Публичная оферта розничной купли-продажи товаров/продукции торговой марки «Злата Печка» дистанционным способом

1. **Термины и определения**

В настоящей оферте («**Оферта**») используются следующие термины:

Владелец сайта – ООО «Победа», ИНН 6658503565, КПП 667801001, адрес: 620107, г. Екатеринбург, ул. Стрелочников, д. 35, который владеет и администрирует сайт https://zlatapechka.ru, предоставляет информационные и технические возможности для выбора Продукции, оформления Заказов, приема обращений Покупателей.

Оператор приема платежей / Платежный сервис — общество с ограниченной ответственностью «АВАНПОСТ», ИНН 5403011237, ОГРН 1155476129753, осуществляющее обработку и проведение платежей Покупателей на Сайте посредством сервиса **ЮKassa**, а также формирование и направление Покупателю кассовых чеков с применением контрольно-кассовой техники в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ.

Продавец Продукции, Продавец – ИП Титова Елена Сергеевна, ИНН 383400208400, ОГРНИП 325665800257311, адрес производства: 620107, г. Екатеринбург, ул. Стрелочников, д. 35, чья Продукция размещена на Сайте и который является стороной договора розничной купли-продажи с Покупателем. Продавец является стороной договора купли-продажи с Покупателем и несет полную ответственность за качество Продукции.

Покупатель — дееспособное физическое лицо, приобретающее Продукцию исключительно для личных, семейных**,** домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Получатель — любое дееспособное лицо, которое указано при оформлении Заказа или может сообщить номер Заказа и/или иные сведения, достаточные для идентификации Заказа при доставке.

Производитель — ИП Титова Елена Сергеевна, ИНН 383400208400, ОГРНИП 325665800257311**,** адрес: 620107, г. Екатеринбург, ул. Стрелочников, д.35.

Продукция — продукция, представленная к продаже на Сайте.

Сайт — веб-сайт https://zlatapechka.ru, предоставляющий Покупателям сведения о Продукции, условиях оплаты и доставки, а также обеспечивающий возможность оформления заказа.

Заказ — оформленный Покупателем запрос на покупку и доставку по указанному адресу или самовывоз Продукции, выбранных на Сайте, направленный предусмотренным способом.

Личный кабинет — страница на Сайте, связанная с учетной записью Покупателя, позволяющая оформлять и отслеживать Заказы, управлять персональными данными, взаимодействовать с Продавцом.

Служба доставки — Продавец или привлеченная ими курьерская служба или иная организация, осуществляющая доставку Заказа по поручению Продавца.

Кассовый чек — документ, формируемый с применением контрольно-кассовой техники в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ при расчетах с Покупателем и направляемый Покупателю в электронной форме на адрес электронной почты, указанные при оформлении Заказа. Кассовый чек может формироваться: Оператором приема платежей — при получении аванса (предварительной оплаты) за

Продукцию; Продавцом — при окончательном расчете и/или передаче Продукции Покупателю.

Горячая линия — телефон и адрес электронной почты Продавца, предназначенные для приема обращений и претензий Покупателей: +7 (906) 811-94-64, hotline@zlatapechka.ru. Режим приема звонков: сентябрь–май с 08:00 до 18:59, июнь–август с 08:00 до 17:59 по местному времени.

2. **Общие положения**

2.1. Настоящая Оферта является публичной офертой в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и регулирует порядок дистанционной розничной купли-продажи Продукции Продавца с использованием Сайта.

2.2. Настоящая Оферта разработана в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники», а также иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

2.3. Положения настоящей Оферты устанавливают порядок продажи Продукции дистанционным способом и регулируют отношения между Покупателем и Продавцом при продаже Продукции дистанционным способом и оказании связанных с такой продажей услуг посредством Сайта Продавца.

2.4. Настоящая Оферта является предложением заключить с любым Покупателем договор розничной купли-продажи Продукции на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

2.5. Договор заключается путем принятия Оферты Покупателем (акцепта) в установленном порядке (п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации), что считается соблюдением письменной формы договора (п. 3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Используя Сайт https://zlatapechka.ru, Покупатель подтверждает, что ознакомился и согласен с условиями использования Сайта и Политикой конфиденциальности.

