ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Термины

Оферта — предложение Продавца заключить Договор на изложенных в данном документе условиях.

Договор — договор розничной купли-продажи товаров, заключённый между Покупателем и Продавцом.

Продавец — Индивидуальный предприниматель Докучаев Кирилл Романович, ИНН 482414915706 ОГРНИП 325480000034324, Юридический адрес:398058, Липецкая область, г .Липецк, ул.Проезд строителей д.29, кв 42.

Полное фирменное наименование и местонахождение Продавца указывается в Оферте после выбора адреса доставки на Сайте.

Покупатель — лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее Товары для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Торговая точка — место изготовления Товаров. Адреса Торговых точек указываются на Сайте и в Мобильном приложении.

Товары — перечень продукции Продавца, которая изготавливается по заказу Покупателя.

Курьерская служба — лица, доставляющие Товары от имени Продавца, или сотрудники Продавца.

Зона доставки — адреса, по которым осуществляется доставка Товаров.

Временное предложение — предложение о продаже Товара по уникальной цене, действие которой ограничено по времени.

Мобильное приложение — мобильное приложение «Неместные» (вне зависимости от платформы).

Сайт — сайт Продавца по адресу неместные.рф. Сайт включает мобильную версию и десктопную версию.

Киоск — устройство для изучения информации о Товаре и самостоятельного оформления заказа Товаров Покупателем непосредственно в Торговой точке.

Телефон — +7 (800) 555-12-78

Чат — диалоговое окно, открывающееся в Мобильном приложении.

Личный кабинет — учётная запись Покупателя на Сайте, в Мобильном приложении, которая содержит персональные данные Покупателя, а также иную информацию, связанную с использованием Сайта, Мобильного приложения.

1. Общие положения

1.1. Условия Оферты действуют для заказов на Сайте, в Мобильном приложении, в Торговой точке и через Телефон, если иное прямо не предусмотрено Офертой.

1.2. Покупатель обязан ознакомиться со следующей информацией:

- 1.2.1. Оферта;
- 1.2.2. информация, указанная на Сайте или в Мобильном приложении в отношении Товаров;
- 1.2.3. условия участия в Бонусной программе;
- 1.2.4. пользовательское соглашение;
- 1.2.5. политика обработки персональных данных.

1.3. Продавец вправе вносить изменения в Оферту. Покупатель самостоятельно отслеживает такие изменения.

1.4. Продавец и Покупатель гарантируют, что обладают право- и дееспособностью, а также всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

1.5. Оформлением заказа Товаров Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 1.2. Оферты, и согласен с условиями Оферты.

1.6. Договор считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.

1.7. Предложение о заключении Договора действует бессрочно.

1.8. Торговая точка является предприятием общественного питания.

1.9. К отношениям, возникающим на основании Договора, применяются Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1515, и иные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания.

2. Предмет

2.1. Продавец продает Товары, представленные на Сайте, в Мобильном приложении и/или в Торговой точке и/или доставляет их Курьерской службой, а Покупатель оплачивает и принимает Товары в соответствии с условиями Оферты.

3. Информация о Товаре

Цена

3.1. Продавец определяет Цены на Товары в одностороннем порядке и указывает их на Сайте, в Мобильном приложении и в Торговой точке.

3.2. Цена на заказанный Покупателем Товар не меняется, за исключением цен, относящихся к Временному предложению.

3.3. Если действие Временного предложения истекло до момента оплаты Покупателем заказа, то в Мобильном приложении проинформируется о таких изменениях или иным другим способом.

Ассортимент

3.4. Товары, представленные в Торговой точке, на Сайте и в Мобильном приложении могут различаться.

3.5. Покупатель может заказать только те Товары, которые есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа.

Качество и внешний вид

3.6. Товары могут отличаться от изображения на Сайте, в Мобильном приложении и в Торговой точке. Потребительские свойства Товара указаны на Сайте или в Мобильном приложении в разделе “КБЖУ и Состав” в карточке Товара.

Изменение состава

3.7. Покупатель вправе изменить состав Товара при наличии технической возможности на Сайте, в Мобильном приложении, в Торговой точке и/или по Телефону. При этом цена на Товар не изменяется, если Покупатель удалил ингредиенты из состава Товара.

Переход риска случайной гибели

3.8. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товаров переходит к Покупателю с момента получения Товаров Покупателем.

4. Оформление заказа Товаров

Порядок оформления заказа

4.1. Покупатель может оформить заказ следующими способами:

4.1.1. в Торговой точке: на кассе или через Киоск (при наличии устройства в Торговой точке);

4.1.2. по Телефону;

4.1.3. на Сайте и/или в Мобильном приложении посредством заполнения электронной формы заказа.

4.2. Покупатель обязан предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения Договора.

