

Публичная оферта, Пользовательское соглашение и Политика конфиденциальности сайта **dnk-shop.ru**

Внимательно ознакомьтесь с условиями настоящего документа перед использованием сайта **dnk-shop.ru и оформлением заказов.** Настоящий документ в официально-деловом стиле содержит условия публичной оферты, правила пользования сайтом (Пользовательское соглашение) и политику конфиденциальности, которые применяются ко всем посетителям и пользователям коммерческого интернет-сайта **dnk-shop.ru** (далее – «Сайт»). Использование Сайта и оформление заказов означает полное согласие Пользователя с изложенными условиями.

1. Общие положения

1.1. Информация о продавце: Все товары и услуги на Сайте предлагает к реализации **Индивидуальный предприниматель Федорова Евгения Александровна** (ИНН: 343003315079, ОГРНИП: 324344300105324), являющаяся надлежащим образом зарегистрированным субъектом предпринимательской деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – «Продавец»). Продавец является владельцем Сайта и осуществляет через него дистанционную торговлю товарами на условиях, предусмотренных настоящим документом.

1.2. Правовой статус документа: Настоящий документ является публичной офертой Продавца, адресованной неопределенному кругу лиц, заключить договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом на условиях, изложенных ниже, в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ. Кроме того, документ определяет правила пользования Сайтом (пользовательское соглашение) и регулирует вопросы конфиденциальности и обработки персональных данных. Условия документа являются едиными для всех Пользователей Сайта и Покупателей товаров.

1.3. Акцепт оферты и согласие с правилами: Полным и безоговорочным акцептом (принятием) настоящей оферты в соответствии со ст. 438 ГК РФ считается совершение Пользователем конклюдентных действий, свидетельствующих о намерении заключить договор: а именно факт использования Сайта, регистрация на Сайте, оформление заказа и/или оплата товаров. С момента акцепта оферты Пользователь приобретает статус Покупателя, а между Покупателем и Продавцом заключается договор на условиях настоящей оферты. Покупатель обязан полностью соблюдать условия настоящего договора. Если Пользователь не согласен с какими-либо условиями, он должен немедленно прекратить использование Сайта и воздержаться от оформления заказов.

1.4. Предмет договора: Продавец обязуется предоставить Пользователю возможность приобретения представленных на Сайте товаров дистанционным способом, а в случае заказа – поставить (доставить) Пользователю оплаченный товар на указанных условиях. Пользователь, он же Покупатель после оформления заказа, обязуется принять и оплатить заказанный товар на условиях настоящей оферты. Права потребителя Покупателя гарантируются действующим законодательством РФ и не могут быть ущемлены настоящим договором.

1.5. Применимое законодательство: Отношения между Пользователем/Покупателем и Продавцом регулируются настоящими условиями, а в части, не урегулированной настоящим документом, – нормами действующего законодательства Российской Федерации. В частности, к отношениям по продаже товаров дистанционным способом применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., а также **Правила продажи товаров дистанционным способом**, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 612 от 27.09.2007 г. Настоящая публичная оферта составлена с учетом требований указанных нормативных актов.

1.6. Изменение условий: Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящий документ (в том числе в условия оферты, правила пользования Сайтом и политику конфиденциальности) в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции документа на Сайте, если более поздний срок вступления не указан непосредственно в новой редакции. Пользователь обязуется самостоятельно регулярно проверять актуальную редакцию условий на Сайте. Продолжение использования Сайта или осуществление заказов после внесения изменений означает согласие Пользователя с новой редакцией условий. Действующая редакция документа заменяет собой все предыдущие версии условий.

1.7. Правоспособность Пользователей: Услугами Сайта и офертой Продавца вправе воспользоваться дееспособные граждане, достигшие 18-летнего возраста, либо юридические лица/индивидуальные предприниматели (при необходимости приобретения товаров для коммерческих нужд). Оформляя заказ, Пользователь подтверждает свою правоспособность и юридическое право заключать договор купли-продажи с Продавцом. Продавец не несет ответственности за использование Сайта несовершеннолетними или недееспособными лицами без надзора законных представителей.

2. Условия использования Сайта

2.1. Правила пользования Сайтом: Пользователь обязуется использовать Сайт исключительно в законных и информационных целях: для ознакомления с товарами, оформления заказов и получения иной справочной информации. Запрещается использовать Сайт для осуществления противоправной деятельности, распространения

вредоносных материалов, оскорбительных высказываний, спама или иной информации, нарушающей законодательство РФ или права третьих лиц.

2.2. Регистрация на Сайте: Для оформления заказа на Сайте Пользователь может пройти процедуру регистрации, указав достоверные персональные данные (имя, контактный телефон, адрес электронной почты и пр.). В случае предоставления возможности создания учетной записи, Пользователь должен задать надежный пароль и несет ответственность за сохранность своих учетных данных. Все действия, совершенные на Сайте под учетной записью Пользователя, считаются совершенными самим Пользователем. Продавец не отвечает за несанкционированный доступ к учетной записи, произошедший по вине Пользователя (например, вследствие разглашения пароля).

2.3. Интеллектуальная собственность: Все объекты, размещенные на Сайте (включая, но не ограничиваясь: тексты, названия, описания товаров, фотографии, иллюстрации, логотипы, торговые марки и др.), являются объектами исключительных прав Продавца и/или соответствующих правообладателей. Использование материалов Сайта допускается только для личного некоммерческого использования. Запрещается копировать, распространять, публиковать, перепродавать, модифицировать материалы Сайта без предварительного письменного разрешения Продавца или иного законного правообладателя. Цитирование материалов Сайта возможно при условии указания активной ссылки на источник и соблюдения норм законодательства РФ об авторском праве.

2.4. Доступность сервиса: Продавец стремится обеспечивать бесперебойную работу Сайта, однако не гарантирует абсолютной непрерывности или отсутствия ошибок в работе Сайта. Продавец не несет ответственности за временные сбои и перерывы в работе Сайта, потерю информации или иные технические трудности, вызванные причинами вне разумного контроля Продавца (например, неисправности в телекоммуникационных сетях, сбои хостинг-провайдера, действия вредоносных программ, несанкционированный доступ третьих лиц и т.п.). Продавец вправе проводить профилактические работы, требующие приостановки работы Сайта, по возможности предупреждая Пользователей путем размещения соответствующего объявления на Сайте.

2.5. Ссылки на сторонние ресурсы: На Сайте могут содержаться ссылки на сайты третьих лиц для удобства Пользователей (например, сайты платежных систем, службы доставки, партнеров). Такие ссылки размещаются исключительно в информационных целях. Продавец не контролирует и не несет ответственность за содержание, политику конфиденциальности и законность таких сторонних ресурсов, а также за любые возможные убытки, возникшие у Пользователя при переходе по внешним ссылкам. Пользователь обязан самостоятельно оценивать риски и последствия перехода на сторонние сайты.

2.6. Прекращение использования: Продавец имеет право отказать Пользователю в использовании Сайта, заблокировать или удалить учетную запись Пользователя и ограничить доступ к оформлению заказов в одностороннем порядке, если Пользователь нарушает условия настоящего соглашения, ведет себя некорректно или незаконно, либо совершает действия, способные причинить ущерб Продавцу, Сайту или третьим лицам. В случае выявления признаков мошеннических действий со стороны Пользователя, Продавец вправе приостановить обслуживание такого Пользователя до выяснения обстоятельств.

3. Обязанности Пользователя

3.1. Предоставление достоверных данных: Пользователь обязуется предоставлять при регистрации и/или оформлении заказа актуальную, полную и достоверную информацию о себе, необходимую для исполнения обязательств Продавца. Покупатель несет ответственность за правильность указанных контактных и паспортных данных, адреса доставки и иных сведений, влияющих на исполнение договора. В случае изменения таких данных Пользователь обязан своевременно обновить информацию в своем профиле либо сообщить об изменениях Продавцу иным доступным способом.

3.2. Соблюдение законодательства: Пользователь обязуется не совершать на Сайте действий, нарушающих законодательство Российской Федерации, нормы международного права или права и законные интересы третьих лиц. Запрещено размещение отзыва, комментария или заявки с использованием ненормативной лексики, угроз, оскорблений, экстремистских высказываний, материалов порнографического или мошеннического характера, а равно материалов, нарушающих авторские и иные права. В случае нарушения данного обязательства Пользователь самостоятельно несет ответственность, установленную законодательством.

3.3. Соблюдение условий оферты: Пользователь обязуется до момента оформления заказа внимательно ознакомиться с содержанием настоящей оферты, включая все разделы, касающиеся правил покупки, оплаты, доставки, возврата товаров, а также политики конфиденциальности. Совершая действия по оформлению заказа, Пользователь подтверждает свое согласие со всеми условиями, указанными на Сайте.

3.4. Оплата заказов: Покупатель обязуется своевременно оплатить оформленный заказ выбранным на Сайте способом и в указанные сроки (в соответствии с разделом 11 настоящей оферты). В случае выбора способа оплаты, предполагающего предоплату, Покупатель осуществляет платеж в полном размере до отгрузки товара. При оплате наложенным платежом или курьеру – обеспечить внесение денежных средств при получении товара. Неисполнение обязанности по оплате заказа освобождает Продавца от обязательства по передаче товара.

3.5. Принятие товара: Покупатель обязуется принять заказанный товар в согласованное время и месте доставки (в соответствии с разделом 12). При получении товара Покупатель должен осмотреть его на предмет соответствия заказу и отсутствия

явных недостатков. В случае доставки курьером – расписаться в документах о получении; в случае самовывоза или получения на почте – предъявить необходимое удостоверение личности и подписать подтверждающие документы. Неявка Покупателя в оговоренное время для принятия доставки или отказ без оснований от принятия товара может рассматриваться как отказ от исполнения договора, с последствиями, предусмотренными разделами 12 и 13 настоящего документа.

3.6. Конфиденциальность учетных данных: Если на Сайте предусмотрена регистрация, Пользователь не должен сообщать свои логин и пароль третьим лицам. Любые действия, совершенные под учетной записью Пользователя, считаются совершенными самим Пользователем, до тех пор пока Продавец не получит уведомление об иной ситуации. Пользователь обязан немедленно уведомить Продавца в случае утраты контроля над своей учетной записью (раскрытия пароля или доступа) для принятия мер по ее защите.

3.7. Дополнительные обязанности: Покупатель обязан выполнять и другие разумные требования Продавца, необходимые для исполнения заказа: например, предоставить уточняющую информацию о размере, цвете или иных характеристиках товара при необходимости, совершить действия для получения товара (выдать доверенность представителю для получения, если требуется, и т.п.). Покупатель также обязуется не предпринимать действий, способных помешать Продавцу исполнить свои обязательства (неправомерный отказ от оплаты, необоснованные требования, вмешательство в работу Сайта и др.).

4. Конфиденциальность

4.1. Политика конфиденциальности: Продавец уважает конфиденциальность персональной информации Пользователей и принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных, предоставленных Пользователями, от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения. Любые персональные сведения, полученные от Пользователя (в том числе при регистрации, оформлении заказа, подписке на рассылку, участии в акциях и др.), используются Продавцом исключительно в законных целях и на условиях, предусмотренных настоящей политикой конфиденциальности и законодательством РФ.

4.2. Неразглашение информации: Продавец обязуется не разглашать третьим лицам персональные данные и иную личную информацию Пользователя без его разрешения, за исключением случаев, когда это необходимо для выполнения обязательств по договору либо прямо предусмотрено действующим законодательством. В частности, передача данных третьим сторонам допускается в целях организации доставки заказа (транспортным и курьерским службам), обработки платежей (банкам, платежным агрегаторам), информирования Пользователя о статусе заказа, а также в случаях запросов уполномоченных государственных органов в порядке, установленном законом. Во всех таких случаях Продавец передает только ту информацию, которая

необходима для конкретного предоставляемого сервиса или выполняемого обязательства.

4.3. Коммерческая тайна: Сведения, публикуемые на Сайте Продавцом (включая цены, договоры, технические описания и пр.), могут являться коммерческой тайной Продавца. Пользователь обязуется не использовать полученную от Продавца информацию, которая прямо обозначена как конфиденциальная либо очевидно является таковой (например, персональные скидки, промо-коды, технические данные), в корыстных или противоправных целях, и не раскрывать ее третьим лицам без согласия Продавца.

4.4. Файлы Cookie и прочие данные: Продавец может применять технологию cookie и аналогичные средства для обеспечения удобства Пользователей на Сайте, персонализации сервисов, сохранения настроек и сбора статистических данных. Пользователь, посещая Сайт, соглашается с использованием файлов cookie. Пользователь вправе настроить параметры своего браузера на отказ от получения cookie, однако это может повлечь недоступность некоторых функций Сайта. Информация, автоматически собираемая с помощью cookie и иных средств (IP-адрес, характеристики браузера, время доступа и др.), обрабатывается в обобщенном виде с соблюдением конфиденциальности.

4.5. Контакты по вопросам конфиденциальности: По всем вопросам, связанным с обработкой и защитой персональных данных, Пользователь может обратиться к Продавцу через контактные данные, указанные на Сайте (например, электронную почту службы поддержки). Запрос Пользователя на уточнение, блокирование или уничтожение его персональных данных будет рассмотрен Продавцом в сроки, предусмотренные законодательством о персональных данных. Продавец выполнит необходимые действия, если на то имеются законные основания, и уведомит Пользователя о результате.

5. Покупка и доставка

5.1. Оформление заказа: Для приобретения товара Пользователь выбирает интересующий товар на Сайте, указывает требуемое количество, варианты характеристик (при наличии выбора, например, цвет, размер), и помещает товар в виртуальную «Корзину». После формирования списка желаемых товаров Пользователь переходит к оформлению заказа, где требуется указать необходимые данные Покупателя: имя, контактный телефон, адрес электронной почты, адрес доставки и прочие сведения, запрашиваемые интерфейсом Сайта. До подтверждения заказа Пользователь имеет возможность проверить корректность введенных данных и состава заказа. Нажатие Пользователем кнопки подтверждения заказа (например, «Заказать», «Оформить заказ») считается оформлением заказа и согласием на его условия.

5.2. Обработка заказа Продавцом: Заказ, оформленный Пользователем через Сайт, поступает Продавцу для обработки. После получения заказа Продавец в разумный срок

(обычно в течение рабочего дня) подтверждает принятие заказа, связываясь с Покупателем по указанному номеру телефона или путем направления электронного сообщения на e-mail Покупателя. В ходе подтверждения могут уточняться детали заказа: наличие выбранных товаров, сроки доставки, способ оплаты, сумма к оплате, а также иные моменты, требующие согласования. Продавец вправе запросить у Покупателя подтверждение отдельных данных (например, адреса или способа доставки) перед началом исполнения заказа.

5.3. Заключение договора и дальнейшие действия: Договор купли-продажи считается заключенным с момента акцепта оферты Покупателем (см. п. 1.3). После оформления заказа и его подтверждения Продавцом обязательства сторон вступают в силу: Продавец обязуется подготовить к отправке и поставить заказанные товары в адрес Покупателя, а Покупатель – принять и оплатить товар. Продавец приступает к исполнению заказа (сборке, упаковке товара, организации отправки) в установленные сроки после подтверждения заказа (а при выборе предоплаты – после поступления оплаты, см. раздел 11).

5.4. Доставка товара: Доставка товара осуществляется выбранным Покупателем способом по указанному им адресу. Общие условия и варианты доставки описаны в разделе 12 ниже. Сроки доставки зависят от региона и способа отправления. Продавец старается осуществить доставку в согласованные сроки, однако окончательные сроки могут зависеть от работы перевозчиков. Покупатель соглашается с тем, что доставка товара может осуществляться третьими лицами (службами доставки, транспортными компаниями, почтовыми организациями), и дает согласие на передачу им необходимых персональных данных для выполнения доставки (ФИО получателя, адрес, телефон).

5.5. Изменение и отмена заказа: До момента передачи заказа в службу доставки Покупатель вправе внести изменения в заказ либо отменить заказ, уведомив об этом Продавца как можно скорее (по телефону или через электронную почту, указанные на Сайте). Продавец подтвердит изменение условий либо отмену заказа при условии, что заказ еще не отправлен. В случае если заказ уже передан в доставку, отказ от него регулируется положениями разделов 12 и 13 (о доставке и возврате). Продавец, со своей стороны, оставляет за собой право аннулировать заказ Покупателя в случае невозможности его исполнения по обстоятельствам, не зависящим от Продавца, уведомив при этом Покупателя. Например, если заказанный товар отсутствует в наличии и срок его поступления неизвестен, Продавец может отменить такой заказ, сообщив об этом Покупателю и вернув ему уплаченную сумму (если оплата уже была произведена).

5.6. Ограничение ответственности при покупке: Покупатель понимает, что оформление заказа через Интернет предполагает техническое взаимодействие множества систем, и в редких случаях возможны технические сбои или ошибки (например, неправильно рассчитанная сумма, отображение товара, которого нет в наличии, и пр.). В случае выявления очевидной ошибки (например, сбоя в отображении цены, существенной неправильности характеристик товара и т.д.), Продавец уведомит

Покупателя о корректировке заказа. Если возникшая ошибка не позволяет Продавцу выполнить заказ на первоначальных условиях, стороны могут по взаимному согласию скорректировать условия (например, верную цену) либо отменить заказ без штрафных санкций, с возвратом уплаченных средств Покупателю (при наличии предоплаты).

