

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

(Договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом)

Настоящий документ, в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, является официальным публичным предложением (далее - Оферта) Общества с ограниченной ответственностью «РОНА» (ОГРН 1132651012394, ИНН/КПП 2623802616/262301001), именуемого в дальнейшем «Оператор», заключить Договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом (далее - Договор) с любым дееспособным физическим лицом (далее - «Заказчик»), которое совершит Акцепт настоящей Оферты на нижеизложенных условиях.

Внимательно ознакомьтесь с текстом Оферты. Если вы не согласны с каким-либо пунктом, Оператор предлагает вам отказаться от покупки товаров на Сайтах и/или посредством мессенджеров и социальных сетей.

1. Термины и определения

1.1. Оператор - ООО «РОНА», осуществляющий продажу товаров дистанционным способом через Сайты.

1.2. Заказчик - любое дееспособное физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оформившее Заказ на Сайте и/или оплатившее Товар, тем самым акцептовавшее настоящую Оферту.

1.3. Акцепт Оферты - полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей Оферты путем оформления Заказа и/или оплаты Товара (Товаров). Акцепт означает заключение Договора на условиях Оферты.

1.4. Сайты - совокупность информационных материалов, размещённых в Интернете по следующим адресам: <https://цветыплюс.рф/>; <https://цветыплюс-юг.рф/>; <https://цветыплюс-кавказ.рф/>; <https://цветыплюс-кмв.рф/>; <https://цветыплюс-крым.рф/>; <https://тортыплюс.рф/>; <https://цветы-плюс.рф/>; <https://торты-плюс.рф/>; <https://elita-flowers.ru/>; <https://cvety-plus.ru/>; <https://цветы-торты.рф/>; <https://elit-flowers.ru/>; <https://flowers-kmv.ru/>; <https://torty-cvety.ru/>; <https://operator-podarkov.ru/>; а также все входящие поддоменные имена и страницы, содержащие адрес основного доменного имени: operator-podarkov.ru. На Сайтах представлены Товары, условия оплаты и доставки.

1.5. Товар - перечень наименований ассортимента, представленный на Сайтах: цветы, букеты, съедобные композиции, воздушные шары, игрушки, кондитерские изделия, а также сопутствующие товары (открытки, упаковка) и другие товары и/или услуги.

1.6. Заказ - должным образом оформленный запрос Заказчика на приобретение и доставку Товара, выбранного на Сайтах, по адресу, указанному Заказчиком или третьим лицом (Получателем).

1.7. Получатель - третье лицо, указанное Заказчиком, которому необходимо доставить Товар/Товары.

2. Предмет Договора

2.1. Оператор обязуется передать в собственность Заказчику Товар/Товары, а Заказчик обязуется принять и оплатить Товар/Товары на условиях настоящей Оферты.

2.2. По заданию Заказчика Оператор обязуется оказать услугу по доставке Товара третьему лицу (Получателю), указанному Заказчиком. Доставка осуществляется на условиях, изложенных в разделе 6 настоящей Оферты. Право собственности на Товар переходит от Оператора к Заказчику в момент передачи Товара Получателю или Заказчику.

3. Порядок оформления и подтверждения Заказа

3.1. Заказ Заказчика может быть оформлен:

- через форму "Корзина" на Сайтах;
- через мессенджеры (WhatsApp, Telegram и др.) по номерам телефонов или социальные сети, указанных на Сайтах.

3.2. При оформлении Заказа Заказчик обязуется предоставить необходимую информацию: фамилию и имя, контактный телефон, адрес электронной почты (свои), адрес доставки, контактные данные (актуальный номер телефона), ФИО Получателя.

3.3. Оператор не несет ответственности за невозможность исполнения Заказа, если Заказчиком предоставлены недостоверные или неполные данные.

3.4. Изображения Товаров на Сайтах носят справочный характер. Допускается (в разумных пределах) отличие фактического Товара от изображения (например, оттенок живых цветов в зависимости от сезона, цвет и дизайн/форма упаковки, декор кондитерских изделий), товары ручной работы (букеты, кондитерские изделия и т.д.) - могут иметь индивидуальные особенности.

3.5. Факт оформления Заказа означает полное согласие Заказчика с условиями настоящей Оферты и Политикой обработки персональных данных, размещенных на Сайтах.

3.6. Замена товаров в составе заказа:

- Оператор оставляет за собой право производить замену цветов, зелени, упаковки и декоративных элементов в составе букетов и цветочных композиций на аналогичные по сорту, качеству, цветовой гамме и стоимости в пределах разумного, если требуемые позиции отсутствуют у поставщиков на момент сборки заказа.

- В отношении кондитерских изделий Оператор оставляет за собой право замены декоративных элементов (топперов, фигурок, посыпки, надписей, фруктов и ягод и т.д.) на аналогичные по тематике, цветовой гамме и стоимости, если требуемый декор отсутствует на момент изготовления.

