вступления в силу: «1» августа 2026 года

Настоящие Правила определяют порядок оплаты, доставки, отмены заказов, возврата товаров и денежных средств при приобретении товаров на интернет-сайте Продавца.

Правила являются неотъемлемой частью Публичной оферты о заключении договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом, размещенной на Сайте.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Продавец

Общество с ограниченной ответственностью «ОРЭНЖ ХЭТ»:

- сокращенное наименование: ООО «ОРЭНЖ ХЭТ»;
- ОГРН: 1247700317974;
- ИНН: 9715480640;
- КПП: 771501001;
- юридический адрес: 127572, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Лианозово, ул. Череповецкая, д. 5/14, кв. 143;
- адрес электронной почты для обращений и претензий: hello@ladno.land;
- адрес Сайта: <https://ladno.land/>;
- телефон: +7 993 359 15 71.

1.2. Термины, используемые в настоящих Правилах с заглавной буквы, применяются в значениях, установленных Публичной офертой, если иное прямо не предусмотрено настоящими Правилами.

1.3. Оформляя и оплачивая Заказ, Покупатель подтверждает, что ознакомился с:

1. характеристиками, составом и стоимостью Товара;
2. условиями его употребления и хранения;
3. настоящими Правилами;
4. Публичной офертой;
5. Правилами программы лояльности;
6. Правилами использования промокодов и бонусов;
7. условиями подписки и автоматического продления, если Покупатель оформляет подписку.

1.4. Положения настоящих Правил не ограничивают права Покупателя, предоставленные законодательством Российской Федерации.

Если какое-либо положение Правил противоречит обязательным требованиям законодательства, применяется соответствующее положение законодательства.

2. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА И МИНИМАЛЬНАЯ СУММА

2.1. Заказ оформляется Покупателем самостоятельно на Сайте путем выбора Товара, указания контактных данных, адреса доставки и совершения оплаты.

2.2. Минимальная стоимость Товаров в одном Заказе составляет **2 999 рублей**.

Стоимость доставки не учитывается при определении минимальной суммы Заказа.

2.3. Для определения соблюдения минимальной стоимости Заказа учитывается исходная стоимость Товаров, добавленных в корзину, до применения любых скидок, промокодов, бонусных баллов и иных способов уменьшения стоимости Заказа. Если исходная стоимость Товаров в корзине составляет 2 999 рублей или более, требование о минимальной стоимости Заказа считается выполненным.

После этого применение скидок, промокодов и бонусных баллов может уменьшить итоговую стоимость Товаров и сумму, фактически оплачиваемую Покупателем денежными средствами, ниже 2 999 рублей. Повторная проверка минимальной стоимости Заказа после применения скидок, промокодов и бонусных баллов не производится.

2.4. До момента оплаты Покупателю показываются:

1. наименование и количество Товара;
2. цена Товара;
3. примененные скидки и промокоды;
4. количество списываемых бонусных баллов;
5. стоимость доставки;
6. итоговая сумма к оплате;
7. способ и предполагаемый срок доставки.

2.5. Заказ считается оформленным после успешной оплаты и направления Покупателю электронного подтверждения с номером Заказа либо иным идентификатором.

2.6. Если после оформления Заказа выяснится, что Товар отсутствует либо не может быть реализован по причинам, связанным с безопасностью или качеством конкретной партии, Продавец связывается с Покупателем и предлагает:

1. заменить Товар;
2. изменить состав Заказа;
3. перенести срок доставки;
4. отменить Заказ полностью или частично.

Если Покупатель не согласен с предложенным изменением, Продавец возвращает денежные средства за отсутствующий Товар и соответствующую стоимость доставки, если доставка не была осуществлена.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Цены на Сайте указываются в рублях Российской Федерации.

3.2. Заказ оплачивается в порядке полной предварительной оплаты.

3.3. Оплата производится способами, доступными на Сайте в момент оформления Заказа, в том числе:

1. банковской картой;
2. через Систему быстрых платежей, если такой способ доступен;
3. иными электронными средствами платежа, указанными на Сайте.