6. Ответственность

6.1. Ответственность сторон по договору: Продавец и Покупатель несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с условиями оферты и нормами действующего законодательства РФ. Нарушение условий договора влечет для виновной стороны обязанность возместить другой стороне причиненные ущербы в порядке, предусмотренном законодательством, если такие ущербы не исключены или не ограничены настоящим договором.

6.2. Ответственность Продавца (ограничения и исключения): Продавец обязуется приложить все усилия для надлежащего исполнения принятых на себя обязательств, однако не несет ответственность в следующих случаях:

- **Технические проблемы:** Продавец не отвечает за перебои в работе Сайта, сбои в работе линий связи, сети Интернет, оборудования, программного обеспечения и иных технических средств, обеспечивающих функционирование Сайта, если такие сбои вызваны причинами не зависящими от Продавца.
- **Действия третьих лиц:** Продавец не несет ответственности за действия и бездействие третьих лиц, привлекаемых для исполнения договора (перевозчики, почтовые службы, курьеры, банковские и платежные организации), но не освобождается при этом от обязанности принять меры для надлежащего исполнения заказа. Например, если доставка задерживается по вине перевозчика, Продавец обязуется содействовать ускорению доставки, однако прямой ответственности за задержку не несет.
- **Неверные данные:** Продавец не отвечает за неисполнение или задержку исполнения обязательств, если Покупатель указал неточные, недостаточные или неверные данные при оформлении заказа (например, неправильный адрес, телефон, имя получателя). Последствия предоставления недостоверных сведений (включая дополнительные расходы на повторную доставку, хранение товара, возврат отправления и т.д.) полностью возлагаются на Покупателя.
- **Отказ от заказа при доставке:** Если Покупатель без законных оснований отказался принять и оплатить товар в момент доставки (при надлежащем качестве товара и соблюдении Продавцом условий поставки), Продавец не несет ответственности за несостоявшуюся поставку и вправе потребовать от Покупателя возмещения понесенных расходов (например, оплата услуг доставки, возврат отправления).
- **Упущенная выгода:** Продавец ни при каких условиях не несет ответственности за не прямые убытки Покупателя, такие как упущенная выгода, потеря бизнеса,

потеря данных, моральный вред и другие косвенные убытки, не предусмотренные прямо Законом о защите прав потребителей. Ответственность Продавца ограничивается реальным ущербом Покупателя в пределах стоимости заказанного и оплаченного Покупателем товара.

6.3. Ответственность Пользователя/Покупателя: Пользователь несет ответственность за свои действия на Сайте, в том числе за достоверность предоставляемых данных, соблюдение авторских прав при размещении контента (если такая возможность предусмотрена) и за вред, причиненный его действиями информационным системам Продавца или другим Пользователям. Покупатель несет ответственность за своевременную оплату заказов и соблюдение правил получения товаров. В случае нарушения Пользователем условий настоящего документа, Продавец вправе потребовать от нарушителя полного возмещения причиненных убытков (включая расходы на разрешение споров, простои, доставку и пр.), а также применить предусмотренные меры воздействия (блокировка доступа, отказ в обслуживании).

6.4. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор): Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся, в частности: стихийные бедствия (наводнения, землетрясения и т.п.), пожары, техногенные аварии, массовые беспорядки, военные действия, забастовки, действия и решения органов власти, повлекшие невозможность исполнения обязательств, и другие чрезвычайные ситуации. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств вследствие форс-мажора, должна при первой возможности уведомить другую сторону о наступлении таких обстоятельств. На время действия форс-мажора исполнение обязательств сторон приостанавливается на срок действия обстоятельств непреодолимой силы. Если форс-мажор действует непрерывно более разумного срока (например, более 1 (Одного) месяца), каждая из сторон вправе инициировать обсуждение дальнейшей судьбы договора (отсрочка исполнения, прекращение обязательств и т.д.) без применения штрафных санкций.

6.5. Правомерность ограничений ответственности: Никакие положения данного раздела не направлены на ограничение прав потребителя, предоставленных ему обязательными для сторон нормами закона. В случае если какое-либо ограничение ответственности, установленное настоящим документом, не допускается в силу прямого указания закона, оно не подлежит применению, однако это не влияет на действительность остальных положений.

7. Обработка персональных данных

7.1. Согласие на обработку данных: Оформляя заказ на Сайте, регистрируясь или предоставляя свои персональные данные иным образом, Пользователь (он же Покупатель) свободно, своей волей и в своем интересе дает Продавцу согласие на

обработку своих персональных данных. Под персональными данными подразумевается информация, относящаяся к определенному или определяемому физическому лицу (Пользователю), которую тот предоставляет о себе самостоятельно при заполнении регистрационных форм, оформлении заказа, подписке на новости, участии в акциях либо в процессе коммуникации с Продавцом. Согласие предоставляется на обработку как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.

7.2. Объем и цели обработки: Продавец вправе обрабатывать персональные данные Пользователя в объеме, необходимом для достижения следующих целей:

- исполнение обязательств Продавца в рамках заключенного с Покупателем договора купли-продажи товаров (обработка заказа, оплата, доставка, возврат и пр.);
- предоставление Пользователю справочной информации о товарах, статусе заказа, консультационной поддержки, ответов на запросы;
- выполнение требований законодательства (ведение бухгалтерского учета, налоговой отчетности, предоставление сведений по законным запросам государственных органов);
- улучшение качества обслуживания, изучение потребностей и предпочтений Пользователей, проведение маркетинговых программ и статистических исследований;
- информирование Пользователя о новых товарах, специальных предложениях, акциях, рассылка новостных и рекламных материалов (при условии получения согласия на такую рассылку, см. также раздел 15);
- иные законные цели, соответствующие предмету деятельности Продавца и взаимоотношениям с Пользователем.

7.3. Действия с персональными данными: В рамках настоящего согласия под **обработкой персональных данных** понимаются любые действия или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, запись (в том числе на электронные носители и хранение в базе данных Продавца), систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление доступа ограниченному кругу лиц – сотрудникам Продавца и его контрагентам для достижения указанных целей), распространение (в объеме, предусмотренном целями обработки, например, передача данных службе доставки), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом РФ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г.

7.4. Защита данных: Продавец обеспечивает конфиденциальность персональных данных Пользователя и безопасность их обработки. Продавец принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователей от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также иных

неправомерных действий третьих лиц. Обработка данных Пользователя осуществляется уполномоченными сотрудниками Продавца или привлеченными организациями (такими как курьерские службы, платежные системы) на основании заключенных с ними соглашений о конфиденциальности и соблюдении требований защиты персональных данных.

7.5. Срок действия согласия: Согласие Пользователя на обработку его персональных данных действует с момента предоставления данных и до момента отзыва согласия. Пользователь вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных полностью или в части, направив Продавцу соответствующее письменное уведомление по указанному на Сайте почтовому адресу или адресу электронной почты. Отзыв согласия не имеет обратной силы и означает прекращение взаимодействия между Пользователем и Продавцом в части, требующей обработки персональных данных (включая невозможность дальнейшего использования сервисов, требующих персональных данных). После получения отзыва Продавец прекращает обработку персональных данных Пользователя и, в случае если сохранение данных более не требуется для целей обработки, уничтожает персональные данные в срок, не превышающий 30 (Тридцати) дней, если иное не установлено обязанностями по закону.

7.6. Актуализация данных: Пользователь имеет право запрашивать у Продавца уточнение (обновление, изменение) своих персональных данных, их блокирование или уничтожение, если данные являются неполными, устаревшими, неточными или собирались незаконно. Продавец обязуется в разумный срок рассмотреть требования Пользователя и, при наличии оснований, выполнить необходимые действия, о чем уведомить Пользователя. Пользователь также вправе реализовывать иные права субъекта персональных данных, предоставленные ему в соответствии с гл. 3 Федерального закона № 152-ФЗ, включая право требовать сведения о своих персональных данных, обрабатываемых Продавцом.

7.7. Дополнительные условия обработки: Продавец не осуществляет обработку персональных данных, относящихся к специальным категориям (о расовом, национальном происхождении, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни) или биометрических персональных данных, без явного согласия Пользователя и без необходимости, связанной с исполнением договора. Продавец не осуществляет трансграничную передачу персональных данных за пределы Российской Федерации, за исключением случаев, когда это объективно необходимо для исполнения заказа (например, доставка товара зарубежным получателям по заявке Покупателя).

7.8. Согласие контрагентов: Предоставляя Продавцу персональные данные третьих лиц (например, альтернативного получателя товара, лица для контактной связи и т.п.), Пользователь подтверждает, что получил необходимое согласие этих лиц на такую передачу и дальнейшую обработку данных Продавцом. Продавец будет обрабатывать полученные таким образом персональные данные исключительно для целей

выполнения обязательств перед Пользователем (например, доставки товара указанному получателю) и примет меры для обеспечения их конфиденциальности.

8. Заключение договора

8.1. Публичная оферта: Информация о товарах, представленная на Сайте, а также условия настоящего документа являются публичной офертой Продавца заключить договор розничной купли-продажи на указанных условиях (в соответствии с п.2 ст.437 ГК РФ). Размещение товара на Сайте с указанием цены, доступного количества и способа оформления заказа является предложением, достаточным для заключения договора на указанных условиях. Настоящая публичная оферта действует до ее отзыва или изменения Продавцом. Продавец вправе снять товар с продажи, изменить информацию о нем или отозвать оферту в отношении конкретного товара в любое время до получения акцепта от Пользователя, без обязательства уведомления.

8.2. Акцепт оферты Покупателем: Совершение Пользователем действий по оформлению заказа на Сайте, как указано в разделах 1.3 и 5.1–5.3, признается акцептом данной оферты. Акцепт оферты означает, что лицо, совершившее указанные действия, согласилось заключить договор на предложенных Продавцом условиях. Акцепт считается полученным Продавцом в момент отправки заказа через Сайт. После получения акцепта Продавец направляет подтверждение заказа Покупателю (по телефону или электронной почте), что свидетельствует о заключении договора. Отсутствие подтверждения не означает незаключения договора, если фактически Продавец приступил к исполнению обязательств (например, отправил товар).

8.3. Момент заключения договора: Договор розничной купли-продажи между Продавцом и Покупателем считается заключенным в момент акцепта оферты Покупателем. Для дополнительного подтверждения факта заключения договора и его условий Продавец может направить Покупателю электронное сообщение с подтверждением заказа, счет на оплату, электронный кассовый чек либо товарную накладную. Указанные документы и/или фактическое получение Покупателем товара подтверждают заключение и исполнение договора. Стороны соглашаются, что в соответствии со ст. 434 ГК РФ электронная переписка, данные информационных систем Продавца (лог-файлы регистрации заказа) и платежные документы могут служить доказательством факта заключения договора.

8.4. Право отказа в заключении договора: Продавец оставляет за собой право отказать в заключении договора и выполнении заказа Пользователя в следующих случаях:

- если у Продавца имеются основания полагать, что указанные Пользователем персональные или платежные данные недостоверны, либо если Пользователь ранее допускал нарушения условий настоящей оферты;

- если товар, заказанный Пользователем, оказался полностью отсутствующим на складе Продавца (даже после подтверждения заказа, в силу технической ошибки или иных причин), и обеспечение его наличия в разумный срок невозможно;
- если произошел явный технический сбой системы, вследствие которого существенные условия оферты (цена, характеристики товара и т.п.) на Сайте были отображены неверно, а Покупатель, тем не менее, оформил заказ на таких ошибочных условиях.

В случае отказа от выполнения заказа Продавец связывается с Пользователем, объясняет причину отказа и, если оплата уже была произведена, возвращает Покупателю уплаченную сумму в полном объеме в разумный срок (обычно не более 10 рабочих дней).

8.5. Отдельные категории покупателей: В случае если Покупателем выступает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, акцепт оферты осуществляется от имени соответствующего юридического лица/ИП уполномоченным представителем. Такой Покупатель может потребовать от Продавца оформления договора купли-продажи в письменной форме (на бумажном носителе) и предоставления закрывающих документов (счет-фактура, товарная накладная с печатью и пр.) в рамках действующего законодательства. Продавец содействует оформлению необходимых документов. Если товары приобретаются для использования в предпринимательской деятельности, к отношениям сторон применяются положения ГК РФ о поставке товаров, а Закон «О защите прав потребителей» в части защиты прав потребителей может не применяться (непотребительская закупка).

8.6. Электронное взаимодействие: Стороны признают юридическую силу уведомлений, сообщений и документов, переданных друг другу с использованием контактной информации, указанной при оформлении заказа (электронной почты, телефонных сообщений, уведомлений на Сайте). Такие сообщения, направленные от имени соответствующей стороны, признаются надлежащим письменным сообщением, за исключением случаев, когда обязательная форма коммуникации прямо предусмотрена законом (например, для претензии о недостатках товара закон может требовать письменной формы на бумажном носителе). Электронная переписка и системные сообщения Продавца (о регистрации заказа, об отправке и пр.) могут быть использованы в качестве доказательств при рассмотрении споров, связанных с исполнением договора.

9. Характеристики товаров

9.1. Информация о товарах на Сайте: Продавец предоставляет на Сайте максимально полную и достоверную информацию о каждом товаре, включая описание основных характеристик, изображение (фотографию), цену, условия оплаты и доставки, а также сведения о гарантийных обязательствах (если применимо). Описание товара составляется на основе данных производителя и общедоступной информации. Продавец стремится обеспечить точность и актуальность всех сведений о товаре.

Одновременно с этим, Пользователь понимает, что **внешний вид и некоторые характеристики товара на изображениях могут незначительно отличаться от фактических** ввиду технических причин (например, цветопередача экрана, возможные изменения упаковки производителем и т.д.). Такие небольшие несоответствия, не влияющие на функциональность и потребительские свойства товара, не являются основанием для признания товара не соответствующим описанию.

9.2. Достоверность и актуализация сведений: Если после оформления заказа выяснится, что часть информации о товаре на Сайте была предоставлена неточно (например, ошибка в описании или технических характеристиках), Продавец обязуется незамедлительно проинформировать об этом Покупателя до отправки товара. Покупателю будут предложены на выбор: подтверждение заказа с уточненными характеристиками, изменение заказа (например, замена на аналогичный товар) либо отмена заказа с возвратом уплаченной суммы (если оплата уже произведена). При отсутствии обратной связи от Покупателя в разумный срок Продавец может расценивать это как согласие получить товар с уточненными характеристиками либо, при существенном несоответствии, отменить заказ с уведомлением Покупателя.

9.3. Гарантийные обязательства: На товары может предоставляться гарантия производителя или Продавца, сведения о которой указываются в описании товара либо в сопроводительной документации (гарантийном талоне, паспорте изделия). Сроки и условия гарантии определяются производителем или Продавцом в соответствии с законодательством. При получении товара Покупателю рекомендуется проверить наличие необходимых гарантийных документов, и в случае их отсутствия – незамедлительно связаться с Продавцом для решения вопроса. Отсутствие гарантийного талона само по себе не лишает Покупателя права обращаться с претензиями по качеству товара, если гарантия официально объявлена, но может затруднить реализацию гарантийных прав. Продавец содействует Покупателю в осуществлении его законных прав по гарантии.

9.4. Сертификаты и соответствие стандартам: При необходимости (для определенных категорий товаров) Продавец предоставляет информацию о сертификации товара, соответствии обязательным требованиям стандартов и технических регламентов. Запросы Покупателя о предоставлении копий сертификатов или деклараций о соответствии удовлетворяются Продавцом в порядке, предусмотренном законодательством (например, путем направления копий документов на электронную почту по требованию Покупателя или размещения их на Сайте). Все реализуемые товары предназначены для использования на территории Российской Федерации, если иное прямо не указано в описании.

9.5. Рекомендации по использованию: Информация, размещенная на Сайте, не должна рассматриваться как профессиональная консультация по применению товара. Покупателю следует внимательно ознакомиться с инструкцией по эксплуатации, руководством пользователя и иными приложенными к товару документами перед началом использования. Продавец не несет ответственности за вред, причиненный

здоровью или имуществу Покупателя вследствие нарушения правил использования, указанных в сопроводительной документации на товар, либо из-за использования товара не по назначению.

10. Цены

10.1. Валюта и состав цены: Все цены на товары, указанные на Сайте, номинированы в **российских рублях**. По умолчанию цена товара включает в себя все налоги, предусмотренные законодательством (в том числе налог на добавленную стоимость (НДС), если продавец является плательщиком НДС), но **не включает** стоимость доставки, если явно не указано обратное. Отдельно оплачиваемые услуги (например, доставка, наложенный платеж, платная подарочная упаковка и др.) указываются дополнительно на этапе оформления заказа. Итоговая сумма к оплате отображается для подтверждения Пользователем на последнем шаге оформления заказа.

10.2. Изменение цен: Продавец вправе в одностороннем порядке изменять цены на товары, представленные на Сайте, и запускать акции по изменению цен (скидки, распродажи) по собственному усмотрению. Однако цена на уже заказанный Покупателем товар изменению не подлежит. Цена, действующая на момент оформления Покупателем конкретного заказа, считается согласованной сторонами стоимостью данного товара. В случае, если Продавец снизил цену на товар после оформления заказа, Покупатель не вправе требовать перерасчета по более низкой цене; вместе с тем Продавец по своему усмотрению может предоставить такому Покупателю дополнительную скидку или бонус на следующий заказ в качестве жеста доброй воли.