- Указанная замена производится без дополнительного согласования с Заказчиком, поскольку не меняет общий внешний вид, художественную ценность и концепцию товара. В случае существенной замены, влияющей на внешний вид товара, Оператор обязуется связаться с Заказчиком для согласования.

3.7. Согласие на получение информации: Оформляя Заказ и предоставляя свои контактные данные, Заказчик дает согласие на получение информационных и рекламных сообщений от Оператора (в том числе по SMS, электронной почте, через мессенджеры, через социальные сети). Заказчик вправе в любое время отказаться от получения рекламной информации, направив письменное уведомление на электронную почту Оператора.

4. Акцепт Оферты и момент заключения Договора

4.1. Совершение Акцепта Оферты Заказчиком означает, что он ознакомлен и согласен со всеми условиями Оферты.

4.2. Акцептом признается совершение Заказчиком хотя бы одного из следующих действий:

- оформление Заказа на Сайтах и нажатие кнопки «Подтвердить заказ» (или аналогичной);

- направление Заказа через мессенджеры (WhatsApp, Telegram и др.) с указанием всех необходимых данных для формирования Заказа;

- осуществление 100% онлайн предоплаты Товара любым из способов, указанных на Сайтах или полученных от Оператора через мессенджеры.

4.3. В случае оформления Заказа через мессенджеры, Оператор направляет Заказчику реквизиты для оплаты. Совершение оплаты по полученным реквизитам является безусловным акцептом настоящей Оферты.

4.4. Договор считается заключенным с момента получения Оператором Акцепта от Заказчика. Датой заключения Договора является дата оформления Заказа на Сайтах, дата направления Заказа через мессенджеры либо дата получения Оператором денежных средств (в зависимости от того, что наступило раньше).

5. Цена Товара и порядок оплаты

5.1. Цена Товара указывается на Сайтах и может быть изменена Оператором в одностороннем порядке до момента подтверждения Заказа. Цена на оплаченный Товар изменению не подлежит.

5.2. Общая стоимость Заказа складывается из цены Товара, дополнительных услуг и стоимости доставки (если она не включена в цену или не является бесплатной акцией).

5.3. Оплата осуществляется следующими способами:

- онлайн оплата банковской картой на Сайтах;
- по счету через банк (для юридических лиц);
- по ссылке или QR коду;
- переводом на банковскую карту Оператора по реквизитам, полученным через мессенджеры или через Сайты.

5.4. Моментом оплаты считается поступление денежных средств на расчетный счет Оператора или его платежного партнера, либо зачисление средств на банковскую карту Оператора.

5.5. Акционные товары: Товары, участвующие в акционных предложениях, могут быть ограничены по количеству и срокам действия. Оператор оставляет за собой право досрочно завершить акцию без предварительного уведомления Заказчика.

6. Доставка и передача Товара

6.1. Способы, сроки и стоимость доставки указаны на Сайтах в разделе: Доставка.

6.2. Доставка Товара осуществляется по адресу, указанному Заказчиком.

6.3. Передача Товара Получателю:

- Товар может быть вручен лично Получателю или иному лицу, находящемуся по адресу доставки. Полномочия лица на получение Товара следуют из обстановки (например, нахождение в квартире или офисе).

- Информация о Заказчике может не разглашаться Получателю для сохранения сюрприза, если это указано в Заказе или оговорено дополнительно.

- В случае невозможности вручения Товара (Получатель не открывает дверь, не отвечает на телефонные звонки и т.п.), курьер ожидает не более 10 минут. Далее Товар возвращается в точку сборки. Повторная доставка оплачивается отдельно.

- Если Получатель отказывается принять Товар, Заказ считается исполненным надлежащим образом, денежные средства не возвращаются.

6.4. Приемка Товара:

- При получении Товара Заказчик (или Получатель) обязан визуально осмотреть Товар, проверить его на предмет повреждений упаковки, соответствия количеству и ассортименту.

- Риск случайной гибели или повреждения Товара переходит к Заказчику с момента передачи Товара Получателю или самому Заказчику.

- Отсутствие претензии в момент получения/вручения - означает, что Товар принят без претензий к качеству и внешнему виду.

6.5. Уточнение адреса доставки и связь с Получателем:

- Оператор вправе уточнить адрес доставки и иную информацию, необходимую для успешного вручения Товара, у Получателя.

- Такое уточнение производится исключительно после оформления Заказа и его 100% оплаты Заказчиком.

- До момента оформления и полной оплаты Заказа, Оператор не запрашивает какие-либо данные у Получателя, так как это противоречит требованиям Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.6. Совершая Акцепт Оферты и оплачивая Заказ, Заказчик предоставляет Оператору свое согласие на осуществление действий, указанных в п. 6.5, и подтверждает, что проинформирован об этом Получателя.

