

ИНТЕРНЕТ- МАГАЗИН ЦВЕТОВ

Налоги, касса, oferta и возвраты. Что нужно решить до первой продажи – с номерами законов и шаблонами документов.

Мария Андреева

Экономист, продюсер брендов цветочных магазинов

Авторизованный партнёр «МойСклад»

Автор книги «Цветочный бизнес без цензуры»

ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭТОЙ ПАМЯТКОЙ

Сайт с доставкой букетов сегодня собирается за выходные – нейросетью, без разработчика и без бюджета на разработку. Каталог, кнопка оплаты, и вы в деле.

А потом приходит первая претензия «на фото было не так», первый возврат, первый вопрос от банка и первое письмо из налоговой. И выясняется, что красивая витрина – процентов десять от того, что нужно интернет-магазину цветов.

Здесь собрано всё, что надо решить до первой продажи. Не общая теория, а наша специфика: скоропорт, индивидуальные букеты, доставка ко времени и вечный спор про фотографию.

ГЛАВНОЕ ОТЛИЧИЕ ЦВЕТОЧНОГО

Три вещи меняют правила по сравнению с обычным интернет-магазином: **скоропорт**, **индивидуальность букета** и **критичность срока доставки**. Каждая влияет и на возвраты, и на претензии, и на то, как вы описываете товар.

Что внутри

01	Кто может продавать цветы через сайт	3
02	Какие ОКВЭД взять	4
03	Налоговые режимы и главная развилка	5
04	НДС на упрощёнке: порог 20 миллионов	7
05	Три места, где теряют деньги	8
06	Касса: кто и когда пробивает чек	9
07	Что обязательно на сайте	10
08	Оферта: что должно быть, чего избегать	11
09	Возврат букета: как на самом деле	12
10	Персональные данные	13
11	Что изменилось с 1 сентября 2026	14
·	Шаблоны документов	15
·	Финальный чек-лист	20

ОГРАНИЧЕНИЯ

Шаблоны нужно адаптировать под свой ассортимент, способы оплаты и доставки. Памятка не заменяет индивидуальную правовую экспертизу вашего сайта – она закрывает типовые вопросы и показывает, где искать подводные камни.

КТО МОЖЕТ ПРОДАВАТЬ ЦВЕТЫ ЧЕРЕЗ САЙТ

Три варианта, и один из них подходит гораздо реже, чем кажется.

ИП или ООО

Базовая модель для регулярной торговли. Вы заключаете договор с покупателем, принимаете деньги, применяете кассу и отвечаете за качество и доставку.

Самозанятость — главная ловушка нашей ниши

Платательщик НДС может продавать через сайт только товары **собственного производства**. Перепродажа покупных запрещена — это прямо установлено Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ.

Вопрос на миллион: букет, который флорист собрал из закупленных на базе роз, — это производство или перепродажа?

ПО СМЫСЛУ ЗАКОНА — ПЕРЕПРОДАЖА

Вы купили цветы и продали цветы. То, что вы их скомпоновали и упаковали, товар в изделие собственного производства не превращает. Здесь рискуют многие начинающие: оформили самозанятость, продают букеты, а потом получают доначисление и требование перейти на другой режим.

Что на НДС действительно можно: сухоцветы и композиции, которые вы изготовили сами, свечи, открытки, вязаные и иные изделия своих рук. Живой букет из закупленных цветов — нет.

Отдельно: у самозанятого не может быть работников по трудовым договорам, а годовой доход ограничен 2,4 млн ₽. Для цветочного с доставкой это потолок, в который упрутся быстро.

Сводка по формам

Форма	Что можно продавать	Ограничения
ООО	Любые товары, включая перепродажу	Полноценный учёт и отчётность
ИП	Любые товары, включая перепродажу	Отвечает личным имуществом
Самозанятый	Только собственного производства. Букеты из покупных цветов — нельзя	До 2,4 млн ₽ в год, без работников по трудовым договорам

КАКИЕ ОКВЭД ВЗЯТЬ

Классификатор – ОКВЭД 2 (ОК 029-2014). Основной код ставьте по тому, откуда идёт основная выручка, остальные добавляйте дополнительными: их количество не ограничено и денег не стоит.