2.6. Покупатель обязан ознакомиться с условиями настоящей Оферты, Политикой конфиденциальности, а также информацией, размещенной на Сайте в отношении Продукции, до момента использования функционала Сайта. В случае несогласия с каким-или пунктом указанных документов Покупателю следует воздержаться от дальнейшего использования Сайта.

2.7. Акцептом настоящей Оферты считается совершение Покупателем действий, свидетельствующих о намерении заключить договор, в том числе нажатие кнопок «Оформить заказ», «Оплатить», «Зарегистрироваться», «Заказать обратный звонок» или иных аналогичных кнопок на Сайте, а также регистрация Личного кабинета и направление заявки на обратный звонок, оформление и отправка Заказа через Сайт. Дополнительным подтверждением акцепта может являться оформление кассового чека и/или направление Покупателю подтверждения Заказа.

3. **Регистрация и оформление заказа**

3.1. При оформлении заказа на Сайте предусмотрена обязательная регистрация и/или авторизация. Личный кабинет Покупателя создается автоматически при оформлении

первого Заказа на основании указанных Покупателем данных. Использование Личного кабинета является правом, а не обязанностью Покупателя.

3.2. Покупатель обязан предоставить достоверные, полные и актуальные сведения, необходимые для оформления и исполнения Заказа. В случае указания недостоверных, неполных или ошибочных данных Продавец не несет ответственности за невозможность исполнения Заказа, нарушение сроков доставки и иные последствия, вызванные такими действиями Покупателя.

В случае если Получателем Заказа является третье лицо, Покупатель подтверждает, что получил согласие такого лица на передачу и обработку его персональных данных Продавцом и привлеченными лицами в целях исполнения Заказа, доставки Продукции и направления уведомлений, а также несет ответственность за правомерность предоставления указанных данных.

3.3. Продавец размещает на Сайте информацию о Продукции. До оформления Заказа Покупатель обязуется внимательно ознакомиться с описанием Продукции, условиями ее приготовления, хранения и доставки.

3.4. Оформление Заказа возможно:

- добавлением Продукции в корзину на сайте и нажатием на кнопку «Оформить заказ»;
- через оператора по телефону: +7 (343) 344-25-26, Прием заказов по телефону осуществляется (сентябрь-май с 8:00 до 18:59, июнь-август с 8:00 до 17:59)
- через электронную почту zlatapechka@yandex.ru;

Заказы, оформленные через Сайт и электронную почту, принимаются к обработке в рабочее время операторов Продавца. При изменении режима работы соответствующая информация размещается в виде уведомления на Сайте.

3.5. Для оформления Заказа Покупатель проходит авторизацию посредством SMS-кода или иного средства аутентификации, направляемого на указанный Покупателем номер телефона. В случае, если Покупатель не прошел авторизацию или указал неполные, недостоверные или неактуальные данные, Продавец вправе не принимать заказ к исполнению или отменить его. В дальнейшим Покупатель вправе использовать личный кабинет.

3.6. При оформлении Заказа Покупатель также сообщает Продавцу следующую информацию:

- адрес, на который должны быть доставлена Продукция;
- Фамилия и имя Покупателя и Получателя Продукции (в случае если Получатель отличается от Покупателя);
- номер телефона Покупателя и Получателя Продукции (в случае если Получатель отличается от Покупателя);
- способ оплаты Продукции;
- дату и время, в которые должна быть осуществлена доставка Продукции;
- состав Заказа;
- email;
- иные сведения, необходимые для исполнения Заказа.

В случае невозможности связаться с Покупателем по указанным им контактным данным для подтверждения или исполнения Заказа, Продавец вправе приостановить обработку или отменить Заказ.

3.7. После оформления Заказу присваивается уникальный номер, доступный в личном кабинете. Покупатель дает согласие на получение уведомлений, звонков, SMS и писем в целях информирования о статусе Заказа, в том числе от Службы доставки в целях исполнения настоящей Оферты, на условиях и в соответствии с согласием на обработку персональных данных и с политикой обработки персональных данных, доступных на Сайте https://zlatapechka.ru

3.8. Продавец самостоятельно изготавливает и комплектует Заказ и несет ответственность за качество и безопасность Продукции, ее состав, наличие аллергенов, сроки годности и соблюдение обязательных требований.

3.9. При отсутствии необходимого количества и/или ассортимента Продукции на момент обработки Заказа Продавец вправе предложить Покупателю замену либо изменение состава Заказа с предварительным согласованием таких изменений по телефону и/или иным способом связи.