6.7. В случае, если Получатель в день доставки или в случае предварительного уточнения - откажется сообщить адресные данные (либо уточнить их) и/или откажется принять Заказ, такой Заказ считается исполненным Оператором надлежащим образом. Уплаченные Заказчиком денежные средства возврату не подлежат.

6.8. Особые условия доставки в праздничные дни:

- Заказчик признает и соглашается, что в предпраздничные и праздничные дни (включая, но не ограничиваясь: 31 декабря, 14 февраля, 23 февраля, 8 марта, День матери) нагрузка на службу доставки возрастает.

- В указанные периоды Оператор оставляет за собой право значительного увеличения сроков для приёма заказов (необходимое кол-во дней до даты доставки), а так же отказ от приёма заказов в связи с производственной необходимостью и/или загруженностью.

- В указанные периоды Оператор оставляет за собой право увеличить сроки доставки, а также расширить временные интервалы доставки по сравнению с обычными днями.

- Точное время доставки в такие дни не гарантируется, однако Оператор приложит максимальные усилия для доставки Товара в согласованную дату.

7. Особые условия для отдельных категорий Товара

7.1. Живые цветы и букеты: являются скоропортящимся товаром. В связи с сезонностью и естественными свойствами растений, оттенок и размер бутонов могут незначительно отличаться от фото на Сайтах. Претензии по таким естественным различиям не принимаются.

7.2. Кондитерские изделия: являются скоропортящейся продукцией ручной работы. Изделия изготавливаются под заказ. Индивидуальный дизайн может отличаться (в разумных пределах) от фотографии на Сайтах. Заказчик и Получатель обязаны самостоятельно убедиться, что входящие в состав ингредиенты не вызывают аллергии. *Предупреждение*: Кондитерские изделия могут содержать декоративные элементы (шпажки, зубочистки, крепления, искусственную зелень), которые не предназначены для употребления в пищу. Следует проявлять осторожность при распаковке и употреблении продуктов, чтобы не повредить ротовую полость и желудочно-кишечный тракт.

7.3. Съедобные букеты и композиции: являются продукцией, содержащей пищевые продукты (фрукты, ягоды, сыры, снеки и т.п.). Такие букеты собираются под заказ и могут иметь индивидуальные особенности. Заказчик и Получатель обязаны самостоятельно убедиться, что входящие в состав ингредиенты не вызывают аллергии. *Предупреждение*: Композиции могут содержать декоративные элементы (шпажки, зубочистки, крепления, искусственную зелень), которые не предназначены для употребления в пищу. Следует проявлять осторожность при распаковке и употреблении продуктов, чтобы не повредить ротовую полость и желудочно-кишечный тракт.

7.4. Воздушные шары: имеют свойство сжиматься и лопаться при перепадах температуры. Оператор не несет ответственности за изменение внешнего вида шаров после передачи их Заказчику (или Получателю).

7.5. Алкогольная продукция (не является составом Товара):

- Если фото/картинка Товара содержит алкогольную продукцию, то такая продукция является только презентационной подачей Товара, не входит в стоимость Товара, и не является объектом купли-продажи. Возможность приобретения такой продукции, как дополнительная услуга к Товару - определяется индивидуально для каждого Заказчика. Передача такой продукции Получателю осуществляется строго при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и подтверждения достижения совершеннолетнего возраста (18 лет).

- Оператор вправе отказать в передаче алкогольной продукции, если Получатель не достиг совершеннолетнего возраста либо отказывается предъявить документ, удостоверяющий личность.

- В случае отказа в передаче алкогольной продукции по указанным основаниям, Заказ считается исполненным в части остального Товара, а денежные средства за алкогольную продукцию возврату не подлежат.

8. Возврат Товара и денежных средств

8.1. В соответствии со ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», Заказчик вправе отказаться от Товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение 7 (семи) дней, при условии сохранения товарного вида и потребительских свойств.

8.2. Ограничение права на возврат: Настоящим Заказчик уведомлен и согласен, что Товар/Товары, имеющий индивидуально-определенные свойства (букеты, собранные под конкретный Заказ, кондитерские изделия ручной работы с индивидуальным дизайном, съедобные композиции и другие Товары), не подлежит возврату и обмену, если они надлежащего качества. Оплата за такой Товар/Товары не возвращается.

8.3. Возврат Товара ненадлежащего качества:

- Если Товар оказался ненадлежащего качества (завядшие цветы, испорченные продукты, брак), Заказчик обязан сфотографировать недостатки и незамедлительно направить фото и описание Оператору по электронной почте или в мессенджеры.

- Оператор рассматривает претензию и предлагает варианты: соразмерное уменьшение цены, замена Товара (при возможности) или возврат денежных средств.