4.3. При оформлении заказа на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону или в Торговой точке (если Покупатель указал номер телефона при заказе) Покупатель создает учётную запись в соответствии с Пользовательским соглашением.

4.4. При возникновении вопросов о Товарах, о порядке оформления заказа, о доставке и оплате Товаров Покупатель вправе обратиться к Продавцу по Телефону или через Чат для получения информации.

4.5. После оформления Заказу Покупателя присваивается номер.

Изменение состава заказа

4.6. Покупатель не вправе менять состав заказа после его оформления на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону и в Торговой точке.

Аудиозапись телефонного разговора и сохранение истории переписки

4.7. При оформлении Заказа Покупателем по Телефону Продавец записывает телефонный разговор с Покупателем. Покупатель вправе отказаться от записи телефонного разговора, прервав его.

4.8. Продавец сохраняет историю переписки с Покупателем в Чате без получения от Покупателя согласия на совершение указанного действия.

4.9. Продавец использует аудиозапись телефонного разговора и историю переписки с Покупателем для исполнения Договора и оценки качества оказанных услуг.

Отсутствие Товара

4.10. Когда у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону:

4.10.1. в течение 60 минут после получения заказа Товаров от Покупателя, если Заказ оформлен в рабочее время Торговой точки;

4.10.2. в течение 60 минут после открытия Торговой точки, если Заказ оформлен вне рабочего времени Торговой точки.

4.11.В случае, предусмотренном п. 4.10. Оферты, Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте либо аннулировать свой заказ Товаров.

4.12. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.

Временная остановка приема заказов

4.13. Продавец вправе приостановить прием заказов Товаров в случае нехватки ресурсов Курьерской службы, и/или ввиду большого количества заказов Товаров, и/или в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Товаров, и/или отсутствия ингредиентов, необходимых для изготовления Товаров.

4.14. Для получения информации о возобновлении процесса оформления заказов Товаров Покупателю следует обновлять Сайт, Мобильное приложение.

5. Оплата Товаров

5.1. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов:

5.1.1. Оплата банковской картой Visa, Master Card, “Мир”, SberPay или Apple Pay/Google Pay (при наличии технической возможности) на Сайте, в Мобильном приложении:

5.1.1.1. Для этого после оформления заказа Покупатель нажимает кнопку “Заказать”.

5.1.1.2. Проведение операций оплаты банковскими картами осуществляется с применением 3DSecure технологий защиты. Порядок проведения оплаты следующий:

5.1.1.2.1. Продавец перенаправляет Покупателя на платёжную страницу, на которой находится форма для указания реквизитов карты. Покупатель вводит следующую информацию: номер карты, дату окончания срока действия карты, значения CVC или CVV, специальный пароль для подтверждения оплаты.

5.1.1.2.2. Продавец обрабатывает заказ и передаёт банку информацию о нём.

5.1.1.2.3. Информация об операции передаётся в банк.

5.1.1.2.4. Если оплата одобрена банком, Продавец и Покупатель получают подтверждение. Если банк отклонил операцию по оплате, эта информация будет передана Покупателю и Продавцу. Обработка одобренной банком операции по оплате заказа осуществляется автоматически не позднее следующего рабочего дня после дня совершения операции.

5.1.1.2.5. После получения оплаты Продавец собирает заказ и передаёт его выбранным Покупателем способом.

5.1.1.3. Покупатель вправе сохранить данные карты для оплаты будущих заказов. В этом случае данные карты сохраняются на стороне платёжных провайдеров и используются для проведения платежей без авторизации посредством защищенного протокола авторизации 3DSecure (Покупатель не вводит специальный пароль для подтверждения оплаты) и без ввода значения CVC или CVV.

5.1.2. Оплата с помощью Системы быстрых платежей (далее - “СБП”) в Мобильном приложении (при наличии технической возможности). Порядок проведения оплаты следующий:

5.1.2.1. Покупатель выбирает способ оплаты “СБП” и нажимает кнопку “Оформить заказ”;

5.1.2.2. Покупатель выбирает из предложенного списка банк, который выпустил карту, принадлежащую Покупателю. После этого Мобильное приложение переадресовывает Покупателя в приложение выбранного банка.

5.1.2.3. Покупатель соглашается на совершение операции путем подтверждения оплаты в мобильном приложении банка плательщика.

5.1.2.4. После совершения операции Покупателю отображается информация об её итогах.

5.1.3. Оплата наличными денежными средствами по факту получения Товаров от Курьерской службы.

5.1.3.1. Курьерская служба вправе проверить подлинность наличных денежных средств.

5.1.3.2. Продавец в одностороннем порядке определяет максимальную сумму заказа, при которой возможна оплата наличными денежными средствами, и указывает её на Сайте, в Мобильном приложении.