Код	Что означает	Кому нужен
47.91.2	Торговля розничная через интернет	Основной для интернет-магазина
47.76.1	Торговля розничная цветами, растениями, семенами и удобрениями в специализированных магазинах	Если есть офлайн-точка или салон
46.22	Торговля оптовая цветами и растениями	Корпоративные клиенты, опт, поставки другим магазинам
53.20.3	Деятельность курьерская	Если возите своими курьерами
82.92	Деятельность по упаковыванию товаров	Подарочная упаковка как отдельная услуга
74.10	Деятельность специализированная в области дизайна	Оформление мероприятий, флористический декор
01.19.2	Выращивание цветов	Если что-то выращиваете сами

Что важно понимать про ОКВЭД

Сам по себе он налоги не определяет – режим вы выбираете отдельно. Но влияет на другое: банк смотрит на него в комплаенсе и может задавать вопросы, если платежи не бьются с заявленной деятельностью; от него зависят тарифы взносов на травматизм и доступ к отдельным льготам.

ЧАСТАЯ ПРОБЛЕМА

Зарегистрировали только розницу, начали возить корпоративным клиентам по безналу – и банк блокирует платежи, потому что оптовой торговли в кодах нет. Добавить код можно в любой момент, но лучше сразу.

Формулировки кодов периодически уточняются. Перед регистрацией сверьтесь с действующей редакцией классификатора на сайте ФНС.

НАЛОГОВЫЕ РЕЖИМЫ И ГЛАВНАЯ РАЗВИЛКА

ЧТО ВИЖУ НА ПРАКТИКЕ

В 2026 году самые популярные режимы у цветочных интернет-магазинов – АУСН «Доходы» 8% и АУСН «Доходы минус расходы» 20%.

Патент для интернет-магазина не работает

Это надо сказать отдельно, потому что ошибка распространённая и дорогая.

Дистанционная торговля через сайт **не относится к рознице для целей ПСН** – это следует из статьи 346.43 НК РФ, где торговля через компьютерные сети прямо исключена из розничной. Если у вас есть павильон на патенте, а заказы приходят ещё и с сайта – интернет-продажи надо учитывать на упрощёнке или общей системе, отдельно от патента.

Схема «у меня же есть патент, значит всё закрыто» приводит к пересчёту режима и доначислениям. Нужен отдельный учёт: отдельная аналитика по каналам, понятное разграничение, какие заказы пришли из точки, а какие с сайта.

Главная развилка: можете подтвердить расходы или нет

Все режимы «доходы минус расходы» – и УСН, и АУСН – имеют смысл только тогда, когда расходы **документально подтверждены**. Не «фактически потрачены», а именно подтверждены бумагами, которые примет налоговая.

На первый взгляд в цветочном набрать расходы легко. Закупка – больше 38% выручки, сверху аренда, зарплаты, эквайринг, расходники, упаковка. Кажется, что режим напрашивается сам.

В КАКОМ СОСТОЯНИИ ВАШИ ДОКУМЕНТЫ НА ЗАКУПКУ?

Вы должны быть уверены, что они соответствуют всем нормам. Что это **УПД** – универсальный передаточный документ, а не просто какие-то бумаги, напечатанные в ворде. Не «счёт от поставщика», не табличка из мессенджера, не накладная от руки без реквизитов.

УПД заменяет накладную и счёт-фактуру сразу, в нём есть все обязательные реквизиты первичного документа, и именно он спокойно принимается как подтверждение расхода. Всё остальное – предмет спора с инспекцией, в котором вы заранее в слабой позиции.

Проверьте свои закупки прямо сейчас: на базе, у частных, «по-быстрому взяли, потом занесут» – это те расходы, которые вы не сможете показать. И вот тут режим из выгодного превращается в опасный: базу вы уменьшили, а подтвердить нечем.

РЕШЕНИЕ

Документы в порядке и это УПД – берите «доходы минус расходы». Есть сомнения – считайте по «доходам»: дороже, зато спокойно спите.

АУСН: почему её выбирают

Ставка 8% выше, чем 6% на обычной упрощёнке, и на первый взгляд выбор выглядит странно. Смотреть надо не на ставку.

Главное здесь – **нулевой тариф страховых взносов за сотрудников**. Вместо примерно 30% с фонда оплаты труда платится только фиксированный взнос на травматизм: 2 959 ₽ в год за всех.

СЧИТАЕМ НА ЦВЕТОЧНОМ С ТРЕМЯ ФЛОРИСТАМИ

Фонд оплаты труда – 150 000 ₽ в месяц. На обычной упрощёнке взносы около 45 000 ₽ ежемесячно, то есть **540 000 ₽ за год**. На АУСН – **2 959 ₽ за год**. Разница перекрывает лишние проценты налога многократно.

Плюс не нужно сдавать декларацию и отчётность по сотрудникам – налог считает сама инспекция по данным кассы и банка.

Ограничения АУСН

- доход не более **60 млн ₽** в год (лимит зафиксирован до конца эксперимента, 31.12.2027);
- не более **пяти сотрудников**;
- остаточная стоимость основных средств у организаций – до 150 млн ₽;
- расчётный счёт только в уполномоченном банке из списка ФНС;
- зарплата – **исключительно безналом**;
- нельзя совмещать с другими спецрежимами.