В случае отказа Покупателя от предложенной замены и/или изменения состава Заказа или при невозможности связаться с Покупателем Продавец вправе аннулировать Заказ в части отсутствующей Продукции с возвратом уплаченной за нее денежной суммы.

Если отсутствующая Продукция имеет существенное значение для Заказа и без нее исполнение Заказа теряет смысл для Покупателя, стороны вправе согласовать аннулирование Заказа в целом с возвратом уплаченной Покупателем суммы за неисполненный Заказ.

Возврат денежных средств осуществляется способом, которым была произведена оплата, Оператором приема платежей по поручению Продавца либо Продавцом, в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.10. Продавец вправе отказать в обработке Заказа или отменить Заказ до момента начала приготовления в следующих случаях:

- указание Покупателем недостоверных, неполных или ошибочных данных, препятствующих исполнению Заказа;
- невозможность связаться с Покупателем по указанным контактным данным;
- отсутствие заказанной Продукции в наличии и объективная невозможность ее изготовления к желаемому времени;
- выявление факта оформления Заказа с целью последующей перепродажи Продукции или иного коммерческого использования;
- нарушение Покупателем условий настоящей Оферты;
- наличие признаков злоупотребления правом, оформления заведомо ложных Заказов или недобросовестного поведения.

При отмене оплаченного Заказа возврат денежных средств за неисполненную часть Заказа осуществляется способом, которым была произведена оплата, в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.11. Покупатель вправе отказаться от Заказа до момента начала приготовления Продукции. В случае отказа после начала приготовления Продавец вправе удержать фактически понесенные расходы, включая стоимость использованных ингредиентов и затрат на изготовление.

Изменение состава Заказа, адреса или времени доставки возможно до момента начала приготовления Продукции. После начала приготовления изменение Заказа может быть отклонено Продавцом.

3.12. Покупатель обязуется не передавать третьим лицам код подтверждения (одноразовый пароль), направляемый Продавцом по SMS или иным способом для входа в Личный кабинет и/или подтверждения Заказа. Покупатель несет ответственность за сохранность используемого им устройства и конфиденциальность указанного кода; все действия, совершенные с использованием номера телефона и/или одноразового кода Покупателя, считаются совершенными самим Покупателем, если не доказано иное. В случае если вход на Сайт или в Личный кабинет осуществляется с чужого или общего устройства, Покупатель обязан по завершении работы выйти из учетной записи. При подозрении на несанкционированный доступ или компрометацию данных Покупатель обязан незамедлительно уведомить Продавца по адресу hotline@zlatapechka.ru.

3.13. Заказ считается принятым к исполнению Продавцом после подтверждения Заказа оператором Продавца по телефону, посредством SMS, электронной почты или иным способом связи, указанным при оформлении Заказа. Присвоение Заказу номера и/или его отображение в Личном кабинете само по себе не означает принятие Заказа к исполнению.

4. Информация о Продукции

4.1. Все сведения о Продукции предоставляются на Сайте или по запросу.

4.2. Изображения, опубликованные на Сайте, носят справочный характер. Состав Продукции, сроки годности, условия хранения и иная обязательная информация указываются на упаковке (этикетке) Продукции и доступны для уточнения у Продавца.

4.3. Дополнительные сведения о составе Покупатель вправе запросить у Продавца.

4.4. Внешний вид, форма, цвет и иные характеристики Продукции могут незначительно отличаться от изображений, размещенных на Сайте, что обусловлено особенностями ручного изготовления, технологическим процессом и использованием натуральных ингредиентов и не является недостатком Продукции. Фотографии готовых блюд носят информационный характер и демонстрируют возможный вариант сервировки.

4.5. Допускаются незначительные отклонения (как правило до +/-10%) по весу готовой Продукции, в пределах технологических норм, установленных действующим законодательством и внутренними стандартами Продавца.

4.6. Требования к условиям хранения и срокам годности указываются на этикетке, прилагаемой к Продукции, и могут дополнительно размещаться в карточке товара на Сайте. При расхождении информации, размещенной на Сайте, с информацией на упаковке (этикетке) приоритет имеет информация, указанная на упаковке (этикетке) Продукции.