10.3. Ошибки в цене: Ввиду человеческого фактора или технических сбоев на Сайте может быть указана некорректная цена на товар. Продавец отслеживает корректность цен, но не исключает полностью вероятность ошибки. Если неправильная цена на товар была обнаружена до принятия заказа к исполнению, Продавец информирует об этом Покупателя. В этом случае заказ подлежит корректировке: либо (с согласия Покупателя) в счет включается правильная цена товара, либо (по желанию Покупателя) заказ аннулируется. Продавец при этом возвращает Покупателю оплаченные средства (если платеж уже был произведен). Продавец не обязан поставлять товар по явно ошибочной цене, даже если Покупатель уже подтвердил заказ, при условии своевременного уведомления Покупателя до отправки товара.

10.4. Специальные ценовые условия: Продавец может предоставлять индивидуальные скидки постоянным Покупателям или оптовым клиентам, а также скидки по промо-кодам, сертификатам и в рамках маркетинговых акций (см. раздел 14). Применение скидки или промо-кода регулируется условиями соответствующей акции или договоренностью с Продавцом. Если обнаружено, что скидка была предоставлена ошибочно или с нарушением условий (например, промо-код не предназначался для данного пользователя или срока), Продавец вправе пересмотреть итоговую стоимость заказа, согласовав это с Покупателем, либо аннулировать заказ с возвратом средств.

10.5. Документальное подтверждение стоимости: По требованию Покупателя Продавец может предоставить документы, подтверждающие стоимость товара и оплату: кассовый чек, товарный чек, счет, акт и т.п. – в зависимости от статуса Покупателя и порядка расчета. При безналичной онлайн-оплате чек в электронном виде направляется на адрес электронной почты Покупателя или на номер телефона (в виде SMS) в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники». При оплате наличными через курьера или в пункте выдачи выдаются печатные кассовые чеки. Цены в документах указываются в рублях.

11. Оплата

11.1. Способы оплаты: Продавец предоставляет Покупателю возможность выбрать удобный способ оплаты товара из доступных на Сайте. К основным способам оплаты относятся:

- **Онлайн-оплата банковской картой** (Visa, MasterCard, Мир и др.) непосредственно на Сайте через защищенный платежный сервис. Сумма к оплате списывается с банковской карты Покупателя после подтверждения заказа.
- **Оплата через электронные платежные системы** (например, YooMoney (Яндекс.Деньги), QIWI, Webmoney и др.) – если такая опция интегрирована на Сайте.
- **Безналичный расчет по реквизитам** – оплата по выставленному счету на расчетный счет Продавца (для юридических лиц или по индивидуальной договоренности).
- **Наличный расчет при получении (наложенный платеж)** – оплата наличными курьеру при доставке или в пункте выдачи заказа (если данный способ поддерживается Продавцом для выбранного региона и товара).
Конкретные доступные способы оплаты могут отличаться в зависимости от региона и других условий и указываются при оформлении заказа. Продавец имеет право ограничить некоторые способы оплаты для отдельных категорий товаров или для крупных сумм заказа (например, наложенный платеж может быть недоступен для дорогостоящих товаров).

11.2. Условия оплаты: Покупатель должен произвести оплату в размере 100% стоимости заказа (включая стоимость товаров, доставку и другие согласованные платежи) в сроки, установленные выбранным способом оплаты. При онлайн-оплате – немедленно в момент оформления заказа на Сайте; при оплате по счету – в сроки, указанные в счете (обычно в течение 3 банковских дней); при оплате наложенным платежом – непосредственно при получении товара. Обязательство Покупателя по оплате считается исполненным с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Продавца либо передачи наличных денежных средств уполномоченному представителю Продавца (курьеру, на почте) с выдачей подтверждения.

11.3. Безопасность платежей: При оплате банковской картой обработка платежа происходит на стороне специализированного безопасного сервиса (платежного шлюза). Продавец не получает и не хранит полные реквизиты банковских карт Покупателей, обеспечивая конфиденциальность и защиту платежных данных. Передача информации осуществляется по защищенным каналам с использованием современных методов шифрования. В случае если банк-эмитент карты поддерживает технологию 3D Secure, для проведения оплаты может потребоваться прохождение дополнительной аутентификации Покупателя (ввод одноразового кода подтверждения). Если оплата не прошла (например, из-за отказа в авторизации банком или технического сбоя), заказ считается не оплаченным и, соответственно, не подтвержденным. Покупателю рекомендуется попробовать провести оплату повторно или связаться с Продавцом для выбора другого способа оплаты.

11.4. Предоплата и резервирование товаров: В зависимости от выбранного способа оплаты, заказ может требовать **предоплаты** (например, при онлайн-оплате картой или переводом по счету). В случае предоплаты товар резервируется за Покупателем на период, необходимый для обработки заказа и отправки. Если предоплата не поступила в установленный срок, Продавец вправе аннулировать заказ полностью или частично, уведомив об этом Покупателя. При оплате при получении (наложенный платеж) товар также резервируется, однако Продавец может связаться с Покупателем для подтверждения серьезности намерений (особенно для заказов на значительную сумму или при платной доставке). Продавец оставляет за собой право запросить у Покупателя частичную предоплату для отдельных категорий товаров или при нестандартных условиях поставки.

11.5. Особенности наложенного платежа: Если Покупателю предоставлена возможность оплаты при получении (наложенным платежом или курьеру), Покупатель обязан внести платеж до вскрытия посылки или осмотра товара (стандартное правило доставки с наложенным платежом – сначала оплата, затем получение). Курьер или сотрудник пункта выдачи не уполномочен предоставлять товар без предварительного получения платежа. Покупатель несет ответственность за наличие необходимой суммы в наличной форме (в рублях) при прибытии курьера или посещении пункта выдачи. При отказе Покупателя оплатить товар при доставке без выявленных недостатков товара, такой отказ трактуется как необоснованный, и возникают последствия согласно разделу 6 (возможность взыскания с Покупателя расходов Продавца на доставку).

11.6. Возврат денежных средств: В случае отмены заказа, возврата товара либо иных оснований для возврата ранее уплаченных Покупателем денежных средств, возврат осуществляется тем же способом, который использовался Покупателем для оплаты, если иное не согласовано сторонами. При оплате банковской картой возврат производится на ту же банковскую карту, с которой был списан платеж. При наличной оплате – возврат наличными либо на банковский счет, предоставленный Покупателем. Сроки возврата зависят от способа: Продавец перечисляет средства не позднее 10 рабочих дней с момента получения и одобрения запроса на возврат, однако

фактическое зачисление на карту может занять дополнительное время в соответствии с правилами банка. Продавец не несет ответственности за задержки, связанные с работой банков и платежных систем, однако будет содействовать скорейшему поступлению средств.

12. Доставка

12.1. Способы и география доставки: Продавец осуществляет доставку товаров по территории Российской Федерации (а при отдельной договоренности – и в другие страны) различными способами. Доступные способы доставки для Покупателя определяются на этапе оформления заказа в зависимости от адреса доставки, категории товара и иных факторов. К основным способам доставки относятся:

- **Курьерская доставка** до двери покупателя по указанному адресу (в пределах населенных пунктов, где доступен курьерский сервис);
- **Доставка транспортной компанией** до пункта выдачи заказов или терминала перевозчика в регионе Покупателя (например, службы экспресс-доставки, логистические компании);
- **Почтовая доставка** через отделения ФГУП «Почта России» либо другие почтовые службы, включая отправления с наложенным платежом;
- **Самовывоз** из пункта выдачи или магазина Продавца – если такая опция предусмотрена и указана на Сайте (на момент составления условий dnk-shop.ru не имеет стационарных пунктов выдачи для самовывоза, если иное не объявлено отдельно).

Покупатель при оформлении заказа выбирает предпочтительный способ доставки из предложенных вариантов. Продавец вправе по согласованию с Покупателем изменить способ доставки (например, при возникновении непредвиденных обстоятельств, влияющих на выбранный способ).

12.2. Сроки доставки: Срок доставки заказа зависит от региона доставки и выбранного способа. Ориентировочные сроки сообщаются Покупателю при подтверждении заказа. Продавец прилагает усилия к тому, чтобы доставка была осуществлена в максимально короткий срок. Однако указанные сроки являются приблизительными. Задержка в доставке возможно по причинам, не зависящим от Продавца (загруженность транспортных компаний, неблагоприятные погодные условия, удаленность региона и т.п.). Если сроки доставки превышают оговоренные, Покупатель вправе связаться с Продавцом для получения информации о статусе заказа. В случае существенной задержки по вине Продавца (например, отправка не была осуществлена в обещанный срок без уважительной причины) Покупатель вправе отказаться от товара до передачи его перевозчику и потребовать возврата уплаченных средств.

12.3. Стоимость доставки: Стоимость услуг по доставке рассчитывается исходя из тарифов выбранного способа и доводится до сведения Покупателя при оформлении

заказа. Некоторые акции или условия Продавца могут предполагать бесплатную доставку (например, при сумме заказа выше определенного порога, при доставке в определенный регион, либо при участии в акции – см. раздел 14). Если доставка оплачивается отдельно, ее стоимость добавляется к стоимости заказа и подлежит оплате вместе с товарами (при предоплате) либо при получении (если доставка за наличный расчет). В случае отказа Покупателя от товара надлежащего качества после передачи его в доставку, возврат стоимости доставки не производится, поскольку услуга доставки фактически оказана.

12.4. Порядок доставки и получения: Конкретные условия доставки (дата и временной интервал прибытия курьера, номер отправления почты, адрес пункта выдачи и т.п.) сообщаются Покупателю дополнительно – либо в подтверждении заказа, либо отдельным уведомлением (по электронной почте, СМС). Покупатель обязан обеспечить возможность принятия товара в согласованное время: быть по указанному адресу сам либо обеспечить присутствие доверенного лица, подготовить денежные средства для оплаты (при необходимости), обеспечить доступ курьера (например, сообщить код домофона и т.п.). При получении отправления в почтовом отделении или пункте выдачи Покупатель самостоятельно отслеживает прибытие посылки (по предоставленному трекинг-номеру) и является за получением в установленные сроки хранения.

12.5. Риск случайной гибели и право собственности: Право собственности и риск случайной гибели или повреждения товара переходят к Покупателю с момента фактической передачи товара Покупателю либо указанному им получателю и подписания соответствующих документов о получении (товарной накладной, акта, квитанции и т.д.). При доставке через почтовую/курьерскую службу моментом передачи считается вручение отправления получателю, указанному в адресе, либо получение отправления в почтовом отделении/пункте выдачи, что подтверждается отметкой организации доставки. С этого момента товар считается переданным Покупателю, и все риски (порчи, утраты) несет Покупатель. До момента передачи ответственность за сохранность товара лежит на Продавце и/или привлеченной службе доставки (в зависимости от условий сотрудничества между ними). Продавец рекомендует Покупателю при получении проверять целостность упаковки; в случае обнаружения серьезных повреждений упаковки, могущих повлиять на состояние товара, Покупателю целесообразно вскрыть упаковку в присутствии работника службы доставки и составить акт при выявлении повреждений товара.

12.6. Проверка при получении: При получении товара Покупатель должен, по возможности, проверить соответствие доставленного товара заказу (наименование, количество, комплектация) и осмотреть товар на предмет видимых повреждений и дефектов. Если товар на месте выдачи упакован таким образом, что проверка невозможна (например, заводская непрозрачная упаковка), Покупатель осуществляет проверку в разумный срок после вскрытия, сохраняя упаковку. В случае обнаружения расхождений с заказом или недостатков товара Покупатель должен как можно скорее,

при обнаружении проблемы, связаться с Продавцом (предпочтительно в течение 1-2 дней с момента получения) и сообщить о проблеме. Если проблема очевидна при вручении (например, видимые повреждения, нарушение целостности пломбы, вложения не соответствуют товарной накладной), рекомендуется составить акт или отказ от получения в присутствии представителя службы доставки. Непроведение проверки не лишает Покупателя права заявить о недостатках товара впоследствии в пределах сроков, установленных законом (см. раздел 13), однако оперативный осмотр позволяет упростить процедуру урегулирования.

12.7. Неявка за товаром и отказ от получения: Если доставка товара не состоялась по вине Покупателя, в частности:

- Покупатель не обеспечил присутствие получателя по указанному адресу в согласованное время и не отвечал на звонки курьера;
- Покупатель не явился в почтовое отделение или пункт выдачи в срок хранения отправления, вследствие чего посылка была возвращена отправителю;
- Покупатель отказался принять посылку без объяснения причин в момент ее вручения, –
то такие действия рассматриваются как отказ Покупателя от исполнения договора без уважительных причин после передачи товара для доставки. В этом случае договор купли-продажи считается расторгнутым по инициативе Покупателя. Продавец имеет право удержать из возвращенных ему средств сумму понесенных расходов на доставку (в оба конца) и возврат отправления. Оставшаяся сумма (стоимость товара за вычетом расходов) возвращается Покупателю, если он успел произвести оплату. Если оплата при получении не была произведена, Продавец вправе требовать от Покупателя компенсации расходов на доставку перед отправкой следующих заказов либо отказать такому Покупателю в дальнейшем обслуживании на условиях оплаты при получении.

12.8. Особые условия доставки: Продавец старается учитывать пожелания Покупателей относительно доставки (например, удобные интервалы времени, необходимость предварительного звонка курьера, иное контактное лицо для получения). Однако конкретная реализация зависит от возможностей службы доставки и не всегда может быть гарантирована. Покупателю следует указывать такие пожелания при оформлении заказа, чтобы Продавец мог передать их логистической службе. В отдельных случаях доставка может осуществляться частями (если заказ состоит из нескольких товаров с разными сроками готовности к отправке). Раздробление доставки возможно только по согласованию с Покупателем, при этом дополнительные расходы (если возникнут) могут быть возложены на Продавца либо на Покупателя в зависимости от причины разделения отправок.

13. Возврат и обмен

13.1. Отказ от товара надлежащего качества (до получения): Покупатель вправе отказаться от заказанного товара в любое время **до его получения** (передачи) либо в момент доставки, уведомив об этом Продавца любым доступным способом. Если товар уже передан в службу доставки, отказ от товара при его получении будет регулироваться положениями ниже и законодательством о дистанционной торговле.

13.2. Возврат товара надлежащего качества (после получения): Покупатель – физическое лицо, приобретающий товар для личных нужд (потребитель), вправе отказаться от товара **надлежащего качества** после его получения в течение **7 (Семи) календарных дней**. Указанный срок возврата исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара Покупателю. Если на момент доставки товара Покупателю не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества (например, не вложена памятка с разъяснением прав), то Покупатель вправе вернуть товар в течение **3 (Трех) месяцев** с момента получения. Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, пломбы, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки данного товара (товарный/кассовый чек либо накладная). Отсутствие у Покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного Продавца. **Важно:** Право на возврат в течение 7 дней не распространяется на товары надлежащего качества, включенные в **Перечень невозвратных товаров**, утвержденный Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г. (например, технически сложные товары бытового назначения после вскрытия, автомобили, средства гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары, изготовленные под индивидуальный заказ и др.).

13.3. Процедура возврата качественного товара: Для оформления возврата товара надлежащего качества Покупатель должен обратиться к Продавцу (через электронную почту или по телефону, указанному на Сайте) с заявлением о возврате. В заявлении необходимо указать номер заказа, наименование возвращаемого товара, дату получения и причину возврата (необязательно, но желательно для улучшения сервиса). Продавец согласовывает с Покупателем способ и адрес возврата товара: либо сообщается адрес, на который Покупатель должен отправить товар почтой/курьером, либо (если имеется такая возможность) согласуется возвращение товара через курьера Продавца или в пункте самовывоза. Расходы по отправке товара обратно Продавцу при возврате надлежащего качества, как правило, несет Покупатель. Покупатель обязан упаковать товар для обратной отправки надлежащим образом, чтобы исключить повреждения в пути. После получения возвращенного товара и проверки его состояния (обычно это занимает не более 3-5 дней с момента поступления посылки) Продавец производит возврат стоимости товара Покупателю. Срок возврата денежных средств – не более 10 дней с даты предъявления Покупателем соответствующего требования (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»). Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если это технически возможно (см. п. 11.6).

13.4. Обмен товара надлежащего качества: По согласованию с Продавцом Покупатель вместо возврата денег может обменять приобретенный товар надлежащего качества на другой товар (например, другой размер, модель, цвет) при наличии такого товара у Продавца. Обмен производится в порядке возврат + новая продажа: Покупатель возвращает первоначальный товар в описанном выше порядке, а Продавец оформляет новый заказ на выбранный товар, с зачетом ранее уплаченной суммы в счет оплаты нового товара. Расчеты по разнице стоимости (если новый товар дороже или дешевле) производятся по договоренности сторон. Сроки и условия доставки обменного товара согласовываются дополнительно.

13.5. Возврат товара ненадлежащего качества: Под товаром **ненадлежащего качества** понимается товар, имеющий недостаток или существенный недостаток (брак), который не был оговорен Продавцом заранее. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если недостаток не был оговорен, вправе по своему выбору потребовать: замену на товар этой же марки (модели, артикула) без доплаты; замену на такой же товар другой марки (модель, артикул) с соответствующим перерасчетом цены; уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов на исправление недостатков силами Покупателя или третьих лиц; либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы. Эти права предусмотрены ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Конкретные требования Покупатель вправе предъявить, обнаружив недостатки в товаре в течение **гарантийного срока** или **срока годности** товара. Если гарантийный срок не установлен – в разумный срок, но не более 2 лет со дня передачи товара Покупателю (если не доказано, что недостатки возникли после передачи товара Покупателю вследствие нарушения им правил использования или хранения).