Последние два пункта и отсекают часть цветочных: если зарплату принято выдавать наличными из кассы, режим не подойдёт. Зато для студии с двумя-тремя флористами и белыми выплатами АУСН часто самый выгодный вариант.

Сводка по режимам

Режим	Ставка	Особенности
АУСН «Доходы»	8%	Взносы за сотрудников 0. Нет деклараций. До 60 млн ₽ и 5 человек
АУСН «Д минус Р»	20%	Взносы 0, минимальный налог 3%. Нужны документы на расходы
УСН «Доходы»	6%	Расходы не вычитаются, налог уменьшается на взносы
УСН «Д минус Р»	15%	Минимальный налог 1%. Нужны документы на расходы
ПСН (патент)	–	Интернет-заказы под патент не подпадают
НПД	4/6%	Только товары собственного производства. Букеты из покупных – нельзя

НЕ ВЫБИРАЙТЕ РЕЖИМ НА ГЛАЗ

Подставьте свои цифры в калькулятор точки безубыточности на mfandreeva.ru/break-even – там есть шаг с системой налогообложения. Увидите, сколько остаётся на разных режимах при вашей экономике.

НДС НА УПРОЩЁНКЕ: ПОРОГ 20 МИЛЛИОНОВ

Тема, которая в 2026 году касается уже не только крупных.

- Доход за 2025 год не превысил 20 млн ₽ – с 1 января 2026 года действует автоматическое освобождение от НДС. Ничего подавать не нужно.
- Доход превысил 20 млн в течение 2026 года – НДС возникает с первого числа месяца, следующего за месяцем превышения.
- Порог 20 млн сохранён на 2027–2029 годы Федеральным законом от 04.07.2026 № 228-ФЗ (изменения в статью 145 НК РФ).
- При совмещении УСН и ПСН лимит проверяется по совокупному доходу.

ВАЖНО

Освобождение обязательное. От него нельзя отказаться добровольно ради вычетов входного НДС.

Ставки после утраты освобождения

Ставка	Особенности
22%, 10%, 0%	Входной НДС принимается к вычету. Подходит, когда значительны закупки с НДС или покупатели хотят вычет
5%	В пределах установленного диапазона доходов. Входной НДС к вычету не принимается
7%	При более высоком доходе в пределах лимита УСН. Вычета нет

Что выгоднее – зависит от доли закупок с НДС. У цветочных с импортом ситуация особая, здесь надо считать индивидуально.

НДС и цена на сайте

- Цена в карточке должна быть окончательной и понятной до оформления заказа.
- В оферте укажите, включает ли цена НДС и по какой ставке, либо что применяется освобождение.
- Когда возникает обязанность по НДС, нельзя просто дописать налог сверху к уже оформленным заказам.
- Ставка в кассовом чеке, в документах и на сайте обязана совпадать.

ТРИ МЕСТА, ГДЕ ТЕРЯЮТ ДЕНЬГИ

1. Эквайринг

Клиент заплатил 5 000 ₽ за букет. Банк удержал 100 ₽. На счёт пришло 4 900 ₽.

ВАШ ДОХОД — 5 000 ₽, А НЕ 4 900

Комиссия базу не уменьшает: доходом признаётся вся сумма, поступившая от покупателя, по статье 346.15 и пункту 1 статьи 346.17 НК РФ. Это самая частая ошибка в цветочном учёте — смотрят выписку и считают налог с того, что пришло.

На «Доходах минус расходы» комиссия учитывается в расходах — но отдельной строкой, а не вычитанием из выручки.

Режим	Доход	Комиссия
УСН «Доходы»	5 000 ₽	Не учитывается, база не уменьшается
УСН «Д минус Р»	5 000 ₽	100 ₽ в расходы при наличии документов
ОСНО	Выручка без НДС	Расход, входной НДС к вычету

2. Доставка

Клиент оплатил букет 4 000 ₽ и доставку 500 ₽. Курьерской службе вы отдали 450 ₽.

Все 4 500 ₽ — ваш доход. Расход на курьера учитывается отдельно, если режим позволяет. Называть 500 ₽ «транзитными» нельзя только потому, что деньги почти целиком ушли дальше.

АГЕНТСКАЯ МОДЕЛЬ

Другой результат возможен, если вы действительно работаете как агент: это должно быть закреплено в договорах, отражено в чеках и подкреплено отдельным вознаграждением. Слово «доставка» в заказе агентских отношений не создаёт.

3. Предоплата

На упрощёнке аванс попадает в доход в момент получения. Для цветочного это существенно: заказы на 8 марта собираются в феврале, а деньги за них — доход того периода, когда пришли.