При передаче Продукции Покупателю каждая потребительская упаковка, в которой передается Продукция сопровождается этикеткой, содержащей обязательную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации (включая наименование Продукции, состав, дату изготовления, срок годности и условия хранения).

4.7. По согласованию с Покупателем Продавец вправе изготовить Продукцию с учетом индивидуальных пожеланий Покупателя, в том числе:

- исключение отдельных ингредиентов по запросу Покупателя;
- нанесение индивидуальной надписи на кондитерские изделия;
- иные индивидуальные параметры (форма, оформление и т.п.).

Индивидуальные параметры указываются Покупателем при оформлении Заказа на Сайте или сообщаются оператору по телефону.

Продукция, изготовленная по индивидуальным параметрам Покупателя не подлежит возврату и обмену, за исключением случаев ненадлежащего качества.

4.8. В карточке Продукции на Сайте размещаются обязательные сведения о Продукции, включая наименование, состав, вес и/или объем, пищевая и энергетическая ценность (КБЖУ), сведения о наличии аллергенов, срок годности и условия хранения, а также иная информация, предусмотренная законодательством. Указанные сведения носят информационный характер и дополняют информацию, размещенную на упаковке (этикетке) Продукции.

В случае расхождения информации, размещенной на Сайте, с информацией, указанной на потребительской упаковке (этикетке) Продукции, надлежащей считается информация на потребительской упаковке (этикетке).

4.9. На Сайте не осуществляется дистанционная продажа алкогольной продукции. Продукция может содержать незначительное количество алкоголя в составе (например, в креме или пропитке кондитерских изделий), о чем указывается в составе и/или в описании Продукции. Покупатель обязан самостоятельно учитывать наличие алкоголя в составе при выборе Продукции, в том числе с учетом индивидуальных медицинских показаний и ограничений.

5. Оплата Продукции

5.1. Цена Продукции указывается в рублях Российской Федерации, доступна на Сайте, действительна на момент оформления Заказа и не подлежит изменению после подтверждения Заказа Продавцом, кроме случаев, когда изменение требуется законом.

5.2. Минимальная сумма Заказа на доставку указана на Сайте.

5.3. Доступные способы оплаты:

- наличными при доставке, если данный способ доступен, при этом прием наличных может осуществляться службой доставки и/или уполномоченными лицами Продавца;
- банковской картой при оформлении Заказа или при получении;
- иными способами, указанными на Сайте.

5.4. При оплате на Сайте Покупатель перечисляет денежные средства Оператору приема платежей. Оператор приема платежей действует как уполномоченное лицо Продавца по приему оплаты. Обязательство Покупателя по оплате перед Продавцом считается исполненным с момента поступления денежных средств Оператору приема платежей.

5.5. Кассовый чек формируется Оператором приема платежей с применением контрольно-кассовой техники. Оператор приема платежей формирует чек при приеме оплаты от Покупателя в рамках исполнения поручения Продавца. В кассовом чеке указываются реквизиты, предусмотренные законодательством, включая сведения о Продавце, если их указание требуется применимой моделью расчетов. Электронный кассовый чек направляется Покупателю на адрес электронной почты указанный Покупателем при совершении оплаты в интерфейсе Оператора приема платежей. Покупатель обязуется указать при оплате тот же адрес электронной почты, который был указан при оформлении Заказа. В случае несовпадения адресов электронный чек направляется на адрес, указанный в платежной форме, и Продавец считается исполнившим обязанность по направлению чека.

5.6. При оплате банковской картой на Сайте Покупатель перенаправляется на защищенную платежную форму процессингового центра Платежного сервиса. Все операции с данными банковской карты осуществляются на стороне платежного сервиса и защищены в соответствии с требованиями стандарта PCI DSS Продавец получает от

Платежного сервиса только информацию о факте совершенного платежа и параметрах платежа, необходимых для подтверждения Заказа, учета и оформления возврата денежных средств.

5.7. Продавец вправе проводить акции, предоставлять Покупателям промокоды, бонусы и подарки на условиях, размещаемых на Сайте.

Если иное не указано в условиях конкретной акции, к одному Заказу может быть применен только один промокод. Промокоды не суммируются между собой и не применяются одновременно с бонусами или подарочными сертификатами. Промокоды не подлежат обмену на денежные средства и не восстанавливаются в случае отмены Заказа по вине Покупателя.