13.6. Порядок действий при браке: В случае обнаружения недостатка в товаре Покупатель должен при первой возможности сообщить об этом Продавцу (предпочтительно в письменной форме: на email с описанием недостатка, приложением фото/видео при возможности, указанием номера заказа и даты покупки). По договоренности сторон товар с недостатком может быть возвращен Продавцу для проверки качества. При возврате товара ненадлежащего качества Продавец берет на себя расходы по обратной пересылке (либо предоставляет Покупателю код бесплатной отправки, либо компенсирует почтовые расходы позднее). После получения товара с заявленным недостатком Продавец проводит проверку качества (и при необходимости экспертизу). Максимальный срок удовлетворения требований потребителя – **10 дней** с момента предъявления (для требований о возврате денег, обмене, снижении цены) либо **20 дней** (для требования об устранении недостатков), либо **45 дней**, если требуется гарантийный ремонт через сервисный центр производителя (ст. 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей). Продавец информирует Покупателя о результатах проверки качества. Если будет установлено, что недостаток товара возник не по вине Продавца или изготовителя (например, вследствие неправильной эксплуатации), Продавец вправе отказать в удовлетворении требования, и товар будет возвращен

Покупателю за его счет. В спорных случаях проводится независимая экспертиза качества товара. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы. Расходы на экспертизу несет Продавец, кроме случаев, когда экспертизой установлено отсутствие вины Продавца (тогда расходы на экспертизу может быть обязан возместить Покупатель).

13.7. Возврат денежных средств при браке: Если Покупатель потребовал возврата уплаченной за товар суммы (при возврате товара ненадлежащего качества или отказе от него до получения) – Продавец обязан вернуть эту сумму в течение **10 дней** с даты предъявления соответствующего требования. Это касается как стоимости самого товара, так и оплаченной Покупателем доставки (при возврате товара ненадлежащего качества расходы на доставку подлежат возврату Покупателю полностью, поскольку услуга доставки не принесла ему пользы). Возврат денег осуществляется тем же способом, которым производилась оплата, если иное не запросит Покупатель. При этом Покупатель по требованию Продавца возвращает полученный товар ненадлежащего качества (если он ему был передан) способом, согласованным с Продавцом.

13.8. Товары, не подлежащие возврату: Не подлежат возврату (обмену) товары надлежащего качества, перечисленные в действующем Перечне недовольственных товаров, не подлежащих возврату или обмену по основаниям неподходящего размера, фасона, расцветки, габаритов, комплектации или иных причин (утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998). К ним относятся, в частности: предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески и др.), парфюмерно-косметические средства, медицинские препараты и приборы, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, технически сложные товары бытового назначения (электронные устройства, бытовая техника) с установленными гарантийными сроками – перечень следует понимать согласно официальному тексту нормативного акта. Если товар надлежащего качества из этого перечня оказался неподходящим Покупателю, возврат его невозможен, при условии надлежащего качества и соответствия заявленным характеристикам.

13.9. Возвраты для юридических лиц: Если покупателем товара выступает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, возврат товара надлежащего качества возможен только по согласию с Продавцом (в рамках гражданского законодательства о договоре поставки, такой возврат не является обязанностью Продавца). Возврат/обмен товара ненадлежащего качества для юридических лиц осуществляется согласно условиям заключенного договора и нормам Гражданского кодекса РФ (правила о договоре купли-продажи, поставки). В отношениях с юридическими лицами Закон «О защите прав потребителей» не применяется.

14. Акции и специальные предложения

14.1. Проведение акций: Продавец вправе периодически проводить маркетинговые акции, распродажи, выдавать промо-коды и купоны, программы лояльности и иные специальные предложения для привлечения покупателей. Условия каждой конкретной акции доводятся до сведения Пользователей путем публикации на Сайте (на отдельной странице или в разделе «Акции»), либо посредством индивидуальных рассылок и объявлений. Условия акций могут включать в себя: период проведения, размер скидки или бонуса, порядок участия, ограничение по количеству товаров или участников, способ получения выгоды, иные специальные правила.

14.2. Добровольность участия: Участие Пользователя в любой акции является добровольным. Отказаться от участия в акции, предполагающей автоматическое применение (например, автоматическая скидка при сумме заказа выше определенной) бывает невозможно, если только Пользователь не откажется от совершения покупки. Однако при участии в программах лояльности, накопительных скидках, бонусных счетах – Пользователь вправе в любой момент прекратить участие, уведомив Продавца. В этом случае накопленные бонусы могут быть аннулированы по правилам программы.

14.3. Не суммирование скидок: Если прямо не указано иное в условиях конкретной акции, разные скидки и акции не суммируются друг с другом. Это означает, что на один и тот же товар не может одновременно быть применено несколько скидок. В случае, когда на товар распространяется несколько акционных предложений, Покупателю предоставляется наиболее выгодное из них по выбору Продавца или самого Покупателя (например, либо скидка по промо-коду, либо участие в распродаже с фиксированной скидкой – что больше по размеру). Исключения могут быть оговорены отдельно (например, промо-код на бесплатную доставку может сочетаться со скидкой на сам товар).

14.4. Промо-коды и сертификаты: Продавец может выдавать промо-коды или подарочные сертификаты, которые дают право на получение скидки или товара на особых условиях. Промо-код – это буквенно-цифровой код, который Пользователь вводит при оформлении заказа для активации соответствующей скидки. Подарочный сертификат – это документ (электронный или физический), предоставляющий его предъявителю возможность обменять номинал сертификата на товары Продавца. Условия использования промо-кодов и сертификатов (срок действия, номинал, способ активации, применимость к определенным товарам) устанавливаются Продавцом и сообщаются получателям. Злоупотребление промо-кодами (например, их несанкционированное распространение, использование нецелевым образом) может привести к их аннулированию.

14.5. Возврат товара, купленного по акции: Если Покупатель осуществляет возврат товара, приобретенного в рамках акции или со скидкой, перерасчет сумм производится следующим образом:

- При возврате товара надлежащего качества, купленного со скидкой, к возврату подлежит фактически уплаченная за товар сумма (то есть цена товара за

вычетом предоставленной скидки). Скидка при этом восстановлению не подлежит и считается использованной.

- При обмене такого товара на аналогичный без недостатков (например, другой размер) на условиях той же акции – обмен производится по ранее оплаченной цене с учетом скидки.
- Если акция предполагала получение бесплатного товара или подарка при покупке основного товара (например, «2 по цене 1», «подарок за покупку»), при возврате основного товара Покупатель обязан вернуть и полученный подарок/бесплатный товар. В случае, если подарок не возвращается или уже был использован, Продавец вправе удержать из возвращаемых средств сумму, равную обычной цене подарочного товара на момент покупки.
- При возврате товара ненадлежащего качества, купленного со скидкой, Покупателю возвращается вся уплаченная за товар сумма, включая пропорциональную часть скидки (поскольку по сути сделка аннулируется). Использованный промо-код при этом не восстанавливается, а считается также аннулированным. При желании приобрести другой товар взамен возвращенного ненадлежащего качества, Продавец по согласованию может повторно предоставить аналогичную скидку.

14.6. Досрочное прекращение и изменение акций: Продавец оставляет за собой право досрочно прекратить акцию или изменить ее условия в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, влияющих на ее проведение (например, при выявлении массового нарушения условий акции, технических сбоев, ошибках в механике или в случае досрочного исчерпания складских запасов акционных товаров). Информация об изменении условий акции или ее прекращении размещается тем же способом, каким акция была объявлена (на Сайте, рассылкой и пр.). Для уже совершивших покупку Покупателей условия сохраняются, если изменение акции не затрагивает уже выполненные ими условия (например, если акция была прекращена, но Покупатель успел оформить заказ со скидкой, Продавец обязуется предоставить эту скидку).

14.7. Недопустимость злоупотреблений: Принимая участие в акциях, Пользователь обязуется соблюдать их условия и не злоупотреблять предоставляемыми привилегиями. Под злоупотреблением понимается, например, многократная регистрация с целью получения множественных скидок, заказ товаров в аномально больших количествах не для личного пользования (без согласования как оптовой сделки), использование методов автоматического получения выгоды (скрипты, боты). В случае выявления недобросовестного поведения Пользователя Продавец вправе отказать ему в предоставлении акционной скидки, аннулировать сделанные с нарушением условия заказы, а также отказать данному лицу в участии в будущих акциях.

15. Коммуникации с пользователями

15.1. Информационные сообщения: Оформляя заказ на Сайте, Пользователь соглашается получать от Продавца уведомления, необходимые для исполнения договора: подтверждение заказа, изменения статуса заказа, уведомления о отправке, доставке, задержках и прочие сообщения, напрямую связанные с текущим заказом. Такие уведомления могут направляться посредством электронной почты, SMS-сообщений, мессенджеров (WhatsApp, Viber и др. – если номер телефона Покупателя подключен к таким сервисам) или телефонных звонков. Данные коммуникации не являются «рекламой» в смысле закона и осуществляются без дополнительного согласия в рамках исполнения договора. Пользователь не может отказаться от получения подобных сообщений, поскольку без них исполнение заказа затруднительно, однако они носят временный характер (только на период выполнения заказа).

15.2. Маркетинговая рассылка: При оформлении заказа или регистрации на Сайте Пользователь может выразить отдельное согласие на получение рекламно-информационных рассылок от Продавца (например, поставив соответствующую отметку «Согласен получать новости и специальные предложения»). При наличии такого согласия Продавец вправе периодически отправлять на указанный Пользователем адрес электронной почты и/или номер телефона сообщения о проводимых акциях, новинках ассортимента, рекламные и новостные материалы. Частота таких рассылок устанавливается Продавцом по своему усмотрению (как правило, не чаще нескольких раз в неделю). Пользователь имеет право отказаться от получения маркетинговой рассылки в любое время, воспользовавшись ссылкой для отписки в конце письма или обратившись к Продавцу с соответствующим запросом. Отказ от рекламной рассылки не влечет отказа от информационных сообщений по активным заказам (см. п. 15.1).

15.3. Обратная связь Пользователя: Продавец предоставляет Пользователям каналы связи для отправки обращений, вопросов, жалоб и предложений: адрес электронной почты службы поддержки, номер телефона горячей линии, форму обратной связи на Сайте. Обращения, поступившие от Пользователей, рассматриваются Продавцом в максимально короткие сроки, обычно в порядке очередности поступления. При подаче претензии по качеству товара или обслуживанию Пользователь должен изложить суть проблемы, указать свои данные (ФИО, контактный телефон, email, номер заказа если есть) и желаемый способ решения. Продавец, получив обращение, при необходимости запрашивает дополнительные сведения и затем предоставляет ответ и варианты разрешения вопроса. В случае претензий, требующих юридически значимого ответа (например, письменной претензии), Продавец может предоставить ответ в письменном виде на бумажном носителе, вручить лично или направить по почте на адрес Пользователя.

15.4. Язык коммуникации: Официальная переписка и коммуникация между сторонами ведется на **русском языке**, если иное не согласовано индивидуально. Пользователь, обращаясь к Продавцу, должен использовать русский язык или

обеспечить перевод своего обращения. Продавец вправе оставить обращение без ответа, если оно написано неразборчиво или на языке, не понятном сотрудникам службы поддержки, и не содержит контактных данных для запроса разъяснений.

15.5. Доказательства коммуникации: Электронные письма, отправленные на адреса электронной почты, указанные Пользователем, и сообщения, направленные на номер телефона Пользователя, считаются доставленными адресату в надлежащем виде через 24 часа с момента отправки (при условии отсутствия сообщения об ошибке доставки). Записи телефонных переговоров (если ведутся) и переписка по электронной почте могут служить доказательством факта обращения Пользователя и факта ответа Продавца при рассмотрении возможных споров. Продавец предпринимает меры к тому, чтобы вся существенная коммуникация фиксировалась (например, хранение почтовых журналов, логов СМС-рассылки), однако не гарантирует абсолютной сохранности всех сообщений по независящим обстоятельствам (сбои почтовых сервисов, действия провайдеров связи).

15.6. Коммуникации между пользователями: На Сайте могут быть предусмотрены инструменты, позволяющие Пользователям взаимодействовать между собой (например, форумы, отзывы, комментарии). В таких коммуникациях Пользователи обязаны соблюдать нормы приличия, законодательства и правила, указанные в разделе 2 и 3 настоящего документа. Продавец не несет ответственности за содержание сообщений, которые Пользователи обмениваются друг с другом напрямую, однако в случае нарушений (жалоб) может модерировать или блокировать доступ к соответствующим функциям.

16. Прочие условия

16.1. Разрешение споров: Все споры, разногласия или требования, которые могут возникнуть в связи с исполнением, расторжением или недействительностью настоящего договора (оферты) либо в связи с использованием Сайта, подлежат урегулированию путем **переговоров** между Покупателем и Продавцом. При возникновении претензий потребитель (Покупатель-физическое лицо) вправе направить Продавцу письменную претензию по почте либо в электронном виде (см. п. 15.3). Продавец рассматривает претензию в срок, установленный законом для ответа на претензии потребителей (обычно 10 дней при требованиях о возврате денег и т.д., либо иные сроки по конкретным законам), и информирует заявителя о результатах. Если спор не удастся решить мирным путем, он подлежит разрешению в судебном порядке по подсудности, установленной действующим законодательством. Для споров с участием потребителей иск может быть предъявлен в суд по месту нахождения Продавца либо по месту жительства потребителя (по выбору потребителя, согласно Закону «О защите прав потребителей»). Для споров с юридическими лицами – по месту нахождения Продавца, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

16.2. Применимое право: К настоящему документу, а также ко всем отношениям между Пользователем (Покупателем) и Продавцом, возникающим в связи с использованием Сайта и совершением купли-продажи товаров, подлежит применению материальное право Российской Федерации. Все вопросы, не урегулированные настоящими условиями, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ. Если Пользователь обращается из юрисдикции, где иные нормы защиты потребителей или требования к оферте, он должен учитывать, что юридические отношения сторон все равно регулируются правом РФ. Настоящая оферта не подпадает под действие Конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров, поскольку товары реализуются для конечного потребления на внутреннем рынке.

16.3. Недействительность положений: В случае если одно или несколько положений настоящего документа будут признаны недействительными, незаконными либо не имеющими законной силы по решению суда или вследствие изменения законодательства, это не влечет недействительность или неприменимость остальных положений. Стороны обязуются при необходимости заменить недействительное условие новым, юридически корректным условием, максимально соответствующим исходным намерениям сторон и экономическому смыслу заменяемого положения.

16.4. Отсутствие агентских отношений: Настоящий документ не подразумевает возникновение между Пользователем и Продавцом каких-либо отношений поручения, товарищества, трудовых отношений или иных отношений, не указанных прямо в тексте. Пользователь не вправе позиционировать себя представителем Продавца, если на то нет отдельного письменного полномочия. Продавец оказывает услуги и продает товары Пользователю на условиях данного публичного договора и не вступает с Пользователем в корпоративные или агентские связи.

16.5. Порядок уступки прав: Продавец вправе передать свои права и обязанности по настоящему договору третьим лицам (например, уступить право требования оплаты заказов, привлечь третьих лиц для исполнения доставки или обработки платежей) при условии соблюдения требований законодательства. Такая уступка не требует согласия Покупателя, поскольку не нарушает его права, однако Покупатель будет уведомлен путем изменения информации на Сайте или прямым сообщением. Покупатель не вправе передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без согласия Продавца, за исключением передачи требования о защите прав потребителя уполномоченному лицу в порядке, предусмотренном законом.

16.6. Электронная форма договора: Стороны признают юридическую силу настоящего документа в электронной форме, размещенного на Сайте. Заключение договора путем акцепта оферты, совершенного в электронной форме, обладает юридической силой простого письменного договора. Принятие условий путем проставления отметки (галочки) в соответствующем поле или нажатия кнопки согласия на Сайте равнозначно подписанию договора собственноручной подписью Пользователя. Электронная версия настоящей оферты, включая все изменения и

дополнения, хранится на сервере Продавца и доступна в общедоступном режиме. По требованию Покупателя Продавец может предоставить текст договора на бумажном носителе, подписанный со своей стороны.

16.7. Контактные данные сторон: Продавец осуществляет взаимодействие с Пользователями по контактам, указанным на Сайте:

- **Адрес электронной почты:** info@dnk-shop.ru (пример)
- **Телефон службы поддержки:** +7 (XXX) XXX-XX-XX (пример)
- **Почтовый адрес для корреспонденции:** 123456, РФ, г. ..., а/я ... (пример)

(Примечание: актуальные контактные данные приведены на Сайте, Пользователь обязан использовать их при направлении обращений.)

Пользователь при оформлении заказа указывает свои контактные данные, которые считаются контактными данными Покупателя для целей настоящего договора. В случае изменения контактных данных Покупатель должен уведомить об этом Продавца для поддержания связи.

16.8. Дата вступления в силу: Настоящие условия вступают в силу для всех Пользователей и Покупателей с момента их опубликования на Сайте и действуют бессрочно до момента их отмены или замены новой редакцией. Продавец вправе в любое время прекратить действие данной оферты, удалив текст документа с Сайта, что не затрагивает ранее заключенные и продолжающие исполняться договоры. Датой последнего обновления настоящей редакции является «__» _____ **2025 г.** (указывается дата обновления при внесении изменений). Пользователь подтверждает, что ознакомлен с условиями настоящего документа в полном объеме до начала пользования Сайтом и до момента оформления заказа.