КАССА: КТО И КОГДА ПРОБИВАЕТ ЧЕК

Как платит клиент	Нужна касса	Когда чек
Картой на сайте или по ссылке	Да	В момент оплаты
Через СБП	Да	В момент перевода
Наличными или картой курьеру	Да	В момент оплаты курьеру
Наложенный платёж	Да	При выдаче
Платёжкой со счёта юрлица	Обычно нет	–
Корпоративной картой	Да	В момент расчёта

Чек интернет-магазина отличается от обычного

В нём должны быть признак расчёта в интернете, точный адрес сайта, телефон или почта покупателя, состав заказа, цена, ставка НДС и способ расчёта. Состав реквизитов установлен Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ и приказом ФНС от 26.03.2025 № ЕД-7-20/236@.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЛОВУШКА

Платёжный модуль обязан передавать в кассу не только сумму. Если он отдаёт «оплата 4 500 ₽» без состава заказа и контакта покупателя – деньги придут, а чек будет юридически неверным.

Два чека при предоплате

По общему правилу их два: при оплате и при передаче товара. Есть исключение – при стопроцентной предоплате продавец, который признаёт доходы кассовым методом (а упрощёнка – это он), вправе пробить один чек «Полный расчёт» сразу. Это позиция ФНС из письма от 06.10.2023 № АБ-4-20/12817@. Безопаснее закрепить порядок в оферте и получить согласие покупателя.

Что закрепить в договоре с курьером

- ☐ от чьего имени курьер принимает оплату;
- ☐ кто и когда применяет кассу;
- ☐ кто направляет электронный чек;
- ☐ какие сведения о товаре и НДС передаются для чека;
- ☐ как оформляются частичный выкуп, отказ и возврат;
- ☐ кто исправляет ошибочный чек и несёт расходы при штрафе;
- ☐ в какой срок курьер передаёт реестр расчётов и деньги.

В цветочном курьеры часто на аутсорсе, и без этих пунктов при первой же проблеме окажется, что чек не пробил никто.

ЧТО ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖНО БЫТЬ НА САЙТЕ

Сведения о продавце

Форма	Что разместить
ИП	Фамилия, имя, отчество, ОГРНИП, e-mail и/или телефон. Рекомендуется ИНН и адрес для обращений
ООО	Полное наименование, ОГРН, адрес, e-mail и/или телефон. Рекомендуется ИНН, режим работы, адрес для претензий

Информация о товаре — с цветочной спецификой

- ☐ название и состав букета: какие цветы, сколько штук, какая зелень;
- ☐ размер: высота и диаметр – «средний букет» ни о чём не говорит;
- ☐ упаковка и условия её замены;
- ☐ стоимость, способы, территория и сроки доставки, включая доставку ко времени;
- ☐ цена – окончательная и понятная до оформления заказа;
- ☐ срок свежести и правила ухода за букетом;
- ☐ порядок возврата и предъявления претензий.

Отдельно про фотографию

Это главный источник конфликтов в нашей нише. Оттенок на экране, сезонность, замена сорта – поводов для «мне пришло не то» достаточно.

ЧТО ПОМОГАЕТ

Писать в карточке, что оттенок может отличаться из-за настроек экрана. Заранее указывать, чем можете заменить позицию при отсутствии. Фотографировать реальные букеты, а не только идеальные студийные. Присылать фото готового букета до отправки.

НО ОГОВОРКА НЕ ВСЕСИЛЬНА

Фраза про экран в офerte нужна, но она не освобождает от обязанности давать достоверную информацию. Если вместо пионов приехали розы без предупреждения – оговорка не спасёт.

ОФЕРТА: ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ, ЧЕГО ИЗБЕГАТЬ

Публичная оферта – договор, который клиент принимает нажатием кнопки. Не формальность: именно по ней разбирают спор.

Блоки, без которых нельзя

1. Сведения о продавце и контакты
2. Предмет договора и способ выбора товара
3. Цена, НДС, скидки и стоимость доставки
4. Порядок оформления и подтверждения заказа
5. Момент заключения договора
6. Способы и сроки оплаты
7. Доставка, приёмка, переход риска
8. Отказ от товара, возврат, гарантия
9. Порядок направления претензий
10. Фиксация версии оферты

Как правильно фиксировать согласие

- ☐ перед кнопкой заказа – активные ссылки на оферту и согласия;
- ☐ кнопку называть однозначно: «Оплатить заказ», а не «Далее»;
- ☐ сохранять дату, время, номер заказа и версию оферты;
- ☐ не объединять согласие на персональные данные с принятием оферты;
- ☐ после оформления отправлять подтверждение с номером заказа.