Подробные правила участия в бонусной программе, начисления и списания бонусов, а также действующие ограничения размещены на Сайте по адресу: https://zlatapechka.ru/bonus. В случае противоречия между настоящей Офертой и правилами бонусной программы применяются правила, размещенные на указанной странице.

5.8. Продавец вправе реализовывать подарочные сертификаты, являющиеся способом предварительной оплаты Продукции. Пополнение подарочного сертификата осуществляется на сумму от 2 000 (Двух тысяч) рублей с шагом 1 000 (Одна тысяча) рублей. Подарочный сертификат может быть использован для оплаты до 100% стоимости Заказа на Сайте или в фирменных магазинах Продавца. В случае если стоимость Продукции превышает номинал сертификата, Покупатель производит доплату любым доступным способом оплаты. Срок действия подарочного сертификата составляет 1 (Один) год с момента его приобретения. По истечении указанного срока владелец сертификата вправе потребовать либо исполнения обязательств по передаче Продукции, либо возврата уплаченной за сертификат денежной суммы (номинала сертификата или его неиспользованного остатка) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Подробные условия использования подарочных сертификатов размещаются на Сайте по адресу: https://zlatapechka.ru/certificate/

5.9. В случае ошибочной или двойной оплаты Заказа возврат излишне уплаченных денежных средств осуществляется способом первоначальной оплаты в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Факт ошибочной или двойной оплаты подтверждается данными платежной системы, оператора приема платежей и/или банковскими документами, отражающими совершение двух и более идентичных платежей по одному Заказу. Продавец вправе запросить у Покупателя подтверждающие документы (платежные поручения, электронные чеки, выписки банка) для проведения проверки.

5.10 Информация об актуальных скидках, акциях, специальных предложениях и условиях применения промокодов доводится до сведения Покупателей способом, выбранным Продавцом. Условия конкретной акции могут отличаться от общих правил настоящей Оферты и подлежат применению в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации.

6. Доставка и передача Продукции

6.1. Стоимость и условия доставки указываются на этапе оформления Заказа и на Сайте.

6.2. Территория доставки: город Екатеринбург и прилегающие населенные пункты в радиусе до 60 км от границы города.

6.3. Ответственность перед Покупателем за нарушение сроков доставки и утрату Продукции несет Продавец, за исключением случаев, когда утрата или повреждение произошли по вине Покупателя или вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.4. Доставка продукции может осуществляться:

- самовывоз заказов со 100% предоплатой из фирменных магазинов «Злата Печка» по адресам, указанным на Сайте с понедельника по субботу с 10:00 до 20:30, в воскресенье с 13:30 до 20:30.
- самовывоз на заказы со 100% предоплатой с адреса г. Екатеринбург, ул. Стрелочников, д. 35 ежедневно с 09:30 до 18:30.
- доставка до Получателя силами Продавца

Актуальные адреса пунктов самовывоза, режим их работы, а также возможные даты и временные интервалы самовывоза и доставки размещаются на Сайте (в том числе в корзине и/или при оформлении Заказа) и могут изменяться Продавцом в одностороннем порядке.

6.5. Доставка осуществляется в будни и выходные дни.

Временные окна доставки с сентября по май — с 09:00 до 19:30, с июня по август — с 09:00 — 18:30.

Интервал доставки: ±30 минут от указанного Покупателем времени. В праздничные и предпраздничные интервал может быть увеличен до ±1,5 часов от выбранного Покупателем времени. Информация об изменениях режима работы и графика доставки (в том числе о нерабочих днях) размещается на Сайте.

6.6. Сроки доставки могут включать доставку:

- день в день;
- на следующий день;
- к определенному времени;

Для всех Заказов (за исключением особо оговоренных категорий Продукции) предзаказ должен быть оформлен не менее чем за 3,5 часа до желаемого времени доставки с учетом возможных временных окон доставки, указанных на Сайте.
Предзаказ тортов весом от 1,5 кг оформляется не менее чем за 2 суток до даты доставки.

Отдельные виды Продукции могут временно находиться в стоп-листе. В таком случае карточки соответствующей Продукции отображаются на Сайте, но недоступны для заказа до определенной даты; информация об этом отображается в карточке товара и в корзине при оформлении Заказа.