3.4. Конкретный перечень способов оплаты может зависеть от выбранного Товара, способа доставки, региона Покупателя и технических возможностей платежных сервисов.

3.5. Обязанность Покупателя по оплате считается исполненной после подтверждения платежа банком, платежным сервисом или иным оператором, обеспечивающим проведение расчетов.

3.6. Если платеж не был подтвержден, Заказ считается неоплаченным и может быть аннулирован. Товар до подтверждения оплаты не резервируется, если иное прямо не указано на Сайте.

3.7. После оплаты Продавец формирует кассовый чек и направляет его в электронной форме на адрес электронной почты или номер телефона, указанный Покупателем.

3.8. Продавец не получает и не хранит полный номер банковской карты, срок ее действия и защитный код, если платеж обрабатывается банком или специализированным платежным сервисом.

3.9. При оплате Заказа с использованием бонусных баллов денежная часть Заказа оплачивается выбранным платежным способом, а бонусные баллы списываются в соответствии с Правилами программы лояльности.

3.10. Автоматические списания по подписке производятся только после отдельного согласия Покупателя на привязку средства платежа и совершение рекуррентных списаний.

4. ДОСТАВКА

4.1. Разовые Заказы доставляются по территории Российской Федерации в пределах зон доставки, доступных при оформлении Заказа.

4.2. Доставка Заказов по подписке осуществляется по Москве и Московской области, если иная территория прямо не указана на Сайте.

4.3. Доставка может осуществляться:

1. курьером;
2. до пункта выдачи заказов;
3. транспортной или курьерской службой;
4. иным способом, доступным при оформлении Заказа.

4.4. Доступные способы, территория, стоимость и срок доставки показываются Покупателю до оплаты Заказа.

4.5. Срок или период доставки, указанный в подтверждении Заказа, считается согласованным сроком передачи Товара.

Если соблюсти согласованный срок невозможно, Продавец уведомляет Покупателя и предлагает:

1. согласовать новый срок;
2. выбрать иной способ доставки;
3. отменить Заказ и получить возврат денежных средств.

4.6. Заказ может быть передан:

1. непосредственно Покупателю;
2. получателю, указанному Покупателем;
3. иному лицу, предъявившему номер Заказа, код получения или другое подтверждение оформления Заказа, если иной порядок не установлен условиями конкретной Службы доставки.

4.7. При получении Заказа Покупателю рекомендуется проверить:

1. целостность транспортной упаковки;
2. отсутствие следов вскрытия, намокания и протекания;
3. отсутствие разбитых или поврежденных бутылок;
4. целостность крышек и этикеток;
5. соответствие наименования и количества Товара Заказу;
6. срок годности Товара.

4.8. При обнаружении видимого повреждения Покупатель вправе отказаться от получения всего Заказа либо его поврежденной части.

По возможности повреждение следует сфотографировать и зафиксировать совместно с представителем Службы доставки.

4.9. Отсутствие акта Службы доставки, фотографий или видеозаписи не лишает Покупателя права обратиться к Продавцу с требованием, связанным с недостатками Товара.

4.10. Подписание документов о получении либо ввод кода получения не лишают Покупателя права предъявить требования в отношении скрытых недостатков, повреждений или недостачи, которые невозможно было обнаружить при обычной приемке.

4.11. Риск случайной утраты или повреждения Товара переходит к Покупателю после фактической передачи Товара Покупателю, получателю либо иному уполномоченному лицу.

До момента передачи ответственность перед Покупателем за сохранность Заказа несет Продавец, в том числе если доставка выполняется привлеченной Продавцом Службой доставки.

4.12. Если доставка была произведена в согласованный срок, но Заказ не был передан по вине Покупателя, в том числе из-за:

1. отсутствия получателя;
2. неверного адреса;
3. невозможности связаться с Покупателем;
4. непредоставления кода получения;
5. отказа принять надлежащим образом доставленный Заказ,

повторная доставка осуществляется в новый согласованный срок и оплачивается Покупателем отдельно.

4.13. Срок хранения Заказа в пункте выдачи определяется условиями соответствующей Службы доставки и сообщается Покупателю в уведомлении.