ЧЕГО В ОФЕРТЕ БЫТЬ НЕ ДОЛЖНО

Права менять цену уже оформленного заказа. Полного снятия с себя ответственности за качество и доставку. Сокращения законных сроков возврата и гарантии. Автоматического согласия на рекламу. Права передавать персональные данные кому угодно без цели и основания.

Такие условия просто не работают, а их наличие настраивает проверяющих против вас.

ХРАНИТЕ ВСЕ ВЕРСИИ ОФЕРТЫ С ДАТАМИ

Клиент согласился с тем текстом, который висел на сайте в момент заказа. Поменяли условия в октябре, а спор по сентябрьскому заказу – разбирать будут по сентябрьскому тексту. Если того текста у вас не осталось, доказать, что там было написано, вы не сможете: на сайте висит новая версия.

ВОЗВРАТ БУКЕТА: КАК НА САМОМ ДЕЛЕ

Раздел, ради которого стоило открывать эту памятку.

Общее правило дистанционной торговли – статья 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: покупатель вправе отказаться от товара в любое время до передачи, а после передачи – в течение 7 дней.

НО ЕСТЬ ИСКЛЮЧЕНИЕ, И ДЛЯ НАС ОНО КЛЮЧЕВОЕ

Не подлежит возврату товар с **индивидуально-определёнными свойствами**, который может использовать исключительно этот покупатель.

Букет, собранный под конкретный заказ – с открыткой, в заданной гамме, по описанию клиента – под это исключение попадает. Стандартная позиция из каталога, собранная как все, – уже спорно.

ПРАКТИЧЕСКИЙ ВЫВОД

Чем индивидуальнее заказ, тем защищённее вы. Фиксируйте пожелания клиента в заказе. «Букет №12 из каталога» и «букет в бело-зелёной гамме с эустомой, как обсуждали» – юридически разные истории.

Второе исключение – скоропорт. Цветы портятся, и это меняет практику возврата: вернуть букет в товарном виде через несколько дней физически невозможно.

СЕМЬ ДНЕЙ ПРЕВРАЩАЮТСЯ В ТРИ МЕСЯЦА

Если при передаче товара вы **не дали письменную информацию** о порядке и сроках возврата, срок отказа увеличивается с 7 дней до **трёх месяцев** (та же статья 26.1).

Поэтому памятку о возврате нужно прикладывать к каждому заказу: в письме с подтверждением и повторно при доставке. Одна страница текста закрывает риск на три месяца вперёд. Шаблон – в приложении.

Если букет некачественный

Завядший, не тот состав, повреждённый – работают общие права потребителя: замена, уменьшение цены, возврат денег. Оферта не может их ухудшить. Деньги возвращаются не позднее 10 дней с момента требования.

Регламент возврата: восемь шагов

1. Принять заявление по указанному на сайте каналу и присвоить номер
2. Идентифицировать заказ, оплату, чек и товар
3. Определить основание: отказ, недостаток, пересорт, недоставка
4. Организовать приём товара и зафиксировать состояние
5. Принять решение и уведомить покупателя
6. Оформить банковский возврат и чек «Возврат прихода»
7. Отразить возврат в налоговом и складском учёте
8. Сохранить переписку, акт и документы перевозчика

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

Имя, телефон, адрес доставки, история заказов – всё это персональные данные. В цветочном добавляется чувствительное: данные получателя, которого клиент не спрашивал, и поводы – дни рождения, годовщины.

Минимальный комплект

- ☐ уведомление в Роскомнадзор до начала обработки;
- ☐ политика обработки персональных данных в свободном доступе на сайте;
- ☐ отдельно оформленное согласие на обработку данных;
- ☐ отдельное согласие на рекламные рассылки;
- ☐ хранение данных россиян в базах на территории РФ;
- ☐ договоры с теми, кому передаёте данные: CRM, курьеры, хостинг;
- ☐ меры защиты, сроки хранения и порядок удаления.

НЕ ВКЛЮЧАЙТЕ СОГЛАСИЕ В ОФЕРТУ

С 1 сентября 2025 года согласие на обработку данных должно быть оформлено отдельно от иных документов – требование Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Практически это означает отдельный текст и отдельное действие пользователя. Спрятанное в оферту согласие – нарушение.

Про рассылки

Согласие на рекламу – отдельная галочка, не проставленная заранее. Отказ от рассылки не может мешать оформить заказ. При этом сообщения о статусе заказа, оплате и доставке рекламой не считаются – их можно отправлять без отдельного согласия.