6.7. Стоимость доставки определяется расстоянием от адреса: г. Екатеринбург, ул. Стрелочников, д. 35. Актуальная информация о стоимости и условиях доставки размещается на Сайте в разделе «Доставка и оплата».

Продавец вправе в одностороннем порядке изменять условия и стоимость доставки в праздничные и предпраздничные дни, а также в период проведения специальных акций, связанных с повышенным спросом. Информация об изменении условий доставки в такие дни доводится до сведения Покупателей путем размещения соответствующего поп-ап (всплывающего) сообщения на Сайте. Размещенное поп-ап сообщение считается надлежащим и достаточным способом информирования Покупателей об изменении условий доставки. Оформляя Заказ в соответствующий период, Покупатель подтверждает свое согласие с действующими на момент оформления Заказа условиями доставки, указанными в таком сообщении и/или в разделе доставки Сайта.

6.8. Передача Заказа производится Получателю или иному лицу, находящемуся по адресу доставки и способному сообщить номер Заказа и/или предъявить иное подтверждение оформления Заказа. В случае если Заказ не был оплачен заранее, такое лицо также должно оплатить Заказ в полном объеме.

6.9. При получении предоплаченного Заказа Служба доставки вправе запросить номер Заказа и попросить предоставить подтверждение оформления Заказа для удостоверения факта передачи Заказа надлежащему лицу.

6.10. Передача Заказа осуществляется Получателю или иному лицу, находящемуся по адресу доставки и способному сообщить номер Заказа и/или предъявить иное подтверждение оформления Заказа. Подтверждением передачи Заказа считается подпись Получателя в товаросопроводительном документе или факт оплаты при выборе способа оплаты при получении. В целях подтверждения факта передачи Заказа надлежащему лицу Служба доставки и/или Продавец вправе фиксировать момент передачи и связанные с ним обстоятельства следующими способами:

- получение подписи Получателя на товаросопроводительных документах и/или кассовом чеке;
- фиксация факта оплаты при получении (в том числе с использованием терминала для банковских карт);
- фотофиксация места передачи Заказа (например, фотография упаковки Продукции у двери или в зоне выдачи);
- использование данных систем мониторинга транспортных средств о фактическом местоположении транспортного средства в момент доставки по адресу Покупателя/Получателя;
- иные не противоречащие законодательству способы фиксации.

Указанные материалы могут использоваться Продавцом в качестве доказательства передачи Заказа при рассмотрении обращений и претензий.

6.11. При отсутствии получателя или его отказе принять Продукцию он возвращается Службе доставки и/или Продавцу. Возврат денежных средств и удержания расходов осуществляются в соответствии с законом и правилами настоящей Оферты с учетом фактических обстоятельств.

6.12. При получении Заказа Получатель обязан осмотреть Продукцию на предмет соответствия Заказу, комплектности, целостности упаковки и отсутствия очевидных недостатков. Претензии по указанным параметрам, которые могли быть выявлены при визуальном осмотре в момент передачи Продукции и которые не были заявлены Получателем при приемке, не принимаются.

6.13. Момент передачи Продукции Получателю считается моментом исполнения обязательств Продавца по передаче Продукции. Риск случайной гибели/или повреждения Продукции переходит к Покупателю с этого момента.

6.14. При недоставке Заказа по вине Продавца Продавец обязуется принять меры для повторной доставки Заказа в согласованное с Покупателем время. Если Покупатель отказывается от повторной доставки, Продавец возвращает стоимость оплаченного Заказа и доставки (если доставка была оплачена) после подтверждения факта недоставки.

6.15. В случае невозможности осуществления доставки по причинам, зависящим от Покупателя или Получателя (неверно указанный адрес, невозможность связаться по указанным контактным данным, отказ принять Заказ, отсутствие Получателя по адресу

доставки), Заказ может быть отменен. При опоздании Получателя Продавец вправе, ожидать Получателя до 15 минут при наличии такой возможности.

В случае если Заказ был предварительно оплачен и доставка не состоялась по причинам, не связанным с качеством Продукции, возврат денежных средств осуществляется за исключением фактически понесенных расходов.

6.16. В случае нарушения сроков доставки Продукции по вине Продавца Покупатель вправе:

- отказаться от Заказа и потребовать возврата уплаченной суммы за Продукцию и доставку (если она была оплачена);
- принять Заказ с предоставлением скидки или бонусов по соглашению сторон.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящей Оферты.