Если Заказ не был получен в течение срока хранения, он может быть возвращен Продавцу. Повторная отправка такого Заказа оплачивается Покупателем отдельно.

4.14. Если Заказ утрачен Службой доставки либо его доставка объективно невозможна, Продавец по выбору Покупателя:

1. повторно направляет Заказ без дополнительной оплаты;
2. возвращает стоимость Заказа и оплаченную стоимость доставки.

Покупатель не обязан самостоятельно предъявлять требования Службе доставки, привлеченной Продавцом.

5. ОТМЕНА ЗАКАЗА ДО ПОЛУЧЕНИЯ

5.1.

Покупатель вправе отказаться от Заказа в любое время до фактической передачи Товара.

5.2.

Для отмены Заказа Покупатель может:

1. использовать функцию отмены в личном кабинете, если она доступна;
2. направить обращение на hello@ladno.land;
3. обратиться по телефону +7 993 359 15 71;
4. использовать форму обратной связи на Сайте.

В обращении необходимо указать номер Заказа и контактные данные, использованные при его оформлении.

5.3. Если Заказ отменен до передачи в Службу доставки, Покупателю возвращаются:

1. денежная сумма, фактически уплаченная за Товар;
2. оплаченная стоимость доставки;
3. использованные бонусные баллы - в порядке, установленном Правилами программы лояльности.

5.4. Если Заказ уже передан в Службу доставки, Продавец предпринимает разумные меры для остановки доставки.

Если остановить доставку невозможно, Покупатель вправе отказаться от Заказа при получении либо оформить возврат в порядке, установленном настоящими Правилами.

5.5. Если при отмене Заказа Службой доставки уже были фактически оказаны услуги или возникли расходы на возврат Заказа Продавцу, распределение таких расходов осуществляется в пределах, допускаемых законодательством Российской Федерации.

5.6. Частичная отмена Заказа допускается, если соответствующая часть Заказа еще не была собрана, упакована или передана в Службу доставки и технически может быть исключена из Заказа.

Если частичная отмена невозможна, Покупатель может отменить весь Заказ и оформить новый.

5.7. Отмена подписки прекращает будущие списания и формирование будущих Заказов, но сама по себе не отменяет Заказ, который уже был сформирован и оплачен.

Для отмены уже оплаченного Заказа Покупатель направляет отдельное обращение. До момента передачи такого Заказа Покупатель вправе отказаться от него на общих основаниях.

6. ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

6.1. Покупатель вправе отказаться от Товара надлежащего качества:

1. в любое время до его передачи;
2. в течение 7 календарных дней после передачи Товара.

Указывать причину возврата Покупатель не обязан.

6.2. Если информация о порядке и сроках возврата Товара надлежащего качества не была предоставлена Покупателю в письменной форме в момент передачи Заказа, Покупатель вправе отказаться от Товара в течение 3 месяцев с момента его передачи.

6.3. Возврат Товара надлежащего качества после его получения возможен при одновременном соблюдении следующих условий:

1. сохранены товарный вид и потребительские свойства;
2. бутылки не вскрывались;
3. не нарушена герметичность бутылок;
4. сохранены крышки, этикетки, коды маркировки и обязательная информация;
5. отсутствуют следы употребления, повреждения или ненадлежащего хранения;

6. не истек срок годности;
7. сохранена комплектность Товара;
8. имеются сведения, позволяющие подтвердить приобретение Товара у Продавца.

6.4. Если Товар продавался комплектом или шоу-боксом из нескольких бутылок, возврат Товара надлежащего качества осуществляется полным комплектом.

Отдельные бутылки из комплекта надлежащего качества возврату не подлежат, если на Сайте они не продавались как самостоятельные единицы Товара.

6.5. Вскрытие транспортной упаковки только для осмотра содержимого не является основанием для отказа в возврате при условии, что сохранены товарный вид, комплектность и потребительские свойства самого Товара.