Cookies и аналитика

- перечислите используемые категории cookies и аналитические сервисы;
- не загружайте маркетинговые cookies до получения согласия;
- предусмотрите настройку и отказ, сохраняйте подтверждение выбора;
- не используйте баннер с единственной кнопкой «Согласен», если от необязательной аналитики фактически можно отказаться.

ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ С 1 СЕНТЯБРЯ 2026

НОВЫЕ ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 657. Заменило Правила из постановления от 31.12.2020 № 2463, действует до 1 сентября 2032 года.

Что нужно проверить

- ☐ oferta доступна на сайте и в момент оформления заказа;
- ☐ покупателю направляется подтверждение с номером заказа и основными условиями;
- ☐ сохраняется версия oferty, действовавшая на дату заказа;
- ☐ указан электронный и почтовый канал для претензий;
- ☐ обновлены регламенты, если продаёте ещё и через маркетплейсы.

Главное изменение — подтверждение заказа

Формулировка постановления: подтверждение «должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключённом договоре розничной купли-продажи и его условиях».

КОГО ЭТО КАСАЕТСЯ В ЦВЕТОЧНОМ

Тех, кто принимает заказы через директ и мессенджеры без всякой системы. А это большинство небольших магазинов. «Привезите завтра к двум, бюджет 3000» – в переписке, без номера, без условий.

С 1 сентября так нельзя. Нужна нумерация заказов и подтверждение с номером, составом, ценой и сроком доставки. Хоть сообщением, хоть письмом – главное, чтобы у заказа был идентификатор.

Нормативные источники памятки: Налоговый кодекс РФ (главы 21, 25, 26.2, 26.5) · ФЗ от 22.05.2003 № 54-ФЗ о применении ККТ · Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 о защите прав потребителей, ст. 26.1 · Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 657 · ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ о персональных данных · ФЗ от 27.11.2018 № 422-ФЗ о НПД · ФЗ от 04.07.2026 № 228-ФЗ · Приказ ФНС от 26.03.2025 № ЕД-7-20/236@ · Письмо ФНС от 06.10.2023 № АБ-4-20/12817@.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

БЛОК СВЕДЕНИЙ О ПРОДАВЦЕ ДЛЯ САЙТА

Разместите в подвале сайта и продублируйте в оферте и разделе «Контакты». Поля в подсветке заполните своими данными.

Полное наименование организации / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя

ОГРН / ОГРНИП:

ИНН:

Адрес для корреспонденции и возвратов:

E-mail:

Телефон:

Режим работы службы поддержки:

Адрес для направления претензий:

Продавец применяет освобождение от НДС / применяет НДС по ставке __%

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ВОЗВРАТА ТОВАРА

ЗАЧЕМ ЭТО НУЖНО

Направляйте вместе с подтверждением заказа и повторно при передаче товара. Без письменной информации срок отказа покупателя вырастает с 7 дней до трёх месяцев.

УВАЖАЕМЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ!

Вы вправе отказаться от товара, приобретённого дистанционно, в любое время до его передачи, а после передачи – в течение 7 дней. Для возврата качественного товара должны быть сохранены его товарный вид и потребительские свойства.

Обращаем внимание: букет, собранный по индивидуальному заказу, относится к товарам с индивидуально-определёнными свойствами. Возврат такого товара по основанию отказа не производится.

Для оформления возврата сообщите номер заказа и выбранное требование по адресу e-mail, телефону или через форму [ссылка](#). Адрес приёма возвратов:

Деньги возвращаются в установленный законом срок после получения требования. Расходы на обратную доставку качественного товара могут быть удержаны в случаях, допускаемых законом.

При обнаружении недостатка укажите его описание. Продавец организует рассмотрение требования и при необходимости проверку качества в порядке, установленном законом.

Контакты продавца:

Дата редакции:

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ЦВЕТОЧНОГО МАГАЗИНА

ПЕРЕД РАЗМЕЩЕНИЕМ АДАПТИРУЙТЕ

Шаблон рассчитан на дистанционную продажу цветов физическим лицам через собственный сайт. Проверьте способы оплаты и доставки, режим НДС, ассортимент и реквизиты. Это основа, а не готовый документ «под ключ».

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Редакция от дата. Действует с дата

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий документ является предложением наименование / Ф.И.О. продавца, ОГРН/ОГРНИП , ИНН , адрес , далее «Продавец», заключить договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом.
- 1.2. Покупатель – дееспособное физическое лицо, приобретающее товар для личных нужд.
- 1.3. Сайт – интернет-сайт по адресу URL. Товар – цветочная продукция, представленная в каталоге сайта.