Публичная оферта, Пользовательское соглашение и Политика конфиденциальности сайта dnk-shop.ru

Внимательно ознакомьтесь с условиями настоящего документа перед использованием сайта dnk-shop.ru и оформлением заказов. Настоящий документ в официально-деловом стиле содержит условия публичной оферты, правила пользования сайтом (Пользовательское соглашение) и политику конфиденциальности, которые применяются ко всем посетителям и пользователям коммерческого интернет-сайта **dnk-shop.ru** (далее – «Сайт»). Использование Сайта и оформление заказов означает полное согласие Пользователя с изложенными условиями.

1. Общие положения

1.1. Информация о продавце: Все товары и услуги на Сайте предлагает к реализации **Индивидуальный предприниматель Федорова Евгения Александровна** (ИНН: 343003315079, ОГРНИП: 324344300105324), являющаяся надлежащим образом зарегистрированным субъектом предпринимательской деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – «Продавец»). Продавец является владельцем Сайта и осуществляет через него дистанционную торговлю товарами на условиях, предусмотренных настоящим документом.

1.2. Правовой статус документа: Настоящий документ является публичной офертой Продавца, адресованной неопределенному кругу лиц, заключить договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом на условиях, изложенных ниже, в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ. Кроме того, документ определяет правила пользования Сайтом (пользовательское соглашение) и регулирует вопросы конфиденциальности и обработки персональных данных. Условия документа являются едиными для всех Пользователей Сайта и Покупателей товаров.

1.3. Акцепт оферты и согласие с правилами: Полным и безоговорочным акцептом (принятием) настоящей оферты в соответствии со ст. 438 ГК РФ считается совершение Пользователем конклюдентных действий, свидетельствующих о намерении заключить договор: а именно факт использования Сайта, регистрация на Сайте, оформление заказа и/или оплата товаров. С момента акцепта оферты Пользователь приобретает статус Покупателя, а между Покупателем и Продавцом заключается договор на условиях настоящей оферты. Покупатель обязан полностью соблюдать условия настоящего договора. Если Пользователь не согласен с какими-либо условиями, он должен немедленно прекратить использование Сайта и воздержаться от оформления заказов.

1.4. Предмет договора: Продавец обязуется предоставить Пользователю возможность приобретения представленных на Сайте товаров дистанционным способом, а в случае заказа – поставить (доставить) Пользователю оплаченный товар на указанных условиях. Пользователь, он же Покупатель после оформления заказа, обязуется принять и оплатить заказанный товар на условиях настоящей оферты. Права потребителя Покупателя гарантируются действующим законодательством РФ и не могут быть ущемлены настоящим договором.

1.5. Применимое законодательство: Отношения между Пользователем/Покупателем и Продавцом регулируются настоящими условиями, а в части, не урегулированной настоящим документом, – нормами действующего законодательства Российской Федерации. В частности, к отношениям по продаже товаров дистанционным способом применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., а также **Правила продажи товаров дистанционным способом**, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 612 от 27.09.2007 г. Настоящая публичная оферта составлена с учетом требований указанных нормативных актов.

1.6. Изменение условий: Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящий документ (в том числе в условия оферты, правила пользования Сайтом и политику конфиденциальности) в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции документа на Сайте, если более поздний срок вступления не указан непосредственно в новой редакции. Пользователь обязуется самостоятельно регулярно проверять актуальную редакцию условий на Сайте. Продолжение использования Сайта или осуществление заказов после внесения изменений означает согласие Пользователя с новой редакцией условий. Действующая редакция документа заменяет собой все предыдущие версии условий.

1.7. Правоспособность Пользователей: Услугами Сайта и офертой Продавца вправе воспользоваться дееспособные граждане, достигшие 18-летнего возраста, либо юридические лица/индивидуальные предприниматели (при необходимости приобретения товаров для коммерческих нужд). Оформляя заказ, Пользователь подтверждает свою правоспособность и юридическое право заключать договор купли-продажи с Продавцом. Продавец не несет ответственности за использование Сайта несовершеннолетними или недееспособными лицами без надзора законных представителей.

2. Условия использования Сайта

2.1. Правила пользования Сайтом: Пользователь обязуется использовать Сайт исключительно в законных и информационных целях: для ознакомления с товарами, оформления заказов и получения иной справочной информации. Запрещается использовать Сайт для осуществления противоправной деятельности, распространения вредоносных материалов, оскорбительных высказываний, спама или иной информации, нарушающей законодательство РФ или права третьих лиц.

2.2. Регистрация на Сайте: Для оформления заказа на Сайте Пользователь может пройти процедуру регистрации, указав достоверные персональные данные (имя, контактный телефон, адрес электронной почты и пр.). В случае предоставления возможности создания учетной записи, Пользователь должен задать надежный пароль и несет ответственность за сохранность своих учетных данных. Все действия, совершенные на Сайте под учетной записью Пользователя, считаются совершенными самим Пользователем. Продавец не отвечает за несанкционированный доступ к учетной записи, произошедший по вине Пользователя (например, вследствие разглашения пароля).

2.3. Интеллектуальная собственность: Все объекты, размещенные на Сайте (включая, но не ограничиваясь: тексты, названия, описания товаров, фотографии, иллюстрации, логотипы, торговые марки и др.), являются объектами исключительных прав Продавца и/или соответствующих правообладателей. Использование материалов Сайта допускается только для личного некоммерческого использования. Запрещается копировать, распространять, публиковать, перепродавать, модифицировать материалы

Сайта без предварительного письменного разрешения Продавца или иного законного правообладателя. Цитирование материалов Сайта возможно при условии указания активной ссылки на источник и соблюдения норм законодательства РФ об авторском праве.

2.4. Доступность сервиса: Продавец стремится обеспечивать бесперебойную работу Сайта, однако не гарантирует абсолютной непрерывности или отсутствия ошибок в работе Сайта. Продавец не несет ответственности за временные сбои и перерывы в работе Сайта, потерю информации или иные технические трудности, вызванные причинами вне разумного контроля Продавца (например, неисправности в телекоммуникационных сетях, сбои хостинг-провайдера, действия вредоносных программ, несанкционированный доступ третьих лиц и т.п.). Продавец вправе проводить профилактические работы, требующие приостановки работы Сайта, по возможности предупреждая Пользователей путем размещения соответствующего объявления на Сайте.

2.5. Ссылки на сторонние ресурсы: На Сайте могут содержаться ссылки на сайты третьих лиц для удобства Пользователей (например, сайты платежных систем, службы доставки, партнеров). Такие ссылки размещаются исключительно в информационных целях. Продавец не контролирует и не несет ответственность за содержание, политику конфиденциальности и законность таких сторонних ресурсов, а также за любые возможные убытки, возникшие у Пользователя при переходе по внешним ссылкам. Пользователь обязан самостоятельно оценивать риски и последствия перехода на сторонние сайты.

2.6. Прекращение использования: Продавец имеет право отказать Пользователю в использовании Сайта, заблокировать или удалить учетную запись Пользователя и ограничить доступ к оформлению заказов в одностороннем порядке, если Пользователь нарушает условия настоящего соглашения, ведет себя некорректно или незаконно, либо совершает действия, способные причинить ущерб Продавцу, Сайту или третьим лицам. В случае выявления признаков мошеннических действий со стороны Пользователя, Продавец вправе приостановить обслуживание такого Пользователя до выяснения обстоятельств.

3. Обязанности Пользователя

3.1. Предоставление достоверных данных: Пользователь обязуется предоставлять при регистрации и/или оформлении заказа актуальную, полную и достоверную информацию о себе, необходимую для исполнения обязательств Продавца. Покупатель несет ответственность за правильность указанных контактных и паспортных данных, адреса доставки и иных сведений, влияющих на исполнение договора. В случае изменения таких данных Пользователь обязан своевременно обновить информацию в своем профиле либо сообщить об изменениях Продавцу иным доступным способом.

3.2. Соблюдение законодательства: Пользователь обязуется не совершать на Сайте действий, нарушающих законодательство Российской Федерации, нормы международного права или права и законные интересы третьих лиц. Запрещено размещение отзыва, комментария или заявки с использованием ненормативной лексики, угроз, оскорблений, экстремистских высказываний, материалов порнографического или мошеннического характера, а равно материалов, нарушающих авторские и иные права. В случае нарушения данного обязательства Пользователь самостоятельно несет ответственность, установленную законодательством.

3.3. Соблюдение условий оферты: Пользователь обязуется до момента оформления заказа внимательно ознакомиться с содержанием настоящей оферты, включая все разделы, касающиеся правил покупки, оплаты, доставки, возврата товаров, а также политики конфиденциальности. Совершая действия по оформлению заказа, Пользователь подтверждает свое согласие со всеми условиями, указанными на Сайте.

3.4. Оплата заказов: Покупатель обязуется своевременно оплатить оформленный заказ выбранным на Сайте способом и в указанные сроки (в соответствии с разделом 11 настоящей оферты). В случае выбора способа оплаты, предполагающего предоплату, Покупатель осуществляет платеж в полном размере до отгрузки товара. При оплате наложенным платежом или курьеру – обеспечить внесение денежных средств при получении товара. Неисполнение обязанности по оплате заказа освобождает Продавца от обязательства по передаче товара.

3.5. Принятие товара: Покупатель обязуется принять заказанный товар в согласованное время и месте доставки (в соответствии с разделом 12). При получении товара Покупатель должен осмотреть его на предмет соответствия заказу и отсутствия явных недостатков. В случае доставки курьером – расписаться в документах о получении; в случае самовывоза или получения на почте – предъявить необходимое удостоверение личности и подписать подтверждающие документы. Неявка Покупателя в оговоренное время для принятия доставки или отказ без оснований от принятия товара может рассматриваться как отказ от исполнения договора, с последствиями, предусмотренными разделами 12 и 13 настоящего документа.

3.6. Конфиденциальность учетных данных: Если на Сайте предусмотрена регистрация, Пользователь не должен сообщать свои логин и пароль третьим лицам. Любые действия, совершенные под учетной записью Пользователя, считаются совершенными самим Пользователем, до тех пор пока Продавец не получит уведомление об иной ситуации. Пользователь обязан немедленно уведомить Продавца в случае утраты контроля над своей учетной записью (раскрытия пароля или доступа) для принятия мер по ее защите.

3.7. Дополнительные обязанности: Покупатель обязан выполнять и другие разумные требования Продавца, необходимые для исполнения заказа: например, предоставить уточняющую информацию о размере, цвете или иных характеристиках товара при необходимости, совершить действия для получения товара (выдать доверенность

представителю для получения, если требуется, и т.п.). Покупатель также обязуется не предпринимать действий, способных помешать Продавцу исполнить свои обязательства (неправомерный отказ от оплаты, необоснованные требования, вмешательство в работу Сайта и др.).

4. Конфиденциальность

4.1. Политика конфиденциальности: Продавец уважает конфиденциальность персональной информации Пользователей и принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных, предоставленных Пользователями, от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения. Любые персональные сведения, полученные от Пользователя (в том числе при регистрации, оформлении заказа, подписке на рассылку, участии в акциях и др.), используются Продавцом исключительно в законных целях и на условиях, предусмотренных настоящей политикой конфиденциальности и законодательством РФ.

4.2. Неразглашение информации: Продавец обязуется не разглашать третьим лицам персональные данные и иную личную информацию Пользователя без его разрешения, за исключением случаев, когда это необходимо для выполнения обязательств по договору либо прямо предусмотрено действующим законодательством. В частности, передача данных третьим сторонам допускается в целях организации доставки заказа (транспортным и курьерским службам), обработки платежей (банкам, платежным агрегаторам), информирования Пользователя о статусе заказа, а также в случаях запросов уполномоченных государственных органов в порядке, установленном законом. Во всех таких случаях Продавец передает только ту информацию, которая необходима для конкретного предоставляемого сервиса или выполняемого обязательства.

4.3. Коммерческая тайна: Сведения, публикуемые на Сайте Продавцом (включая цены, договоры, технические описания и пр.), могут являться коммерческой тайной Продавца. Пользователь обязуется не использовать полученную от Продавца информацию, которая прямо обозначена как конфиденциальная либо очевидно является таковой (например, персональные скидки, промо-коды, технические данные), в корыстных или противоправных целях, и не раскрывать ее третьим лицам без согласия Продавца.

4.4. Файлы Cookie и прочие данные: Продавец может применять технологию cookie и аналогичные средства для обеспечения удобства Пользователей на Сайте, персонализации сервисов, сохранения настроек и сбора статистических данных. Пользователь, посещая Сайт, соглашается с использованием файлов cookie. Пользователь вправе настроить параметры своего браузера на отказ от получения cookie, однако это может повлечь недоступность некоторых функций Сайта. Информация, автоматически собираемая с помощью cookie и иных средств (IP-адрес,

характеристики браузера, время доступа и др.), обрабатывается в обобщенном виде с соблюдением конфиденциальности.

4.5. Контакты по вопросам конфиденциальности: По всем вопросам, связанным с обработкой и защитой персональных данных, Пользователь может обратиться к Продавцу через контактные данные, указанные на Сайте (например, электронную почту службы поддержки). Запрос Пользователя на уточнение, блокирование или уничтожение его персональных данных будет рассмотрен Продавцом в сроки, предусмотренные законодательством о персональных данных. Продавец выполнит необходимые действия, если на то имеются законные основания, и уведомит Пользователя о результате.

5. Покупка и доставка

5.1. Оформление заказа: Для приобретения товара Пользователь выбирает интересующий товар на Сайте, указывает требуемое количество, варианты характеристик (при наличии выбора, например, цвет, размер), и помещает товар в виртуальную «Корзину». После формирования списка желаемых товаров Пользователь переходит к оформлению заказа, где требуется указать необходимые данные Покупателя: имя, контактный телефон, адрес электронной почты, адрес доставки и прочие сведения, запрашиваемые интерфейсом Сайта. До подтверждения заказа Пользователь имеет возможность проверить корректность введенных данных и состава заказа. Нажатие Пользователем кнопки подтверждения заказа (например, «Заказать», «Оформить заказ») считается оформлением заказа и согласием на его условия.

5.2. Обработка заказа Продавцом: Заказ, оформленный Пользователем через Сайт, поступает Продавцу для обработки. После получения заказа Продавец в разумный срок (обычно в течение рабочего дня) подтверждает принятие заказа, связываясь с Покупателем по указанному номеру телефона или путем направления электронного сообщения на e-mail Покупателя. В ходе подтверждения могут уточняться детали заказа: наличие выбранных товаров, сроки доставки, способ оплаты, сумма к оплате, а также иные моменты, требующие согласования. Продавец вправе запросить у Покупателя подтверждение отдельных данных (например, адреса или способа доставки) перед началом исполнения заказа.

5.3. Заключение договора и дальнейшие действия: Договор купли-продажи считается заключенным с момента акцепта оферты Покупателем (см. п. 1.3). После оформления заказа и его подтверждения Продавцом обязательства сторон вступают в силу: Продавец обязуется подготовить к отправке и поставить заказанные товары в адрес Покупателя, а Покупатель – принять и оплатить товар. Продавец приступает к исполнению заказа (сборке, упаковке товара, организации отправки) в установленные сроки после подтверждения заказа (а при выборе предоплаты – после поступления оплаты, см. раздел 11).

5.4. Доставка товара: Доставка товара осуществляется выбранным Покупателем способом по указанному им адресу. Общие условия и варианты доставки описаны в разделе 12 ниже. Сроки доставки зависят от региона и способа отправления. Продавец старается осуществить доставку в согласованные сроки, однако окончательные сроки могут зависеть от работы перевозчиков. Покупатель соглашается с тем, что доставка товара может осуществляться третьими лицами (службами доставки, транспортными компаниями, почтовыми организациями), и дает согласие на передачу им необходимых персональных данных для выполнения доставки (ФИО получателя, адрес, телефон).

5.5. Изменение и отмена заказа: До момента передачи заказа в службу доставки Покупатель вправе внести изменения в заказ либо отменить заказ, уведомив об этом Продавца как можно скорее (по телефону или через электронную почту, указанные на Сайте). Продавец подтвердит изменение условий либо отмену заказа при условии, что заказ еще не отправлен. В случае если заказ уже передан в доставку, отказ от него регулируется положениями разделов 12 и 13 (о доставке и возврате). Продавец, со своей стороны, оставляет за собой право аннулировать заказ Покупателя в случае невозможности его исполнения по обстоятельствам, не зависящим от Продавца, уведомив при этом Покупателя. Например, если заказанный товар отсутствует в наличии и срок его поступления неизвестен, Продавец может отменить такой заказ, сообщив об этом Покупателю и вернув ему уплаченную сумму (если оплата уже была произведена).

5.6. Ограничение ответственности при покупке: Покупатель понимает, что оформление заказа через Интернет предполагает техническое взаимодействие множества систем, и в редких случаях возможны технические сбои или ошибки (например, неправильно рассчитанная сумма, отображение товара, которого нет в наличии, и пр.). В случае выявления очевидной ошибки (например, сбоя в отображении цены, существенной неправильности характеристик товара и т.д.), Продавец уведомит Покупателя о корректировке заказа. Если возникшая ошибка не позволяет Продавцу выполнить заказ на первоначальных условиях, стороны могут по взаимному согласию скорректировать условия (например, верную цену) либо отменить заказ без штрафных санкций, с возвратом уплаченных средств Покупателю (при наличии предоплаты).