7. Возврат Продукции и денежных средств. Защита прав потребителей

7.1. Продовольственные товары надлежащего качества возврату и обмену не подлежат в соответствии с законодательством Российской Федерации. При этом, Покупатель по согласованию с Продавцом имеет право осуществить изменение Заказа. Если оплата производилась безналичным расчетом, Оператор приема платежей осуществляет корректировку оплаты путем возврата части денежных средств.

7.2. Покупатель вправе отказаться от Заказа до начала приготовления: не позднее чем за 4 часа до согласованного времени доставки. Для тортов весом от 1,5 килограмм отказ возможен не позднее, чем за 2 суток до даты доставки. При отказе от Заказа позднее указанных сроков Продавец вправе удержать фактически понесенные, связанные с приготовлением и/или комплектацией Заказа, а оставшаяся часть уплаченной суммы подлежит возврату Покупателю.

7.3. Покупатель вправе отказаться от продукции ненадлежащего качества и/или добиться устранения недостатков в порядке, предусмотренном ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

7.4. В случае выявления Покупателем недостатков Продукции для проведения проверки качества и/или экспертизы Продавцу, как правило, должно быть предоставлено не менее 70% от первоначального объема Продукции. В отдельных случаях, когда сохранение указанного объема объективно невозможно с учетом характера Продукции, способа ее потребления и выявленных недостатков, Продавец вправе провести проверку качества по имеющемуся объему Продукции и/или на основании фото- и видеоматериалов, а также иных доступных доказательств. Настоящий пункт не ограничивает прав Покупателя, предусмотренных Законодательством Российской Федерации.

По результатам проверки качества Продавец вправе предложить Покупателю по своему выбору:

- замену Продукции на аналогичную или иную по согласованию сторон;
- возврат денежных средств;
- начисление бонусов на бонусный счет Покупателя в размере, согласованном с Покупателем;
- соразмерное уменьшение цены (предоставление скидки).

7.5. В случае претензии по качеству Покупатель уведомляет Продавца по адресу hotline@zlatapechka.ru или по телефону +7 (906) 811-94-64 в течение 3 часов с момента

получения Заказа, если иной срок не установлен законодательством. Претензии, заявленные по истечении указанного срока, могут быть рассмотрены Продавцом по своему усмотрению с учетом характера Продукции, заявленных недостатков и обстоятельств получения Заказа. Покупатель предоставляет фото- и видео-подтверждение. При необходимости Продавец может организовать возврат Продукции для проверки.

Указанный срок (3 часа с момента получения Заказа) является рекомендуемым сроком для оперативного информирования Продавца о недостатках Продукции с целью максимально быстрого урегулирования ситуации с учетом скоропортящегося характера Продукции. Настоящий пункт не ограничивает срок обращения, установленный законодательством Российской Федерации для предъявления требований в отношении товара ненадлежащего качества.

7.6. Возврат денежных средств осуществляется, тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано Продавцом и Покупателем.

В случае, если оплата Заказа была произведена через Платежный сервис, перечисление денежных средств Покупателю осуществляет Оператор приема платежей как лицо, принявшее оплату и сформировавшее кассовый чек, в рамках законодательства.

В случае, если оплата Заказа была произведена наличными или банковской картой при получении Продукции у Службы доставки, возврат денежных средств осуществляется непосредственно Продавцом.

7.7. При обнаружении несоответствия по количеству, ассортименту или комплектности, Покупатель вправе отказаться от Продукции в соответствующей части, потребовать замену на надлежащую Продукцию или возврат денежных средств за непереданную Продукцию.

8. Ответственность сторон

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации и законом «О защите прав потребителей».

8.2. Продавец несет ответственность перед Покупателем за качество и безопасность Продукции, за достоверность сведений о составе и аллергенах, за соблюдение сроков годности и обязательных требований к пищевой продукции, а также за надлежащее исполнение обязательства по передаче Продукции.

8.3. Продавец несет ответственность за надлежащее функционирование Сайта в части оформления заказа и за корректность передачи Заказа. Оператор приема платежей несет ответственность за прием оплаты в случаях, когда оплата осуществляется через Сайт.

8.4. Оператор приема платежей несет ответственность за корректное формирование кассового чека и его направление Покупателю в электронной форме при условии, что Покупатель указал достоверные контактные данные. Продавец несет ответственность за законность продажи Продукции, достоверность сведений о Продукции и соблюдение обязательных требований к пищевой продукции.