5.1.4. Оплата банковской картой Visa, Master Card, “Мир”, SberPay или Apple Pay/Google Pay (при наличии технической возможности) по факту получения Товаров, при условии оснащения Курьерской службы мобильными POS-терминалами.

5.1.5. Оплата банковской картой Visa, Master Card, Мир при заказе непосредственно в Торговой точке. При выборе данного способа оплаты Покупателю также доступна оплата через QR-код с помощью мобильного приложения банка плательщика (при наличии технической возможности).

5.1.5.1. Для оплаты заказа через QR-код после выбора безналичной формы оплаты Покупателю на экране терминала отображается QR-код.

5.1.5.2. Покупатель сканирует QR-код с помощью камеры или мобильного приложения банка плательщика, установленного на его мобильном устройстве.

5.1.5.3. На основании данных, полученных из QR-кода, формируется распоряжение на осуществление перевода и перечисление денежных средств в пользу Торговой точки (Требование).

5.1.5.4. Покупатель проверяет параметры Требования, в том числе корректность указания суммы, и выбирает способ оплаты, в том числе Систему быстрых платежей платежной системы Банка России.

5.1.5.5. Покупатель подтверждает свое согласие на совершение операции путем подтверждения Требования в мобильном приложении банка плательщика.

5.1.5.6. После совершения операции Покупателю отображается информация об её итогах.

5.2. В соответствии с положением ЦБ РФ "Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт" № 266-П от 24.12.2004 года операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int., MasterCard Europe Sprl., Мир.

5.3. Мобильное приложение, Сайт поддерживают 256-битное шифрование. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

5.4. Продавец определяет доступный способ оплаты Товаров в конкретный момент времени с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов. Продавец вправе изменить способ оплаты в случае наступления обстоятельств, указанных в п. 9.4 Оферты.

5.5. Покупатель обязан оплачивать заказ собственными денежными средствами и при помощи банковских карт, принадлежащих Покупателю. Продавец не проверяет принадлежность конкретной банковской карты Покупателю и не несёт ответственность за факт оплаты банковской картой, не принадлежащей Покупателю.

Кассовые чеки

5.6. Выдача либо направление Покупателю кассового чека:

5.7.1. В электронном виде:

5.7.1.1. в Личный кабинет Покупателя в Мобильном приложении в случае заказа Товаров через Мобильное приложение;

5.7.1.2. в Личный кабинет Покупателя на Сайте в случае заказа Товаров через Сайт, Телефон;

5.7.1.3. на электронную почту Покупателя, в случае совершения заказа Товаров через Сайт, Мобильное приложение, если Покупатель внес адрес электронной почты в Личный кабинет на Сайте, в Мобильном приложении при регистрации в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением;

5.7.1.4. на электронную почту Покупателя, в случае совершения заказа в Торговой точке и указании при заказе номера телефона, на который зарегистрирован Личный кабинет, если Покупатель внес адрес электронной почты в Личный кабинет на Сайте, в Мобильном приложении при регистрации в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением.

5.7.2. В бумажном виде:

5.7.2.1. при заказе в Торговой точке;

5.7.2.2. если Покупатель оформляет заказ по Телефону с номера, по которому невозможно отправить Покупателю чек в электронном виде.

5.7. Покупатель вправе в любое время обратиться к Продавцу с просьбой об отмене транзакции при оплате заказа путем безналичного расчета банковской картой. Продавец принимает решение о возврате денежных средств с учетом требований законодательства РФ и всех сложившихся обстоятельств.

5.8. Если Продавец принял решение о возврате денежных средств, то Продавец возвращает их в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения требования Покупателя.

6. Уведомления Покупателя

6.1. Продавец (или иное лицо по поручению Продавца) информирует Покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки и о готовности заказа путём:

6.1.1. отправки сервисных сообщений (в том числе push-уведомления);

6.1.2. отправки сервисных уведомлений по телефону.

6.2. Покупатель может отклонить сервисные сообщения и уведомления по телефону. В таком случае обязанность Продавца по уведомлению Покупателя считается исполненной надлежащим образом.

7. Доставка Товаров

7.1. Доставка Товаров осуществляется:

7.1.1. Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем при оформлении заказа;

7.1.2. Выборкой Товаров Покупателем (самовывозом).

Зона доставки

7.2. Адреса, по которым доставляются Товары, определяются на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате.

7.3. Товары не доставляются по адресам, не входящим в Зону доставки, а также по адресам, по которым Продавец приостановил прием заказов Товаров в соответствии с п. 4.13. Оферты.

Минимальная сумма заказа

7.4. Доставка осуществляется при условии заказа Товаров на сумму минимального заказа. Сумма заказа Товаров рассчитывается после применения всех акций, если иное не предусмотрено условиями акции.