6. Ответственность

6.1. Ответственность сторон по договору: Продавец и Покупатель несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с условиями оферты и нормами действующего законодательства РФ. Нарушение условий договора влечет для виновной стороны обязанность возместить другой стороне причиненные ущербы в порядке, предусмотренном законодательством, если такие ущербы не исключены или не ограничены настоящим договором.

6.2. Ответственность Продавца (ограничения и исключения): Продавец обязуется приложить все усилия для надлежащего исполнения принятых на себя обязательств, однако не несет ответственность в следующих случаях:

- **Технические проблемы:** Продавец не отвечает за перебои в работе Сайта, сбои в работе линий связи, сети Интернет, оборудования, программного обеспечения и иных технических средств, обеспечивающих функционирование Сайта, если такие сбои вызваны причинами не зависящими от Продавца.
- **Действия третьих лиц:** Продавец не несет ответственности за действия и бездействие третьих лиц, привлекаемых для исполнения договора (перевозчики, почтовые службы, курьеры, банковские и платежные организации), но не освобождается при этом от обязанности принять меры для надлежащего исполнения заказа. Например, если доставка задерживается по вине перевозчика, Продавец обязуется содействовать ускорению доставки, однако прямой ответственности за задержку не несет.
- **Неверные данные:** Продавец не отвечает за неисполнение или задержку исполнения обязательств, если Покупатель указал неточные, недостаточные или неверные данные при оформлении заказа (например, неправильный адрес, телефон, имя получателя). Последствия предоставления недостоверных сведений (включая дополнительные расходы на повторную доставку, хранение товара, возврат отправления и т.д.) полностью возлагаются на Покупателя.
- **Отказ от заказа при доставке:** Если Покупатель без законных оснований отказался принять и оплатить товар в момент доставки (при надлежащем качестве товара и соблюдении Продавцом условий поставки), Продавец не несет ответственности за несостоявшуюся поставку и вправе потребовать от Покупателя возмещения понесенных расходов (например, оплата услуг доставки, возврат отправления).
- **Упущенная выгода:** Продавец ни при каких условиях не несет ответственности за не прямые убытки Покупателя, такие как упущенная выгода, потеря бизнеса, потеря данных, моральный вред и другие косвенные убытки, не предусмотренные прямо Законом о защите прав потребителей. Ответственность Продавца ограничивается реальным ущербом Покупателя в пределах стоимости заказанного и оплаченного Покупателем товара.

6.3. Ответственность Пользователя/Покупателя: Пользователь несет ответственность за свои действия на Сайте, в том числе за достоверность предоставляемых данных, соблюдение авторских прав при размещении контента (если такая возможность предусмотрена) и за вред, причиненный его действиями информационным системам Продавца или другим Пользователям. Покупатель несет ответственность за своевременную оплату заказов и соблюдение правил получения товаров. В случае нарушения Пользователем условий настоящего документа, Продавец вправе потребовать от нарушителя полного возмещения причиненных убытков (включая расходы на разрешение споров, простои, доставку и пр.), а также применить предусмотренные меры воздействия (блокировка доступа, отказ в обслуживании).

6.4. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор): Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся, в частности: стихийные бедствия (наводнения, землетрясения и т.п.), пожары, техногенные аварии, массовые беспорядки, военные действия, забастовки, действия и решения органов власти, повлекшие невозможность исполнения обязательств, и другие чрезвычайные ситуации. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств вследствие форс-мажора, должна при первой возможности уведомить другую сторону о наступлении таких обстоятельств. На время действия форс-мажора исполнение обязательств сторон приостанавливается на срок действия обстоятельств непреодолимой силы. Если форс-мажор действует непрерывно более разумного срока (например, более 1 (Одного) месяца), каждая из сторон вправе инициировать обсуждение дальнейшей судьбы договора (отсрочка исполнения, прекращение обязательств и т.д.) без применения штрафных санкций.

6.5. Правомерность ограничений ответственности: Никакие положения данного раздела не направлены на ограничение прав потребителя, предоставленных ему обязательными для сторон нормами закона. В случае если какое-либо ограничение ответственности, установленное настоящим документом, не допускается в силу прямого указания закона, оно не подлежит применению, однако это не влияет на действительность остальных положений.

7. Обработка персональных данных

7.1. Согласие на обработку данных: Оформляя заказ на Сайте, регистрируясь или предоставляя свои персональные данные иным образом, Пользователь (он же Покупатель) свободно, своей волей и в своем интересе дает Продавцу согласие на обработку своих персональных данных. Под персональными данными подразумевается информация, относящаяся к определенному или определяемому физическому лицу (Пользователю), которую тот предоставляет о себе самостоятельно при заполнении регистрационных форм, оформлении заказа, подписке на новости, участии в акциях либо в процессе коммуникации с Продавцом. Согласие предоставляется на обработку как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.

7.2. Объем и цели обработки: Продавец вправе обрабатывать персональные данные Пользователя в объеме, необходимом для достижения следующих целей:

- исполнение обязательств Продавца в рамках заключенного с Покупателем договора купли-продажи товаров (обработка заказа, оплата, доставка, возврат и пр.);
- предоставление Пользователю справочной информации о товарах, статусе заказа, консультационной поддержки, ответов на запросы;

- выполнение требований законодательства (ведение бухгалтерского учета, налоговой отчетности, предоставление сведений по законным запросам государственных органов);
- улучшение качества обслуживания, изучение потребностей и предпочтений Пользователей, проведение маркетинговых программ и статистических исследований;
- информирование Пользователя о новых товарах, специальных предложениях, акциях, рассылка новостных и рекламных материалов (при условии получения согласия на такую рассылку, см. также раздел 15);
- иные законные цели, соответствующие предмету деятельности Продавца и взаимоотношениям с Пользователем.

7.3. Действия с персональными данными: В рамках настоящего согласия под **обработкой персональных данных** понимаются любые действия или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, запись (в том числе на электронные носители и хранение в базе данных Продавца), систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление доступа ограниченному кругу лиц – сотрудникам Продавца и его контрагентам для достижения указанных целей), распространение (в объеме, предусмотренном целями обработки, например, передача данных службе доставки), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом РФ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г.

7.4. Защита данных: Продавец обеспечивает конфиденциальность персональных данных Пользователя и безопасность их обработки. Продавец принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователей от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также иных неправомерных действий третьих лиц. Обработка данных Пользователя осуществляется уполномоченными сотрудниками Продавца или привлеченными организациями (такими как курьерские службы, платежные системы) на основании заключенных с ними соглашений о конфиденциальности и соблюдении требований защиты персональных данных.

7.5. Срок действия согласия: Согласие Пользователя на обработку его персональных данных действует с момента предоставления данных и до момента отзыва согласия. Пользователь вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных полностью или в части, направив Продавцу соответствующее письменное уведомление по указанному на Сайте почтовому адресу или адресу электронной почты. Отзыв согласия не имеет обратной силы и означает прекращение взаимодействия между Пользователем и Продавцом в части, требующей обработки персональных данных (включая невозможность дальнейшего использования сервисов, требующих

персональных данных). После получения отзыва Продавец прекращает обработку персональных данных Пользователя и, в случае если сохранение данных более не требуется для целей обработки, уничтожает персональные данные в срок, не превышающий 30 (Тридцати) дней, если иное не установлено обязанностями по закону.

7.6. Актуализация данных: Пользователь имеет право запрашивать у Продавца уточнение (обновление, изменение) своих персональных данных, их блокирование или уничтожение, если данные являются неполными, устаревшими, неточными или собирались незаконно. Продавец обязуется в разумный срок рассмотреть требования Пользователя и, при наличии оснований, выполнить необходимые действия, о чем уведомить Пользователя. Пользователь также вправе реализовывать иные права субъекта персональных данных, предоставленные ему в соответствии с гл. 3 Федерального закона № 152-ФЗ, включая право требовать сведения о своих персональных данных, обрабатываемых Продавцом.

7.7. Дополнительные условия обработки: Продавец не осуществляет обработку персональных данных, относящихся к специальным категориям (о расовом, национальном происхождении, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни) или биометрических персональных данных, без явного согласия Пользователя и без необходимости, связанной с исполнением договора. Продавец не осуществляет трансграничную передачу персональных данных за пределы Российской Федерации, за исключением случаев, когда это объективно необходимо для исполнения заказа (например, доставка товара зарубежным получателям по заявке Покупателя).

7.8. Согласие контрагентов: Предоставляя Продавцу персональные данные третьих лиц (например, альтернативного получателя товара, лица для контактной связи и т.п.), Пользователь подтверждает, что получил необходимое согласие этих лиц на такую передачу и дальнейшую обработку данных Продавцом. Продавец будет обрабатывать полученные таким образом персональные данные исключительно для целей выполнения обязательств перед Пользователем (например, доставки товара указанному получателю) и примет меры для обеспечения их конфиденциальности.

8. Заключение договора

8.1. Публичная оферта: Информация о товарах, представленная на Сайте, а также условия настоящего документа являются публичной офертой Продавца заключить договор розничной купли-продажи на указанных условиях (в соответствии с п.2 ст.437 ГК РФ). Размещение товара на Сайте с указанием цены, доступного количества и способа оформления заказа является предложением, достаточным для заключения договора на указанных условиях. Настоящая публичная оферта действует до ее отзыва или изменения Продавцом. Продавец вправе снять товар с продажи, изменить информацию о нем или отозвать оферту в отношении конкретного товара в любое время до получения акцепта от Пользователя, без обязательства уведомления.

8.2. Акцепт оферты Покупателем: Совершение Пользователем действий по оформлению заказа на Сайте, как указано в разделах 1.3 и 5.1–5.3, признается акцептом данной оферты. Акцепт оферты означает, что лицо, совершившее указанные действия, согласилось заключить договор на предложенных Продавцом условиях. Акцепт считается полученным Продавцом в момент отправки заказа через Сайт. После получения акцепта Продавец направляет подтверждение заказа Покупателю (по телефону или электронной почте), что свидетельствует о заключении договора. Отсутствие подтверждения не означает незаключения договора, если фактически Продавец приступил к исполнению обязательств (например, отправил товар).

8.3. Момент заключения договора: Договор розничной купли-продажи между Продавцом и Покупателем считается заключенным в момент акцепта оферты Покупателем. Для дополнительного подтверждения факта заключения договора и его условий Продавец может направить Покупателю электронное сообщение с подтверждением заказа, счет на оплату, электронный кассовый чек либо товарную накладную. Указанные документы и/или фактическое получение Покупателем товара подтверждают заключение и исполнение договора. Стороны соглашаются, что в соответствии со ст. 434 ГК РФ электронная переписка, данные информационных систем Продавца (лог-файлы регистрации заказа) и платежные документы могут служить доказательством факта заключения договора.

8.4. Право отказа в заключении договора: Продавец оставляет за собой право отказать в заключении договора и выполнении заказа Пользователя в следующих случаях:

- если у Продавца имеются основания полагать, что указанные Пользователем персональные или платежные данные недостоверны, либо если Пользователь ранее допускал нарушения условий настоящей оферты;
- если товар, заказанный Пользователем, оказался полностью отсутствующим на складе Продавца (даже после подтверждения заказа, в силу технической ошибки или иных причин), и обеспечение его наличия в разумный срок невозможно;
- если произошел явный технический сбой системы, вследствие которого существенные условия оферты (цена, характеристики товара и т.п.) на Сайте были отображены неверно, а Покупатель, тем не менее, оформил заказ на таких ошибочных условиях.

В случае отказа от выполнения заказа Продавец связывается с Пользователем, объясняет причину отказа и, если оплата уже была произведена, возвращает Покупателю уплаченную сумму в полном объеме в разумный срок (обычно не более 10 рабочих дней).

8.5. Отдельные категории покупателей: В случае если Покупателем выступает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, акцепт оферты осуществляется от имени соответствующего юридического лица/ИП уполномоченным представителем. Такой Покупатель может потребовать от Продавца оформления договора купли-продажи в письменной форме (на бумажном носителе) и

предоставления закрывающих документов (счет-фактура, товарная накладная с печатью и пр.) в рамках действующего законодательства. Продавец содействует оформлению необходимых документов. Если товары приобретаются для использования в предпринимательской деятельности, к отношениям сторон применяются положения ГК РФ о поставке товаров, а Закон «О защите прав потребителей» в части защиты прав потребителей может не применяться (непотребительская закупка).

8.6. Электронное взаимодействие: Стороны признают юридическую силу уведомлений, сообщений и документов, переданных друг другу с использованием контактной информации, указанной при оформлении заказа (электронной почты, телефонных сообщений, уведомлений на Сайте). Такие сообщения, направленные от имени соответствующей стороны, признаются надлежащим письменным сообщением, за исключением случаев, когда обязательная форма коммуникации прямо предусмотрена законом (например, для претензии о недостатках товара закон может требовать письменной формы на бумажном носителе). Электронная переписка и системные сообщения Продавца (о регистрации заказа, об отправке и пр.) могут быть использованы в качестве доказательств при рассмотрении споров, связанных с исполнением договора.

9. Характеристики товаров

9.1. Информация о товарах на Сайте: Продавец предоставляет на Сайте максимально полную и достоверную информацию о каждом товаре, включая описание основных характеристик, изображение (фотографию), цену, условия оплаты и доставки, а также сведения о гарантийных обязательствах (если применимо). Описание товара составляется на основе данных производителя и общедоступной информации. Продавец стремится обеспечить точность и актуальность всех сведений о товаре. Одновременно с этим, Пользователь понимает, что **внешний вид и некоторые характеристики товара на изображениях могут незначительно отличаться от фактических** ввиду технических причин (например, цветопередача экрана, возможные изменения упаковки производителем и т.д.). Такие небольшие несоответствия, не влияющие на функциональность и потребительские свойства товара, не являются основанием для признания товара не соответствующим описанию.

9.2. Достоверность и актуализация сведений: Если после оформления заказа выяснится, что часть информации о товаре на Сайте была предоставлена неточно (например, ошибка в описании или технических характеристиках), Продавец обязуется незамедлительно проинформировать об этом Покупателя до отправки товара. Покупателю будут предложены на выбор: подтверждение заказа с уточненными характеристиками, изменение заказа (например, замена на аналогичный товар) либо отмена заказа с возвратом уплаченной суммы (если оплата уже произведена). При отсутствии обратной связи от Покупателя в разумный срок Продавец может расценивать это как согласие получить товар с уточненными характеристиками либо, при существенном несоответствии, отменить заказ с уведомлением Покупателя.

9.3. Гарантийные обязательства: На товары может предоставляться гарантия производителя или Продавца, сведения о которой указываются в описании товара либо в сопроводительной документации (гарантийном талоне, паспорте изделия). Сроки и условия гарантии определяются производителем или Продавцом в соответствии с законодательством. При получении товара Покупателю рекомендуется проверить наличие необходимых гарантийных документов, и в случае их отсутствия – незамедлительно связаться с Продавцом для решения вопроса. Отсутствие гарантийного талона само по себе не лишает Покупателя права обращаться с претензиями по качеству товара, если гарантия официально объявлена, но может затруднить реализацию гарантийных прав. Продавец содействует Покупателю в осуществлении его законных прав по гарантии.

9.4. Сертификаты и соответствие стандартам: При необходимости (для определенных категорий товаров) Продавец предоставляет информацию о сертификации товара, соответствии обязательным требованиям стандартов и технических регламентов. Запросы Покупателя о предоставлении копий сертификатов или деклараций о соответствии удовлетворяются Продавцом в порядке, предусмотренном законодательством (например, путем направления копий документов на электронную почту по требованию Покупателя или размещения их на Сайте). Все реализуемые товары предназначены для использования на территории Российской Федерации, если иное прямо не указано в описании.

9.5. Рекомендации по использованию: Информация, размещенная на Сайте, не должна рассматриваться как профессиональная консультация по применению товара. Покупателю следует внимательно ознакомиться с инструкцией по эксплуатации, руководством пользователя и иными приложенными к товару документами перед началом использования. Продавец не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу Покупателя вследствие нарушения правил использования, указанных в сопроводительной документации на товар, либо из-за использования товара не по назначению.

10. Цены

10.1. Валюта и состав цены: Все цены на товары, указанные на Сайте, номинированы в **российских рублях**. По умолчанию цена товара включает в себя все налоги, предусмотренные законодательством (в том числе налог на добавленную стоимость (НДС), если продавец является плательщиком НДС), но **не включает** стоимость доставки, если явно не указано обратное. Отдельно оплачиваемые услуги (например, доставка, наложенный платеж, платная подарочная упаковка и др.) указываются дополнительно на этапе оформления заказа. Итоговая сумма к оплате отображается для подтверждения Пользователем на последнем шаге оформления заказа.

10.2. Изменение цен: Продавец вправе в одностороннем порядке изменять цены на товары, представленные на Сайте, и запускать акции по изменению цен (скидки,

распродажи) по собственному усмотрению. Однако цена на уже заказанный Покупателем товар изменению не подлежит. Цена, действующая на момент оформления Покупателем конкретного заказа, считается согласованной сторонами стоимостью данного товара. В случае, если Продавец снизил цену на товар после оформления заказа, Покупатель не вправе требовать перерасчета по более низкой цене; вместе с тем Продавец по своему усмотрению может предоставить такому Покупателю дополнительную скидку или бонус на следующий заказ в качестве жеста доброй воли.