8.4. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, в течение 5-10 рабочих дней после принятия решения о возврате.

8.5. Отмена Заказа по инициативе Заказчика:

Заказчик вправе отменить подтвержденный и оплаченный Заказ в следующие сроки:

- Для заказов, содержащих цветы, букеты, цветочные композиции, гелиевые шарик, мягкие игрушки, комнатные растения и т.д.: не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до согласованной даты и времени доставки; в праздничные дни (включая, но не ограничиваясь: 31 декабря, 14 февраля, 23 февраля, 8 марта, День матери) не позднее чем за 72 (семьдесят два) часа до согласованной даты и времени доставки.

- Для заказов, содержащих съедобные букеты, композиции и товары связанные с продуктами питания (фрукты, ягоды, сыры, снеки и т.д.): не позднее чем за 72 (семьдесят два) часа до согласованного времени доставки; в праздничные дни (включая, но не ограничиваясь: 31 декабря, 14 февраля, 23 февраля, 8 марта, День матери) не позднее чем за 120 (сто двадцать) часов до согласованной даты и времени доставки.

- Для заказов, содержащих кондитерские изделия: не позднее чем за 72 (семьдесят два) - 96 (девяносто шесть) часов до согласованного времени доставки; в праздничные дни (включая, но не ограничиваясь: 31 декабря, 14 февраля, 23 февраля, 8 марта, День матери) не позднее чем за 120 (сто двадцать) часов до согласованной даты и времени доставки. Точный срок зависит от сложности изготовления конкретного кондитерского изделия, и определяется Оператором при подтверждении Заказа.

- Отмена Заказа осуществляется путем направления письменного уведомления на электронную почту Оператора или через мессенджеры с обязательным подтверждением получения Оператором.

- При отмене Заказа в указанные выше сроки, денежные средства возвращаются Заказчику за вычетом фактически понесенных Оператором расходов (при их наличии), если иное не согласовано Сторонами дополнительно.

- При отмене Заказа позднее установленных сроков, а также в случае, если Товар уже находится в стадии сборки, изготовления, или передан в доставку или Получателю, возврат денежных средств не производится.

8.6. Отмена Заказа по инициативе Оператора:

- Оператор вправе отменить подтвержденный и оплаченный Заказ в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (непреодолимой силы), к которым относятся, в частности: стихийные бедствия; неблагоприятные погодные условия, препятствующие доставке; запретительные действия властей; отключение электроэнергии; поломка оборудования; невозможность закупки необходимых материалов у поставщиков, а также иные обстоятельства, объективно делающие невозможным исполнение Заказа.

- При отмене Заказа по инициативе Оператора в связи с форс-мажорными обстоятельствами, Оператор обязуется незамедлительно уведомить об этом Заказчика по телефону, электронной почте или через мессенджеры.

- В случае отмены Заказа по указанным основаниям, Оператор осуществляет полный возврат уплаченных Заказчиком денежных средств в течение 5-10 рабочих дней с момента отмены Заказа.

9. Ответственность Сторон

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

9.2. Оператор не несет ответственности за задержки в доставке, вызванные действиями третьих лиц (транспортных компаний, служб доставки) или обстоятельствами непреодолимой силы (погодные условия, решения властей).

9.3. Оператор освобождается от ответственности за нарушение сроков доставки, если Заказчик или Получатель не обеспечили доступ к месту доставки или указали неверные контактные данные.

10. Срок действия Оферты и заключительные положения

10.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее размещения на Сайтах и действует до момента ее отзыва или изменения Оператором.

10.2. Оператор оставляет за собой право вносить изменения в Оферту в одностороннем порядке. Новая редакция Оферты вступает в силу с момента ее опубликования на Сайтах.

10.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.4. Досудебный порядок урегулирования споров: Все споры и разногласия решаются путем переговоров. Стороны устанавливают обязательный досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров. Срок ответа на претензию - 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения. При не достижении согласия спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора в соответствии с подсудностью, установленной законом.

10.5. Отсутствие подписи: В соответствии с п. 2 ст. 434 Гражданского кодекса РФ, Договор может быть заключен в письменной форме путем обмена документами, а также путем акцепта оферты. Настоящий Договор считается заключенным в письменной форме и не требует двустороннего подписания.

11. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «РОНА»

ИНН/КПП: 2623802616 / 262301001 ОГРН: 1132651012394

Юридический адрес: 356204, Ставропольский край, Шпаковский район, ст. Новомарьевская, ул. Свердлова, дом 73

Email: manager@rona26.com

Телефон: +7 905 410 70 10

Банковские реквизиты: Расчетный счет 40702810310001898376, в Банк АО «ТБанк», БИК 044525974, Корреспондентский счет 30101810145250000974