8.5. Продавец не отвечает за сбои телекоммуникационных сетей, действия вредоносных программ и третьих лиц, но обязуется принимать разумные меры для обеспечения стабильной работы Сайта.

8.6. Покупатель несет ответственность за сохранность используемого им устройства и конфиденциальность одноразовых кодов (SMS-кодов) и иных средств аутентификации, применяемых для входа в Личный кабинет и/или подтверждения Заказа.

8.7. Сайт содержит материалы, охраняемые авторским правом, товарные знаки и иные охраняемые законом материалы. Исключительные права на элементы Сайта как объекта администрирования и дизайна принадлежат Продавцу.

8.8. Все материалы, размещенные на Сайте, включая тексты, изображения Продукции, дизайн, логотип «Злата Печка» и иные элементы оформления, являются объектами авторских и иных исключительных прав правообладателя. Копирование, использование и распространение указанных материалов без письменного согласия правообладателя не допускаются.
Допускается размещение (репост) фото- и видеоматериалов Сайта в социальных сетях при условии обязательного указания торговой марки «Злата Печка» и размещения активной ссылки на официальный сайт zlatapechka.ru. Любое коммерческое использование материалов без письменного разрешения правообладателя запрещено.

8.9. Ответственность за исполнение обязательств по договору купли-продажи Продукции (включая качество, безопасность, комплектность, сроки годности, достоверность информации о составе и аллергенах, а также надлежащую передачу Заказа) несет Продавец — ИП Титова Елена Сергеевна.

8.10. Владелец Сайта — ООО «Победа» — не является стороной договора купли-продажи, не несет ответственности за качество, безопасность, сроки годности Продукции, за достоверность информации о Продукции, размещенной Продавцом на Сайте, а также за действия или бездействие Продавца. Владелец Сайта отвечает только за техническую работоспособность Сайта и корректную передачу Заказа Продавцу при условии надлежащего функционирования оборудования и каналов связи.

9. Персональные данные и коммуникации

9.1. Продавец обязуется использовать и защищать персональные данные Покупателя в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Политикой обработки персональных данных Продавца, размещенной на Сайте.

9.2. Оформляя Заказ, Покупатель выражает согласие на предоставление и обработку своих персональных данных Продавцом и привлеченными им лицами в объеме, необходимом для оформления и исполнения Заказа, доставки Продукции, обработки обращений и претензий. Продавец вправе поручать обработку персональных данных третьим лицам (курьерским службам, платежным операторам, операторам связи, аналитическим сервисам, таким как Яндекс.Метрика) на основании заключенных договоров при условии соблюдения ими требований законодательства о персональных данных.

9.3. Оформляя Заказ, Покупатель соглашается на получение кассовых чеков, уведомлений о статусе Заказа, доставке и иных сообщений информационного характера, необходимых для исполнения настоящей Оферты, на указанный телефон и/или адрес электронной почты.

10. Разрешение споров и форс-мажор

10.1. Все разногласия и споры, возникающие между Продавцом и Покупателем, по возможности подлежат урегулированию путем переговоров и направления письменной претензии. Срок рассмотрения претензии Продавцом составляет 15 календарных дней со дня ее поступления, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

10.2. Претензии по качеству Продукции и по исполнению договора купли продажи подлежат направлению Продавцу по реквизитам, указанным в настоящей Оферте и/или на Сайте.

10.3. При невозможности урегулирования спора в досудебном порядке спор передается на рассмотрение суда в соответствии с положениями гражданского процессуального законодательства Российской Федерации.

10.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Сторон, включая, но не ограничиваясь: природными катаклизмами, экстремальными погодными условиями, значительными перебоями в работе энергосетей, телекоммуникационных сетей и служб связи, а также существенными ограничениями транспортного сообщения (запрет или ограничение движения транспорта) и иными подобными обстоятельствами. Действие форс-мажорных обстоятельств продлевает сроки исполнения обязательств на период их действия. В случае, если действие форс-мажорных обстоятельств продолжается непрерывно более 10 (Десяти) календарных дней и препятствует исполнению Заказа, Продавец вправе аннулировать такой Заказ с возвратом Покупателю уплаченной за него денежной суммы.