6.6. Не являются недостатками Товара сами по себе:

1. индивидуальное восприятие вкуса или аромата;
2. несоответствие Товара субъективным вкусовым ожиданиям Покупателя;
3. отсутствие субъективно ожидаемого функционального эффекта;
4. наличие естественного осадка, если возможность его образования указана на упаковке;
5. незначительные отличия внешнего вида упаковки от изображения на Сайте, не влияющие на обязательную информацию и потребительские свойства Товара.

6.7. Вскрытая или частично употребленная бутылка надлежащего качества не может быть возвращена только по причине того, что Покупателю не понравился вкус, аромат или субъективный эффект Товара.

Это ограничение не применяется, если недостаток Товара мог быть обнаружен только после вскрытия бутылки.

6.8. Для оформления возврата Покупатель направляет обращение на адрес hello@ladno.land.

В обращении рекомендуется указать:

1. фамилию, имя и отчество;
2. номер Заказа;
3. номер телефона и адрес электронной почты;
4. наименование и количество возвращаемого Товара;
5. требование о возврате денежных средств;
6. способ оплаты;
7. реквизиты для возврата, если возврат на первоначальное средство платежа технически невозможен.

6.9. Адрес приема возвратов:

Россия, 141206, Пушкинский район, СНП Водопроводчик-3, ул. Солнечная, дом 30.

Перед отправкой Покупателю рекомендуется согласовать возврат с Продавцом, чтобы получить актуальные данные получателя и инструкции по безопасной упаковке стеклянных бутылок.

6.10. При возврате Товара надлежащего качества Покупатель:

1. самостоятельно организует обратную доставку;
2. оплачивает обратную доставку;
3. обеспечивает упаковку, исключающую повреждение стеклянных бутылок;
4. несет риск утраты или повреждения Товара до его получения Продавцом.

6.11. Покупателю возвращается сумма, фактически уплаченная за возвращаемый Товар.

Стоимость первоначальной доставки, которая была выделена в Заказе отдельно и надлежащим образом оказана, не возвращается, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством или настоящими Правилами.

6.12. Денежные средства возвращаются не позднее 10 календарных дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования.

Покупатель обязан передать возвращаемый Товар Продавцу и обеспечить возможность проверить его товарный вид, комплектность и потребительские свойства.

7. ТОВАР НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ НЕДОСТАЧА

7.1. Товар может быть признан ненадлежащего качества, если он:

1. имеет производственный недостаток;
2. имеет нарушенную герметичность;
3. протекает;
4. имеет поврежденную бутылку или крышку;
5. имеет истекший срок годности;
6. не соответствует обязательной информации на упаковке;
7. не соответствует описанию или составу, указанному на Сайте;
8. не соответствует оплаченному Заказу;
9. не может безопасно употребляться по причинам, возникшим до передачи Покупателю.

7.2. При обнаружении недостатка Покупатель вправе по своему выбору потребовать:

1. заменить Товар;
2. передать недостающий Товар;
3. соразмерно уменьшить цену;
4. отказаться от Товара и потребовать возврата уплаченной суммы;
5. возместить предусмотренные законодательством убытки.

7.3. Если одна или несколько стеклянных бутылок разбились, а осколки или содержимое поврежденной бутылки могли попасть на другие бутылки, небезопасным может быть признан весь соответствующий шоу-бокс или комплект.

Покупателю не следует употреблять Товар из такого комплекта до согласования дальнейших действий с Продавцом.

7.4. При обнаружении повреждения или недостатка Покупателю рекомендуется:

1. прекратить использование Товара;
2. не выбрасывать упаковку, бутылку и этикетку до рассмотрения обращения, если их хранение безопасно;
3. сфотографировать повреждение;
4. сфотографировать транспортную упаковку и наклейку доставки;
5. зафиксировать дату производства и срок годности;
6. направить обращение Продавцу.

7.5. Фотографии, видеозапись распаковки и акт Службы доставки помогают быстрее рассмотреть обращение, но их отсутствие само по себе не является безусловным основанием для отказа.

7.6. Продавец вправе провести проверку качества Товара.

При наличии спора о причинах возникновения недостатка Продавец организует экспертизу в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.7. По требованию Продавца Товар ненадлежащего качества передается Продавцу за счет Продавца.