7.5. Сумму минимального заказа определяет Продавец в одностороннем порядке и указывает на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате.

7.6. Сумма минимального заказа не является фиксированной. Продавец вправе изменять сумму минимального заказа в одностороннем порядке в случае нехватки ресурсов Курьерской службы и/или ввиду большого количества заказов Товаров.

Доплата за Доставку

7.7. Если есть техническая возможность, при заказе в Мобильном приложении Покупатель вправе оформить заказ Товаров на доставку на сумму меньше, чем сумма минимального заказа. При этом Покупатель обязан оплатить стоимость доставки, указанную в Мобильном приложении.

7.8. Стоимость доставки в случае, предусмотренном п. 7.7., зависит от разных факторов, например, стоимость Товаров в заказе, удаленность Торговой точки от адреса Покупателя, и определяется Продавцом в одностороннем порядке. Стоимость доставки не учитывается при использовании Покупателем акций и других предложений.

Время и сроки доставки

7.9. Товары доставляются в пределах Зоны доставки в соответствии с режимом работы Торговой точки, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

7.10. Сроки доставки, указанные на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате являются ориентировочными. Реальные сроки доставки могут отклоняться в сторону уменьшения или увеличения по причинам, не зависящим от Продавца. Например: загруженность дорог, количество заказов на указанное время, погодные условия, обстоятельства непреодолимой силы.

7.11. Покупатель считается отказавшимся от исполнения Договора, если Курьерская служба по прибытии к фактическому адресу доставки Покупателя не может передать Товары Покупателю по его по вине. Например: Покупатель в течение 10 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе.

7.12. Продавец не считается просрочившим доставку, если нарушение сроков передачи Товара Покупателю произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине Покупателя.

8. Возврат и обмен Товаров

8.1. Возврат Товара надлежащего качества не допускается.

8.2. В случае получения некачественных Товаров либо несоответствия полученных Товаров заказанному, Покупатель вправе потребовать в течение срока годности Товаров:

8.2.1. замены таких Товаров Товарами надлежащего качества;

8.2.2. скидку на следующий заказ;

8.2.3. возврата уплаченных за Товары денежных средств.

8.3. Возврат денежных средств за Товар ненадлежащего качества осуществляется только после возврата Покупателем полученного Товара Продавцу для проведения проверки качества.

В случае отказа Покупателя вернуть Товар, возврат денежных средств не производится, так как у Продавца отсутствует возможность подтвердить наличие недостатков.

Продавец вправе направить своего представителя или курьера для получения Товара у Покупателя.

Проверка качества проводится в срок не более 10 (десяти) рабочих дней. При подтверждении несоответствия Товара заявленным характеристикам денежные средства возвращаются Покупателю в полном объёме тем же способом, которым была произведена оплата.

8.4. В случае частичного употребления Товара Покупатель обязан возвратить его остаток в достаточном объеме (не менее 80% от первоначального объёма), позволяющем провести проверку качества. Если Товар употреблен более чем на 20%, возврат денежных средств возможен только по усмотрению Продавца.

9. Ответственность

9.1. Продавец не несет ответственность:

9.1.1. за ущерб, причиненный Покупателю ненадлежащим использованием им Товаров;

9.1.2. за утрату потребительских свойств Товара в случае несоблюдения Покупателем указанных сроков употребления и условий хранения Товара;

9.1.3. за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения данных при оформлении заказа.

9.1.4. Продавец не несет ответственности и вправе отказать в возврате денежных средств в случае, если Покупатель не предоставил Товар для проверки качества либо представил его в неполном объеме, не позволяющем провести проверку.

9.2. Если Покупатель злоупотребляет правами потребителя, включая, но не ограничиваясь, случаи, в которых Покупатель отказался от приемки и/или оплаты заказанного и доставленного Товара, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту.

9.3. Если Покупатель отказывается от исполнения Договора в одностороннем порядке, Продавец вправе взыскать убытки с Покупателя. Если Покупатель оплатил Товар до его доставки, оплаченная сумма не возвращается.

9.4. Покупатель и/или Продавец освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств по Оферте, если это было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые Покупатель и Продавец не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами.

9.5. В случае превышения времени ожидания заказа Покупателем более чем на 60 минут, Продавец по своему усмотрению вправе предоставить Покупателю компенсацию в виде скидки на следующий заказ, возврата части денежных средств и иные компенсации.

9.6. В некоторых Торговая точках Продавец по своему усмотрению может предоставлять Покупателю другие компенсации. В любом случае компенсация, предоставляемая Продавцом, является его штрафом за нарушение срока доставки или приготовления заказа.