10.3. Ошибки в цене: Ввиду человеческого фактора или технических сбоев на Сайте может быть указана некорректная цена на товар. Продавец отслеживает корректность цен, но не исключает полностью вероятность ошибки. Если неправильная цена на товар была обнаружена до принятия заказа к исполнению, Продавец информирует об этом Покупателя. В этом случае заказ подлежит корректировке: либо (с согласия Покупателя) в счет включается правильная цена товара, либо (по желанию Покупателя) заказ аннулируется. Продавец при этом возвращает Покупателю оплаченные средства (если платеж уже был произведен). Продавец не обязан поставлять товар по явно ошибочной цене, даже если Покупатель уже подтвердил заказ, при условии своевременного уведомления Покупателя до отправки товара.

10.4. Специальные ценовые условия: Продавец может предоставлять индивидуальные скидки постоянным Покупателям или оптовым клиентам, а также скидки по промо-кодам, сертификатам и в рамках маркетинговых акций (см. раздел 14). Применение скидки или промо-кода регулируется условиями соответствующей акции или договоренностью с Продавцом. Если обнаружено, что скидка была предоставлена ошибочно или с нарушением условий (например, промо-код не предназначался для данного пользователя или срока), Продавец вправе пересмотреть итоговую стоимость заказа, согласовав это с Покупателем, либо аннулировать заказ с возвратом средств.

10.5. Документальное подтверждение стоимости: По требованию Покупателя Продавец может предоставить документы, подтверждающие стоимость товара и оплату: кассовый чек, товарный чек, счет, акт и т.п. – в зависимости от статуса Покупателя и порядка расчета. При безналичной онлайн-оплате чек в электронном виде направляется на адрес электронной почты Покупателя или на номер телефона (в виде SMS) в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники». При оплате наличными через курьера или в пункте выдачи выдаются печатные кассовые чеки. Цены в документах указываются в рублях.

11. Оплата

11.1. Способы оплаты: Продавец предоставляет Покупателю возможность выбрать удобный способ оплаты товара из доступных на Сайте. К основным способам оплаты относятся:

- **Онлайн-оплата банковской картой** (Visa, MasterCard, Мир и др.) непосредственно на Сайте через защищенный платежный сервис. Сумма к

оплате списывается с банковской карты Покупателя после подтверждения заказа.

- **Оплата через электронные платежные системы** (например, YooMoney (Яндекс.Деньги), QIWI, Webmoney и др.) – если такая опция интегрирована на Сайте.
- **Безналичный расчет по реквизитам** – оплата по выставленному счету на расчетный счет Продавца (для юридических лиц или по индивидуальной договоренности).
- **Наличный расчет при получении (наложенный платеж)** – оплата наличными курьеру при доставке или в пункте выдачи заказа (если данный способ поддерживается Продавцом для выбранного региона и товара).

Конкретные доступные способы оплаты могут отличаться в зависимости от региона и других условий и указываются при оформлении заказа. Продавец имеет право ограничить некоторые способы оплаты для отдельных категорий товаров или для крупных сумм заказа (например, наложенный платеж может быть недоступен для дорогостоящих товаров).

11.2. Условия оплаты: Покупатель должен произвести оплату в размере 100% стоимости заказа (включая стоимость товаров, доставку и другие согласованные платежи) в сроки, установленные выбранным способом оплаты. При онлайн-оплате – немедленно в момент оформления заказа на Сайте; при оплате по счету – в сроки, указанные в счете (обычно в течение 3 банковских дней); при оплате наложенным платежом – непосредственно при получении товара. Обязательство Покупателя по оплате считается исполненным с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Продавца либо передачи наличных денежных средств уполномоченному представителю Продавца (курьеру, на почте) с выдачей подтверждения.

11.3. Безопасность платежей: При оплате банковской картой обработка платежа происходит на стороне специализированного безопасного сервиса (платежного шлюза). Продавец не получает и не хранит полные реквизиты банковских карт Покупателей, обеспечивая конфиденциальность и защиту платежных данных. Передача информации осуществляется по защищенным каналам с использованием современных методов шифрования. В случае если банк-эмитент карты поддерживает технологию 3D Secure, для проведения оплаты может потребоваться прохождение дополнительной аутентификации Покупателя (ввод одноразового кода подтверждения). Если оплата не прошла (например, из-за отказа в авторизации банком или технического сбоя), заказ считается не оплаченным и, соответственно, не подтвержденным. Покупателю рекомендуется попробовать провести оплату повторно или связаться с Продавцом для выбора другого способа оплаты.

11.4. Предоплата и резервирование товаров: В зависимости от выбранного способа оплаты, заказ может требовать **предоплаты** (например, при онлайн-оплате картой или переводом по счету). В случае предоплаты товар резервируется за Покупателем на период, необходимый для обработки заказа и отправки. Если предоплата не поступила

в установленный срок, Продавец вправе аннулировать заказ полностью или частично, уведомив об этом Покупателя. При оплате при получении (наложенный платеж) товар также резервируется, однако Продавец может связаться с Покупателем для подтверждения серьезности намерений (особенно для заказов на значительную сумму или при платной доставке). Продавец оставляет за собой право запросить у Покупателя частичную предоплату для отдельных категорий товаров или при нестандартных условиях поставки.

11.5. Особенности наложенного платежа: Если Покупателю предоставлена возможность оплаты при получении (наложенным платежом или курьеру), Покупатель обязан внести платеж до вскрытия посылки или осмотра товара (стандартное правило доставки с наложенным платежом – сначала оплата, затем получение). Курьер или сотрудник пункта выдачи не уполномочен предоставлять товар без предварительного получения платежа. Покупатель несет ответственность за наличие необходимой суммы в наличной форме (в рублях) при прибытии курьера или посещении пункта выдачи. При отказе Покупателя оплатить товар при доставке без выявленных недостатков товара, такой отказ трактуется как необоснованный, и возникают последствия согласно разделу 6 (возможность взыскания с Покупателя расходов Продавца на доставку).

11.6. Возврат денежных средств: В случае отмены заказа, возврата товара либо иных оснований для возврата ранее уплаченных Покупателем денежных средств, возврат осуществляется тем же способом, который использовался Покупателем для оплаты, если иное не согласовано сторонами. При оплате банковской картой возврат производится на ту же банковскую карту, с которой был списан платеж. При наличной оплате – возврат наличными либо на банковский счет, предоставленный Покупателем. Сроки возврата зависят от способа: Продавец перечисляет средства не позднее 10 рабочих дней с момента получения и одобрения запроса на возврат, однако фактическое зачисление на карту может занять дополнительное время в соответствии с правилами банка. Продавец не несет ответственности за задержки, связанные с работой банков и платежных систем, однако будет содействовать скорейшему поступлению средств.

12. Доставка

12.1. Способы и география доставки: Продавец осуществляет доставку товаров по территории Российской Федерации (а при отдельной договоренности – и в другие страны) различными способами. Доступные способы доставки для Покупателя определяются на этапе оформления заказа в зависимости от адреса доставки, категории товара и иных факторов. К основным способам доставки относятся:

- **Курьерская доставка** до двери покупателя по указанному адресу (в пределах населенных пунктов, где доступен курьерский сервис);

- **Доставка транспортной компанией** до пункта выдачи заказов или терминала перевозчика в регионе Покупателя (например, службы экспресс-доставки, логистические компании);
- **Почтовая доставка** через отделения ФГУП «Почта России» либо другие почтовые службы, включая отправления с наложенным платежом;
- **Самовывоз** из пункта выдачи или магазина Продавца – если такая опция предусмотрена и указана на Сайте (на момент составления условий dnk-shop.ru не имеет стационарных пунктов выдачи для самовывоза, если иное не объявлено отдельно).

Покупатель при оформлении заказа выбирает предпочтительный способ доставки из предложенных вариантов. Продавец вправе по согласованию с Покупателем изменить способ доставки (например, при возникновении непредвиденных обстоятельств, влияющих на выбранный способ).

12.2. Сроки доставки: Срок доставки заказа зависит от региона доставки и выбранного способа. Ориентировочные сроки сообщаются Покупателю при подтверждении заказа. Продавец прилагает усилия к тому, чтобы доставка была осуществлена в максимально короткий срок. Однако указанные сроки являются приблизительными. Задержка в доставке возможно по причинам, не зависящим от Продавца (загруженность транспортных компаний, неблагоприятные погодные условия, удаленность региона и т.п.). Если сроки доставки превышают оговоренные, Покупатель вправе связаться с Продавцом для получения информации о статусе заказа. В случае существенной задержки по вине Продавца (например, отправка не была осуществлена в обещанный срок без уважительной причины) Покупатель вправе отказаться от товара до передачи его перевозчику и потребовать возврата уплаченных средств.

12.3. Стоимость доставки: Стоимость услуг по доставке рассчитывается исходя из тарифов выбранного способа и доводится до сведения Покупателя при оформлении заказа. Некоторые акции или условия Продавца могут предполагать бесплатную доставку (например, при сумме заказа выше определенного порога, при доставке в определенный регион, либо при участии в акции – см. раздел 14). Если доставка оплачивается отдельно, ее стоимость добавляется к стоимости заказа и подлежит оплате вместе с товарами (при предоплате) либо при получении (если доставка за наличный расчет). В случае отказа Покупателя от товара надлежащего качества после передачи его в доставку, возврат стоимости доставки не производится, поскольку услуга доставки фактически оказана.

12.4. Порядок доставки и получения: Конкретные условия доставки (дата и временной интервал прибытия курьера, номер отправления почты, адрес пункта выдачи и т.п.) сообщаются Покупателю дополнительно – либо в подтверждении заказа, либо отдельным уведомлением (по электронной почте, СМС). Покупатель обязан обеспечить возможность принятия товара в согласованное время: быть по указанному адресу сам либо обеспечить присутствие доверенного лица, подготовить денежные

средства для оплаты (при необходимости), обеспечить доступ курьера (например, сообщить код домофона и т.п.). При получении отправления в почтовом отделении или пункте выдачи Покупатель самостоятельно отслеживает прибытие посылки (по предоставленному трекинг-номеру) и является за получением в установленные сроки хранения.

12.5. Риск случайной гибели и право собственности: Право собственности и риск случайной гибели или повреждения товара переходят к Покупателю с момента фактической передачи товара Покупателю либо указанному им получателю и подписания соответствующих документов о получении (товарной накладной, акта, квитанции и т.д.). При доставке через почтовую/курьерскую службу моментом передачи считается вручение отправления получателю, указанному в адресе, либо получение отправления в почтовом отделении/пункте выдачи, что подтверждается отметкой организации доставки. С этого момента товар считается переданным Покупателю, и все риски (порчи, утраты) несет Покупатель. До момента передачи ответственность за сохранность товара лежит на Продавце и/или привлеченной службе доставки (в зависимости от условий сотрудничества между ними). Продавец рекомендует Покупателю при получении проверять целостность упаковки; в случае обнаружения серьезных повреждений упаковки, могущих повлиять на состояние товара, Покупателю целесообразно вскрыть упаковку в присутствии работника службы доставки и составить акт при выявлении повреждений товара.

12.6. Проверка при получении: При получении товара Покупатель должен, по возможности, проверить соответствие доставленного товара заказу (наименование, количество, комплектация) и осмотреть товар на предмет видимых повреждений и дефектов. Если товар на месте выдачи упакован таким образом, что проверка невозможна (например, заводская непрозрачная упаковка), Покупатель осуществляет проверку в разумный срок после вскрытия, сохраняя упаковку. В случае обнаружения расхождений с заказом или недостатков товара Покупатель должен как можно скорее, при обнаружении проблемы, связаться с Продавцом (предпочтительно в течение 1-2 дней с момента получения) и сообщить о проблеме. Если проблема очевидна при вручении (например, видимые повреждения, нарушение целостности пломбы, вложения не соответствуют товарной накладной), рекомендуется составить акт или отказ от получения в присутствии представителя службы доставки. Непроведение проверки не лишает Покупателя права заявить о недостатках товара впоследствии в пределах сроков, установленных законом (см. раздел 13), однако оперативный осмотр позволяет упростить процедуру урегулирования.

12.7. Неявка за товаром и отказ от получения: Если доставка товара не состоялась по вине Покупателя, в частности:

- Покупатель не обеспечил присутствие получателя по указанному адресу в согласованное время и не отвечал на звонки курьера;
- Покупатель не явился в почтовое отделение или пункт выдачи в срок хранения отправления, вследствие чего посылка была возвращена отправителю;

- Покупатель отказался принять посылку без объяснения причин в момент ее вручения, –
то такие действия рассматриваются как отказ Покупателя от исполнения договора без уважительных причин после передачи товара для доставки. В этом случае договор купли-продажи считается расторгнутым по инициативе Покупателя. Продавец имеет право удержать из возвращенных ему средств сумму понесенных расходов на доставку (в оба конца) и возврат отправления. Оставшаяся сумма (стоимость товара за вычетом расходов) возвращается Покупателю, если он успел произвести оплату. Если оплата при получении не была произведена, Продавец вправе требовать от Покупателя компенсации расходов на доставку перед отправкой следующих заказов либо отказать такому Покупателю в дальнейшем обслуживании на условиях оплаты при получении.

12.8. Особые условия доставки: Продавец старается учитывать пожелания Покупателей относительно доставки (например, удобные интервалы времени, необходимость предварительного звонка курьера, иное контактное лицо для получения). Однако конкретная реализация зависит от возможностей службы доставки и не всегда может быть гарантирована. Покупателю следует указывать такие пожелания при оформлении заказа, чтобы Продавец мог передать их логистической службе. В отдельных случаях доставка может осуществляться частями (если заказ состоит из нескольких товаров с разными сроками готовности к отправке). Раздробление доставки возможно только по согласованию с Покупателем, при этом дополнительные расходы (если возникнут) могут быть возложены на Продавца либо на Покупателя в зависимости от причины разделения отправок.

13. Возврат и обмен

13.1. Отказ от товара надлежащего качества (до получения): Покупатель вправе отказаться от заказанного товара в любое время **до его получения** (передачи) либо в момент доставки, уведомив об этом Продавца любым доступным способом. Если товар уже передан в службу доставки, отказ от товара при его получении будет регулироваться положениями ниже и законодательством о дистанционной торговле.

13.2. Возврат товара надлежащего качества (после получения): Покупатель – физическое лицо, приобретающий товар для личных нужд (потребитель), вправе отказаться от товара **надлежащего качества** после его получения в течение **7 (Семи) календарных дней**. Указанный срок возврата исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара Покупателю. Если на момент доставки товара Покупателю не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества (например, не вложена памятка с разъяснением прав), то Покупатель вправе вернуть товар в течение **3 (Трех) месяцев** с момента получения. Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, пломбы, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки данного товара (товарный/кассовый чек

либо накладная). Отсутствие у Покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного Продавца. **Важно:** Право на возврат в течение 7 дней не распространяется на товары надлежащего качества, включенные в **Перечень невозвратных товаров**, утвержденный Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г. (например, технически сложные товары бытового назначения после вскрытия, автомобили, средства гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары, изготовленные под индивидуальный заказ и др.).

13.3. Процедура возврата качественного товара: Для оформления возврата товара надлежащего качества Покупатель должен обратиться к Продавцу (через электронную почту или по телефону, указанному на Сайте) с заявлением о возврате. В заявлении необходимо указать номер заказа, наименование возвращаемого товара, дату получения и причину возврата (необязательно, но желательно для улучшения сервиса). Продавец согласовывает с Покупателем способ и адрес возврата товара: либо сообщается адрес, на который Покупатель должен отправить товар почтой/курьером, либо (если имеется такая возможность) согласуется возвращение товара через курьера Продавца или в пункте самовывоза. Расходы по отправке товара обратно Продавцу при возврате надлежащего качества, как правило, несет Покупатель. Покупатель обязан упаковать товар для обратной отправки надлежащим образом, чтобы исключить повреждения в пути. После получения возвращенного товара и проверки его состояния (обычно это занимает не более 3-5 дней с момента поступления посылки) Продавец производит возврат стоимости товара Покупателю. Срок возврата денежных средств – не более 10 дней с даты предъявления Покупателем соответствующего требования (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»). Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если это технически возможно (см. п. 11.6).

13.4. Обмен товара надлежащего качества: По согласованию с Продавцом Покупатель вместо возврата денег может обменять приобретенный товар надлежащего качества на другой товар (например, другой размер, модель, цвет) при наличии такого товара у Продавца. Обмен производится в порядке возврат + новая продажа: Покупатель возвращает первоначальный товар в описанном выше порядке, а Продавец оформляет новый заказ на выбранный товар, с зачетом ранее уплаченной суммы в счет оплаты нового товара. Расчеты по разнице стоимости (если новый товар дороже или дешевле) производятся по договоренности сторон. Сроки и условия доставки обменного товара согласовываются дополнительно.

13.5. Возврат товара ненадлежащего качества: Под товаром **ненадлежащего качества** понимается товар, имеющий недостаток или существенный недостаток (брак), который не был оговорен Продавцом заранее. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если недостаток не был оговорен, вправе по своему выбору потребовать: замену на товар этой же марки (модели, артикула) без доплаты; замену на такой же товар другой марки (модель, артикул) с соответствующим перерасчетом цены; уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного

устранения недостатков товара; возмещения расходов на исправление недостатков силами Покупателя или третьих лиц; либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы. Эти права предусмотрены ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Конкретные требования Покупатель вправе предъявить, обнаружив недостатки в товаре в течение **гарантийного срока** или **срока годности** товара. Если гарантийный срок не установлен – в разумный срок, но не более 2 лет со дня передачи товара Покупателю (если не доказано, что недостатки возникли после передачи товара Покупателю вследствие нарушения им правил использования или хранения).