Способ возврата или забора такого Товара согласовывается с Покупателем с учетом необходимости безопасной перевозки стеклянных бутылок.

7.8. Если Покупателю доставлен другой Товар, неверное количество Товара или неполный комплект, Продавец по выбору Покупателя:

1. бесплатно досылает недостающий или надлежащий Товар;
2. заменяет неверно переданный Товар;
3. возвращает соответствующую часть стоимости Заказа.

7.9. Если повреждение, недостача, неверная комплектация, порча или утрата произошли по вине Продавца либо привлеченной им Службы доставки, Продавец возвращает:

1. стоимость соответствующего Товара;
2. стоимость доставки, относящуюся к Заказу, который не был передан или не может безопасно использоваться;
3. расходы на обратную доставку, если она была согласована с Продавцом или объективно необходима для возврата Товара ненадлежащего качества.

7.10. Если повреждена только часть Заказа, а остальная часть может безопасно использоваться, вопрос о возврате стоимости доставки решается с учетом состава Заказа, характера нарушения и требований законодательства.

7.11. Требования, связанные с недостатками пищевой продукции, могут быть предъявлены, если недостаток обнаружен в пределах срока годности Товара.

7.12. Требование о возврате денежных средств за Товар ненадлежащего качества удовлетворяется в течение 10 календарных дней со дня его предъявления.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И БОНУСОВ

8.1. Возврат денежных средств производится, как правило, тем же способом, которым был оплачен Заказ.

8.2. Обязательство Продавца по возврату считается исполненным с момента направления распоряжения банку или платежному сервису.

Фактический срок зачисления денежных средств зависит от банка Покупателя и платежной системы.

8.3. Если возврат на первоначальное средство платежа технически невозможен, Покупатель предоставляет банковские реквизиты для перечисления денежных средств.

8.4. Если Заказ был оплачен частично бонусными баллами, Покупателю возвращаются:

1. денежные средства - в пределах суммы, фактически уплаченной деньгами за возвращаемый Товар;
2. бонусные баллы - в порядке, установленном Правилами программы лояльности.

Бонусные баллы не выплачиваются денежными средствами.

8.5. Бонусные баллы, начисленные за возвращаемый или отмененный Заказ, могут быть аннулированы.

Если такие баллы уже были использованы, корректировка бонусного счета осуществляется в соответствии с Правилами программы лояльности.

8.6. Если при оформлении Заказа применялся промокод или скидка, сумма возврата определяется исходя из стоимости, фактически уплаченной за соответствующий Товар после применения скидки.

8.7. Продавец не запрашивает для возврата денежных средств:

1. защитный код банковской карты;
2. срок действия карты;
3. пароль из СМС;
4. полный номер карты, если он не требуется банком для проведения возврата через безопасный платежный интерфейс.

9. ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕТЕНЗИИ

9.1. Обращения, заявления об отмене Заказа и претензии могут быть направлены:

- по электронной почте: hello@ladno.land;
- через форму обратной связи на Сайте;
- почтовым отправлением по юридическому адресу Продавца;
- через мессенджеры: +7 993 359 15 71.

9.2. В обращении рекомендуется указать:

1. фамилию, имя и отчество;
2. номер Заказа;
3. номер телефона и адрес электронной почты;
4. описание обстоятельств;
5. конкретное требование;
6. фотографии и иные подтверждающие материалы при их наличии;
7. банковские реквизиты, если они необходимы для возврата.

9.3. Отсутствие отдельных рекомендованных сведений не является основанием для отказа в рассмотрении обращения, если Покупателя, Заказ и содержание требования можно определить иным способом.

9.4. Продавец рассматривает обращения и исполняет обоснованные требования Покупателя в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

10. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

10.1. Продавец вправе изменять настоящие Правила путем размещения новой редакции на Сайте.

10.2. Новая редакция применяется к Заказам, оформленным после даты ее вступления в силу.

10.3. К ранее оплаченному Заказу применяется редакция Правил, действовавшая на момент его оформления, если последующая редакция не предоставляет Покупателю более выгодные условия.