2. Информация о товаре

- 2.1. Состав букета, размер, цена, срок свежести и правила ухода указываются в карточке товара.
- 2.2. Оттенок цветов на фотографии может незначительно отличаться из-за настроек экрана и сезонности материала. Это не освобождает Продавца от обязанности предоставить достоверную информацию о составе букета.
- 2.3. При отсутствии заявленной позиции Продавец согласовывает замену с Покупателем до исполнения заказа.

3. Цена и оплата

- 3.1. Цена указывается в рублях и является окончательной, если до оформления заказа не указаны дополнительные услуги.
- 3.2. Цена включает НДС по ставке __% / НДС не предъявляется в связи с применением освобождения.
- 3.3. Стоимость доставки указывается отдельно до подтверждения заказа.

4. Оформление заказа

- 4.1. Покупатель выбирает товар, способ доставки и оплаты, указывает контактные данные и направляет заказ нажатием кнопки название кнопки.
- 4.2. Продавец направляет подтверждение заключения договора с номером заказа и основными условиями на e-mail, телефон либо в личный кабинет.

5. Доставка

- 5.1. Способы, территория, сроки и стоимость доставки указываются на сайте.
- 5.2. При заказе доставки к определённом времени Продавец обеспечивает доставку в согласованный интервал указать интервал.
- 5.3. Обязательство считается исполненным при вручении товара Покупателю или указанному им получателю.

Публичная оферта · продолжение

6. Отказ от товара и возврат

- 6.1. Покупатель вправе отказаться от товара до его передачи, а после передачи – в течение семи дней.
- 6.2. Букет, собранный по индивидуальному заказу Покупателя, является товаром с индивидуально-определёнными свойствами и возврату по основанию отказа не подлежит.
- 6.3. Требования по недостаткам предъявляются в порядке Закона РФ «О защите прав потребителей».

7. Претензии

- 7.1. Претензия направляется на e-mail , через форму либо почтой по адресу .
- 7.2. Продавец сообщает номер обращения и рассматривает его в сроки, установленные законом.

8. Персональные данные

- 8.1. Обработка осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных [ссылка](#).
- 8.2. Когда основанием обработки является согласие, оно предоставляется отдельно от настоящей оферты.

9. Изменение оферты

- 9.1. Новая редакция применяется к заказам, оформленным после даты её вступления в силу. К ранее заключённым договорам применяется редакция, действовавшая при оформлении заказа.
- 9.2. Продавец хранит сведения о номере заказа, дате, составе заказа и версии оферты.

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

ОФОРМЛЯЕТСЯ ОТДЕЛЬНО

Не вся обработка требует согласия: часть данных обрабатывается для заключения и исполнения договора. Не собирайте согласие «на всякий случай» – определите цели и основания.

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, пользователь сайта **URL**, свободно, своей волей и в своём интересе даю **наименование оператора, ОГРН/ОГРНИП, ИНН, адрес** согласие на обработку моих персональных данных на следующих условиях:

1. **Цели:** оформление и доставка заказа / личный кабинет / программа лояльности
2. **Перечень данных:** Ф.И.О., телефон, e-mail, адрес доставки, данные получателя
3. **Действия:** сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача указанным обработчикам, блокирование, удаление и уничтожение в пределах цели.
4. **Способ обработки:** автоматизированный и/или без средств автоматизации.
5. **Лица, которым поручена обработка:** CRM, хостинг, курьерская служба
6. **Срок:** до достижения цели или конкретный срок
7. **Отзыв:** направить заявление на e-mail / адрес. Отзыв не влияет на законность обработки до его получения.
8. **Политика обработки** размещена по адресу **ссылка**

Подтверждение: отдельный чекбокс. Система хранит дату, время, идентификатор пользователя и редакцию текста.

СОГЛАСИЕ НА РЕКЛАМНЫЕ СООБЩЕНИЯ

СОГЛАСИЕ НА ПОЛУЧЕНИЕ РЕКЛАМНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ

Я даю **наименование продавца** предварительное согласие направлять мне рекламные сообщения о товарах, скидках и мероприятиях по каналам: **e-mail / SMS / мессенджер / push**.

Согласие является добровольным и не является условием покупки. Я могу отказаться в любой момент по ссылке в сообщении, в личном кабинете либо направив обращение на **e-mail**.

Дата и время фиксируются информационной системой. Редакция согласия: **___**

ГАЛОЧКА НЕ ДОЛЖНА СТОЯТЬ ЗАРАНЕЕ

Отказ от рекламы не должен препятствовать оформлению заказа. Сервисные сообщения о статусе заказа, оплате и доставке рекламой не считаются.

ПРИЁМКА САЙТА У РАЗРАБОТЧИКА

ЧАСТАЯ ОШИБКА

Фраза «исполнитель разработал сайт» не означает автоматическую передачу вам исключительных прав на код, дизайн и контент. Без чёткой договорной конструкции вы можете оплатить разработку, но не получить прав для учёта и дальнейшей доработки.