13.6. Порядок действий при браке: В случае обнаружения недостатка в товаре Покупатель должен при первой возможности сообщить об этом Продавцу (предпочтительно в письменной форме: на email с описанием недостатка, приложением фото/видео при возможности, указанием номера заказа и даты покупки). По договоренности сторон товар с недостатком может быть возвращен Продавцу для проверки качества. При возврате товара ненадлежащего качества Продавец берет на себя расходы по обратной пересылке (либо предоставляет Покупателю код бесплатной отправки, либо компенсирует почтовые расходы позднее). После получения товара с заявленным недостатком Продавец проводит проверку качества (и при необходимости экспертизу). Максимальный срок удовлетворения требований потребителя – **10 дней** с момента предъявления (для требований о возврате денег, обмене, снижении цены) либо **20 дней** (для требования об устранении недостатков), либо **45 дней**, если требуется гарантийный ремонт через сервисный центр производителя (ст. 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей). Продавец информирует Покупателя о результатах проверки качества. Если будет установлено, что недостаток товара возник не по вине Продавца или изготовителя (например, вследствие неправильной эксплуатации), Продавец вправе отказать в удовлетворении требования, и товар будет возвращен Покупателю за его счет. В спорных случаях проводится независимая экспертиза качества товара. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы. Расходы на экспертизу несет Продавец, кроме случаев, когда экспертизой установлено отсутствие вины Продавца (тогда расходы на экспертизу может быть обязан возместить Покупатель).

13.7. Возврат денежных средств при браке: Если Покупатель потребовал возврата уплаченной за товар суммы (при возврате товара ненадлежащего качества или отказе от него до получения) – Продавец обязан вернуть эту сумму в течение **10 дней** с даты предъявления соответствующего требования. Это касается как стоимости самого товара, так и оплаченной Покупателем доставки (при возврате товара ненадлежащего качества расходы на доставку подлежат возврату Покупателю полностью, поскольку услуга доставки не принесла ему пользы). Возврат денег осуществляется тем же способом, которым производилась оплата, если иное не запросит Покупатель. При этом Покупатель по требованию Продавца возвращает полученный товар ненадлежащего качества (если он ему был передан) способом, согласованным с Продавцом.

13.8. Товары, не подлежащие возврату: Не подлежат возврату (обмену) товары надлежащего качества, перечисленные в действующем Перечне непродовольственных товаров, не подлежащих возврату или обмену по основаниям неподходящего размера, фасона, расцветки, габаритов, комплектации или иных причин (утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998). К ним относятся, в частности: предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески и др.), парфюмерно-косметические средства, медицинские препараты и приборы, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, технически сложные товары бытового назначения (электронные устройства, бытовая техника) с установленными гарантийными сроками – перечень следует понимать согласно официальному тексту нормативного акта. Если товар надлежащего качества из этого перечня оказался неподходящим Покупателю, возврат его невозможен, при условии надлежащего качества и соответствия заявленным характеристикам.

13.9. Возвраты для юридических лиц: Если покупателем товара выступает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, возврат товара надлежащего качества возможен только по согласию с Продавцом (в рамках гражданского законодательства о договоре поставки, такой возврат не является обязанностью Продавца). Возврат/обмен товара ненадлежащего качества для юридических лиц осуществляется согласно условиям заключенного договора и нормам Гражданского кодекса РФ (правила о договоре купли-продажи, поставки). В отношениях с юридическими лицами Закон «О защите прав потребителей» не применяется.

14. Акции и специальные предложения

14.1. Проведение акций: Продавец вправе периодически проводить маркетинговые акции, распродажи, выдавать промо-коды и купоны, программы лояльности и иные специальные предложения для привлечения покупателей. Условия каждой конкретной акции доводятся до сведения Пользователей путем публикации на Сайте (на отдельной странице или в разделе «Акции»), либо посредством индивидуальных рассылок и объявлений. Условия акций могут включать в себя: период проведения, размер скидки или бонуса, порядок участия, ограничение по количеству товаров или участников, способ получения выгоды, иные специальные правила.

14.2. Добровольность участия: Участие Пользователя в любой акции является добровольным. Отказаться от участия в акции, предполагающей автоматическое применение (например, автоматическая скидка при сумме заказа выше определенной) бывает невозможно, если только Пользователь не откажется от совершения покупки. Однако при участии в программах лояльности, накопительных скидках, бонусных счетах – Пользователь вправе в любой момент прекратить участие, уведомив Продавца. В этом случае накопленные бонусы могут быть аннулированы по правилам программы.

14.3. Не суммирование скидок: Если прямо не указано иное в условиях конкретной акции, разные скидки и акции не суммируются друг с другом. Это означает, что на один и тот же товар не может одновременно быть применено несколько скидок. В случае, когда на товар распространяется несколько акционных предложений, Покупателю предоставляется наиболее выгодное из них по выбору Продавца или самого Покупателя (например, либо скидка по промо-коду, либо участие в распродаже с фиксированной скидкой – что больше по размеру). Исключения могут быть оговорены отдельно (например, промо-код на бесплатную доставку может сочетаться со скидкой на сам товар).

14.4. Промо-коды и сертификаты: Продавец может выдавать промо-коды или подарочные сертификаты, которые дают право на получение скидки или товара на особых условиях. Промо-код – это буквенно-цифровой код, который Пользователь вводит при оформлении заказа для активации соответствующей скидки. Подарочный сертификат – это документ (электронный или физический), предоставляющий его предъявителю возможность обменять номинал сертификата на товары Продавца. Условия использования промо-кодов и сертификатов (срок действия, номинал, способ активации, применимость к определенным товарам) устанавливаются Продавцом и сообщаются получателям. Злоупотребление промо-кодами (например, их несанкционированное распространение, использование нецелевым образом) может привести к их аннулированию.

14.5. Возврат товара, купленного по акции: Если Покупатель осуществляет возврат товара, приобретенного в рамках акции или со скидкой, перерасчет сумм производится следующим образом:

- При возврате товара надлежащего качества, купленного со скидкой, к возврату подлежит фактически уплаченная за товар сумма (то есть цена товара за вычетом предоставленной скидки). Скидка при этом восстановлению не подлежит и считается использованной.
- При обмене такого товара на аналогичный без недостатков (например, другой размер) на условиях той же акции – обмен производится по ранее оплаченной цене с учетом скидки.
- Если акция предполагала получение бесплатного товара или подарка при покупке основного товара (например, «2 по цене 1», «подарок за покупку»), при возврате основного товара Покупатель обязан вернуть и полученный подарок/бесплатный товар. В случае, если подарок не возвращается или уже был использован, Продавец вправе удержать из возвращаемых средств сумму, равную обычной цене подарочного товара на момент покупки.
- При возврате товара ненадлежащего качества, купленного со скидкой, Покупателю возвращается вся уплаченная за товар сумма, включая пропорциональную часть скидки (поскольку по сути сделка аннулируется). Использованный промо-код при этом не восстанавливается, а считается также аннулированным. При желании приобрести другой товар взамен возвращенного

ненадлежащего качества, Продавец по согласованию может повторно предоставить аналогичную скидку.

14.6. Досрочное прекращение и изменение акций: Продавец оставляет за собой право досрочно прекратить акцию или изменить ее условия в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, влияющих на ее проведение (например, при выявлении массового нарушения условий акции, технических сбоев, ошибках в механике или в случае досрочного исчерпания складских запасов акционных товаров). Информация об изменении условий акции или ее прекращении размещается тем же способом, каким акция была объявлена (на Сайте, рассылкой и пр.). Для уже совершивших покупку Покупателей условия сохраняются, если изменение акции не затрагивает уже выполненные ими условия (например, если акция была прекращена, но Покупатель успел оформить заказ со скидкой, Продавец обязуется предоставить эту скидку).

14.7. Недопустимость злоупотреблений: Принимая участие в акциях, Пользователь обязуется соблюдать их условия и не злоупотреблять предоставляемыми привилегиями. Под злоупотреблением понимается, например, многократная регистрация с целью получения множественных скидок, заказ товаров в аномально больших количествах не для личного пользования (без согласования как оптовой сделки), использование методов автоматического получения выгоды (скрипты, боты). В случае выявления недобросовестного поведения Пользователя Продавец вправе отказать ему в предоставлении акционной скидки, аннулировать сделанные с нарушением условия заказы, а также отказать данному лицу в участии в будущих акциях.

15. Коммуникации с пользователями

15.1. Информационные сообщения: Оформляя заказ на Сайте, Пользователь соглашается получать от Продавца уведомления, необходимые для исполнения договора: подтверждение заказа, изменения статуса заказа, уведомления о отправке, доставке, задержках и прочие сообщения, напрямую связанные с текущим заказом. Такие уведомления могут направляться посредством электронной почты, SMS-сообщений, мессенджеров (WhatsApp, Viber и др. – если номер телефона Покупателя подключен к таким сервисам) или телефонных звонков. Данные коммуникации не являются «рекламой» в смысле закона и осуществляются без дополнительного согласия в рамках исполнения договора. Пользователь не может отказаться от получения подобных сообщений, поскольку без них исполнение заказа затруднительно, однако они носят временный характер (только на период выполнения заказа).

15.2. Маркетинговая рассылка: При оформлении заказа или регистрации на Сайте Пользователь может выразить отдельное согласие на получение рекламно-информационных рассылок от Продавца (например, поставив соответствующую отметку «Согласен получать новости и специальные предложения»).

При наличии такого согласия Продавец вправе периодически отправлять на указанный Пользователем адрес электронной почты и/или номер телефона сообщения о проводимых акциях, новинках ассортимента, рекламные и новостные материалы. Частота таких рассылок устанавливается Продавцом по своему усмотрению (как правило, не чаще нескольких раз в неделю). Пользователь имеет право отказаться от получения маркетинговой рассылки в любое время, воспользовавшись ссылкой для отписки в конце письма или обратившись к Продавцу с соответствующим запросом. Отказ от рекламной рассылки не влечет отказа от информационных сообщений по активным заказам (см. п. 15.1).

15.3. Обратная связь Пользователя: Продавец предоставляет Пользователям каналы связи для отправки обращений, вопросов, жалоб и предложений: адрес электронной почты службы поддержки, номер телефона горячей линии, форму обратной связи на Сайте. Обращения, поступившие от Пользователей, рассматриваются Продавцом в максимально короткие сроки, обычно в порядке очередности поступления. При подаче претензии по качеству товара или обслуживанию Пользователь должен изложить суть проблемы, указать свои данные (ФИО, контактный телефон, email, номер заказа если есть) и желаемый способ решения. Продавец, получив обращение, при необходимости запрашивает дополнительные сведения и затем предоставляет ответ и варианты разрешения вопроса. В случае претензий, требующих юридически значимого ответа (например, письменной претензии), Продавец может предоставить ответ в письменном виде на бумажном носителе, вручить лично или направить по почте на адрес Пользователя.

15.4. Язык коммуникации: Официальная переписка и коммуникация между сторонами ведется на **русском языке**, если иное не согласовано индивидуально. Пользователь, обращаясь к Продавцу, должен использовать русский язык или обеспечить перевод своего обращения. Продавец вправе оставить обращение без ответа, если оно написано неразборчиво или на языке, не понятном сотрудникам службы поддержки, и не содержит контактных данных для запроса разъяснений.

15.5. Доказательства коммуникации: Электронные письма, отправленные на адреса электронной почты, указанные Пользователем, и сообщения, направленные на номер телефона Пользователя или по средствам мессенджеров Telegram или WhatsApp считаются доставленными адресату в надлежащем виде через 24 часа с момента отправки (при условии отсутствия сообщения об ошибке доставки). Записи телефонных переговоров (если ведутся) и переписка по электронной почте могут служить доказательством факта обращения Пользователя и факта ответа Продавца при рассмотрении возможных споров. Продавец предпринимает меры к тому, чтобы вся существенная коммуникация фиксировалась (например, хранение почтовых журналов, логов СМС-рассылки), однако не гарантирует абсолютной сохранности всех сообщений по независящим обстоятельствам (сбои почтовых сервисов, действия провайдеров связи).

15.6. Коммуникации между пользователями: На Сайте могут быть предусмотрены инструменты, позволяющие Пользователям взаимодействовать между собой (например, форумы, отзывы, комментарии). В таких коммуникациях Пользователи обязаны соблюдать нормы приличия, законодательства и правила, указанные в разделе 2 и 3 настоящего документа. Продавец не несет ответственности за содержание сообщений, которые Пользователи обмениваются друг с другом напрямую, однако в случае нарушений (жалоб) может модерировать или блокировать доступ к соответствующим функциям.

16. Прочие условия

16.1. Разрешение споров: Все споры, разногласия или требования, которые могут возникнуть в связи с исполнением, расторжением или недействительностью настоящего договора (оферты) либо в связи с использованием Сайта, подлежат урегулированию путем **переговоров** между Покупателем и Продавцом. При возникновении претензий потребитель (Покупатель-физическое лицо) вправе направить Продавцу письменную претензию по почте либо в электронном виде (см. п. 15.3). Продавец рассматривает претензию в срок, установленный законом для ответа на претензии потребителей (обычно 10 дней при требованиях о возврате денег и т.д., либо иные сроки по конкретным законам), и информирует заявителя о результатах. Если спор не удастся решить мирным путем, он подлежит разрешению в судебном порядке по подсудности, установленной действующим законодательством. Для споров с участием потребителей иск может быть предъявлен в суд по месту нахождения Продавца либо по месту жительства потребителя (по выбору потребителя, согласно Закону «О защите прав потребителей»). Для споров с юридическими лицами – по месту нахождения Продавца, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

16.2. Применимое право: К настоящему документу, а также ко всем отношениям между Пользователем (Покупателем) и Продавцом, возникающим в связи с использованием Сайта и совершением купли-продажи товаров, подлежит применению материальное право Российской Федерации. Все вопросы, не урегулированные настоящими условиями, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ. Если Пользователь обращается из юрисдикции, где иные нормы защиты потребителей или требования к оферте, он должен учитывать, что юридические отношения сторон все равно регулируются правом РФ. Настоящая оферта не подпадает под действие Конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров, поскольку товары реализуются для конечного потребления на внутреннем рынке.

16.3. Недействительность положений: В случае если одно или несколько положений настоящего документа будут признаны недействительными, незаконными либо не имеющими законной силы по решению суда или вследствие изменения законодательства, это не влечет недействительность или неприменимость остальных положений. Стороны обязуются при необходимости заменить недействительное

условие новым, юридически корректным условием, максимально соответствующим исходным намерениям сторон и экономическому смыслу заменяемого положения.

16.4. Отсутствие агентских отношений: Настоящий документ не подразумевает возникновение между Пользователем и Продавцом каких-либо отношений поручения, товарищества, трудовых отношений или иных отношений, не указанных прямо в тексте. Пользователь не вправе позиционировать себя представителем Продавца, если на то нет отдельного письменного полномочия. Продавец оказывает услуги и продает товары Пользователю на условиях данного публичного договора и не вступает с Пользователем в корпоративные или агентские связи.

16.5. Порядок уступки прав: Продавец вправе передать свои права и обязанности по настоящему договору третьим лицам (например, уступить право требования оплаты заказов, привлечь третьих лиц для исполнения доставки или обработки платежей) при условии соблюдения требований законодательства. Такая уступка не требует согласия Покупателя, поскольку не нарушает его права, однако Покупатель будет уведомлен путем изменения информации на Сайте или прямым сообщением. Покупатель не вправе передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без согласия Продавца, за исключением передачи требования о защите прав потребителя уполномоченному лицу в порядке, предусмотренном законом.

16.6. Электронная форма договора: Стороны признают юридическую силу настоящего документа в электронной форме, размещенного на Сайте. Заключение договора путем акцепта оферты, совершенного в электронной форме, обладает юридической силой простого письменного договора. Принятие условий путем проставления отметки (галочки) в соответствующем поле или нажатия кнопки согласия на Сайте равнозначно подписанию договора собственноручной подписью Пользователя. Электронная версия настоящей оферты, включая все изменения и дополнения, хранится на сервере Продавца и доступна в общедоступном режиме. По требованию Покупателя Продавец может предоставить текст договора на бумажном носителе, подписанный со своей стороны.

16.7. Контактные данные сторон: Продавец осуществляет взаимодействие с Пользователями по контактам, указанным на Сайте:

- **Адрес электронной почты:** autodetalnk@mail.ru
- **Телефон службы поддержки:** +7 903 373 77 10
- **Почтовый адрес для корреспонденции:** 404413 Г Суровикино, переулок Юбилейный, д 7
-
- Пользователь при оформлении заказа указывает свои контактные данные, которые считаются контактными данными Покупателя для целей настоящего договора. В случае изменения контактных данных Покупатель должен уведомить об этом Продавца для поддержания связи.

16.8. Дата вступления в силу: Настоящие условия вступают в силу для всех Пользователей и Покупателей с момента их опубликования на Сайте и действуют бессрочно до момента их отмены или замены новой редакцией. Продавец вправе в любое время прекратить действие данной оферты, удалив текст документа с Сайта, что не затрагивает ранее заключенные и продолжающие исполняться договоры. Датой последнего обновления настоящей редакции является **«06» мая 2025 г.** (указывается дата обновления при внесении изменений). Пользователь подтверждает, что ознакомлен с условиями настоящего документа в полном объеме до начала пользования Сайтом и до момента оформления заказа.