Что должно быть в договоре

- ☐ подробное техническое задание и критерии приёмки;
- ☐ перечень результатов: код, дизайн, база данных, тексты, фото;
- ☐ условие об исключительных правах и моменте их перехода;
- ☐ права на сторонние библиотеки, шрифты, фотографии;
- ☐ передача исходного кода и административных доступов;
- ☐ гарантийный срок и порядок доработок;
- ☐ раздельная стоимость создания, лицензий, поддержки и передачи прав;
- ☐ акт передачи результата и отдельная фиксация перехода прав.

Что проверить при приёмке

- ☐ сайт соответствует макетам и функциональным требованиям;
- ☐ переданы логины и ключи к домену, хостингу, CMS, почте, аналитике и кассе;
- ☐ настроены резервное копирование и восстановление;
- ☐ проверена мобильная версия и доступность ключевых функций;
- ☐ оплата, СБП, отмена и возврат прошли тестовые сценарии;
- ☐ формируются корректные чеки на предоплату, полный расчёт и возврат;
- ☐ сохраняются версия oferty и логи согласий;
- ☐ подтверждение заказа с номером отправляется автоматически.

ФИНАЛЬНЫЙ ЧЕК-ЛИСТ ПЕРЕД ЗАПУСКОМ

Регистрация и налоги

- ☐ Продавец зарегистрирован, ОКВЭД 47.91.2 добавлен
- ☐ Режим выбран расчётом, а не по совету знакомых
- ☐ Проверено: интернет-заказы не учитываются по патенту
- ☐ Если самозанятость – товар действительно собственного производства
- ☐ Документы на закупку – УПД, а не бумаги без реквизитов
- ☐ Цены на сайте согласованы с режимом НДС

Сайт и документы

- ☐ Оферта опубликована и открывается по прямой ссылке
- ☐ Версии оферты сохраняются с датами
- ☐ Согласие на персональные данные отделено от оферты
- ☐ Рекламное согласие добровольное и отдельное
- ☐ Уведомление в Роскомнадзор подано
- ☐ Указан адрес для претензий: электронный и почтовый
- ☐ В карточке товара есть состав, размер, срок свежести и уход

Касса и деньги

- ☐ Касса интегрирована с сайтом, чеки содержат все реквизиты
- ☐ С курьером письменно закреплено, кто пробивает чек
- ☐ Проверены чеки: предоплата, полный расчёт, возврат
- ☐ Комиссии эквайринга отражаются отдельно от выручки
- ☐ Доставка учитывается в доходе

Работа с клиентом

- ☐ Заказам присвоена нумерация
- ☐ Подтверждение заказа с номером отправляется автоматически
- ☐ Памятка о возврате прикладывается к каждому заказу
- ☐ Настроена ежедневная сверка: заказы, чеки, банк, склад

ДОРОЖЕ ВСЕГО ОБХОДЯТСЯ ПРОСТЫЕ ВЕЩИ

Не приложили памятку о возврате – получили три месяца вместо семи дней. Посчитали налог с суммы на счёте – получили недоимку. Продали букеты на самозанятости – потеряли режим.

НА ПОСЛЕДОК

ПОСЧИТАЙТЕ СВОИ ЦИФРЫ

Рыночные показатели и чужие схемы полезны как ориентир, но решения принимаются по собственной экономике. Я сделала три открытых калькулятора – бесплатных и без регистрации.

Точка безубыточностиmfandreeva.ru/break-even**Расчёт зарплат флористам**mfandreeva.ru/kalkulyator**Калькулятор скидки**mfandreeva.ru/skidka**Аналитика рынка цветов**mfandreeva.ru/rynok**AI для цветочного бизнеса**mfandreeva.ru/ai

ПРО НАЛОГИ И УЧЁТ — ПОДРОБНЕЕ

В канале ФИНШУЙ разбираю налоги, бухгалтерию, кассы и ОКВЭД простым языком: что можно относить к расходам, а что нельзя, как считать и на чём торят. Ссылка – в разделе «Учёт и налоги» на mfandreeva.ru

ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛ

Про деньги, тренды и цветочный бизнес без розовых очков – t.me/FloralBusiness

Мария Андреева

Экономист, продюсер брендов цветочных магазинов, авторизованный партнёр «МойСклад».

Провожу аудиты цветочных магазинов и проверяю финмодели – поэтому знаю ситуацию изнутри, а не по отчётам.

Автор книги «Цветочный бизнес без цензуры».

Памятка актуальна на 6 августа 2026 года. Перед применением проверяйте действующую редакцию нормативных актов и региональные ставки.