

## **ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-САЙТ <https://polyana.delivery>**

Настоящие Правила продажи через интернет-сайт (далее – «Правила») устанавливают существенные условия оказания услуг по изготовлению и реализации продукции общественного питания и других товаров, в т.ч. пищевых продуктов промышленного изготовления.

Правила являются публичной офертой - предложением о заключении договора розничной купли-продажи Продукции и оказания услуг общественного питания и их доставки Исполнителем Клиенту. Клиент, ознакомившись с настоящими Правилами, присоединяется к ним и выражает свое согласие с ними путем совершения действий, указанных в настоящих Правилах.

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах оказания услуг по приготовлению и доставке блюд по Заказам клиентов (далее – «Правила»), употребляются в следующих значениях:

«Исполнитель» – организация, непосредственно или через привлеченных лиц оказывающая услуги по приготовлению готовых блюд и их доставке по Заказам Клиентов.

«Клиент» – лицо, кому оказываются услуги по приготовлению и доставке блюд для собственного потребления.

«Получатель Заказа» – лицо, получающее приготовленную и доставленную по Заказу Клиента продукцию.

«Сайт» – совокупность компьютерных программ, обеспечивающих публикацию данных, касающихся услуг, продукции Исполнителя путем сообщения их для всеобщего сведения посредством технических средств связи в сети Интернет по адресу <https://polyana.delivery>

«Услуга» – совокупность действий Исполнителя по приготовлению, упаковке и доставке Продукции, Заказанной Клиентом.

«Продукция» – блюда и сопутствующие Продукции, указанные на Сайте Исполнителя и доступные для Заказа Клиентом.

«Заказ» – совокупность действий Клиента по выражению намерения получить от Исполнителя услугу по приготовлению и доставке готовых блюд и сопутствующих Продукциов, Заказанные для приготовления и доставки. Под Заказом понимается также комплект блюд и сопутствующих Продукциов, Заказанных Клиентом.

### **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Правила действуют в отношении всех Заказов Продукции, указанной на Сайте и в мобильных приложениях. Заказывая услугу по приготовлению и доставке Продукции, Клиент соглашается с настоящими Правилами без каких-либо оговорок и ограничений.

2.2. Настоящие Правила являются публичной офертой статьи 435 и пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.3. К отношениям между Клиентом и Исполнителем применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации о возмездном оказании услуг (глава 39), о розничной купле-продаже (§2 глава 30), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные Постановлением Правительства РФ №612 от 27.09.2007, и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

2.4. Исполнитель может оказывать услуги лично либо с привлечением иных лиц. При этом ответственным перед Клиентом остается Исполнитель.

2.5. Правила могут изменяться Исполнителем в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Правил на Сайте.

2.6. Клиент соглашается с настоящими Правилами, принимает их и присоединяется к их условиям следующим образом:

- нажатием кнопки «Заказать» на последнем этапе оформления Заказа на Сайте;
- самостоятельной регистрацией на Сайте;  подтверждением Заказа по телефону.

2.7. Заказ Продукции, оформленный Покупателем на Сайте либо по телефону, является подтверждением заключенного между Продавцом и Покупателем Договора.

2.6. Право собственности на Продукцию переходит к Покупателю в момент приемки Продукции Покупателем и оплаты последним полной стоимости Заказа. Риск случайной гибели или повреждения Продукции переходит к Покупателю с момента приемки Продукции Покупателем.

### **3. ОФОРМЛЕНИЕ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА**

3.1. Заказ Клиента может быть оформлен Клиентом самостоятельно на Сайте, в мобильных приложениях или по телефону с помощью оператора call-центра.

#### **3.2. Оформление Заказа через Сайт или мобильные приложения.**

Для оформления Клиентом Заказа необходимо выбрать позиции в меню и нажать кнопку «В корзину» на каждой из позиций. Затем, используя пункт «Корзина», оформить Заказ. После этого оператор call-центра свяжется с Клиентом для подтверждения Заказа и данных Клиента. Также Заказ может быть оформлен без звонка, в этом случае Клиенту придет sms-подтверждение Заказа.

При оформлении Заказа Клиент должен указать следующую информацию:

- имя;
- контактный телефон;
- выбрать способ доставки (доставка курьером или самовывоз);
- В случае самовывоза – выбрать из предложенных на сайте (в приложении) адрес точки общественного питания (ресторана), из которого будет забираться Заказ;
- В случае доставки курьером - адрес доставки: название города, улицы, номер дома и квартиры (офиса);
- фамилию, имя, отчество Получателя предоплаченного Заказа.

По желанию Клиент может указать любую дополнительную информацию в поле «Комментарий».

#### **3.3. Оформление Заказа по телефону**

3.3.1. Для оформления Заказа по телефону необходимо позвонить в call-центр по многоканальному телефону +7 (846) 211-10-10, и операторы проконсультируют Клиента по ассортименту и оформят Заказ.

3.3.2. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Продукции, включая цвет, размер и форму. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся свойств и характеристик Продукции, перед оформлением Заказа Клиент должен обратиться к Исполнителю.

3.3.3. В случае отсутствия возможности по приготовлению Заказанной Продукции у Исполнителя, Исполнитель вправе аннулировать Заказ в части указанной Продукции и уведомить об этом Клиента по телефону.

3.3.4. В случае аннулирования полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированной Продукции возвращается Исполнителем Клиенту тем способом, которым Продукция изначально была предоплачена в порядке, указанном в подпункте 7.6. настоящих Правил.

## **4. ДОСТАВКА**

4.1. Доставка осуществляется в пределах территориальных зон доставки, определенных Исполнителем и указанным на Сайте (в приложении). Доставка в загородные дома осуществляется при наличии подъездных путей.

4.2. Стоимость доставки определяется зоной доставки. В случае оформления Заказа в пределах зоны доставки (карта с зонами доставки расположена на сайте) на сумму 300 рублей и выше доставка осуществляется бесплатно (стоимость доставки входит в стоимость Заказа Продукции).

4.3. Служба доставки компании Исполнителя работает в режиме с 11:00 до 23:00. (последний Заказ может быть сделан не позднее 22:45). Режим работы службы доставки может изменяться, о чем Клиенты информируются путем размещения информации на сайте (в приложении).

4.4. Ориентировочный срок доставки - в течение 60 минут. Конкретный срок доставки определяется с учетом удаленности Клиента, дорожной ситуации, погодных условий и других, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, и сообщается оператором при приеме Заказа. Превышение установленного срока доставки возможно ввиду обстоятельств непреодолимой силы.

4.5. Если какие-либо непредвиденные обстоятельства мешают Клиенту получить Заказ, необходимо как можно раньше связаться с операторами call-центра по телефону и договориться о переносе времени или места доставки.

В случае отсутствия Клиента/Получателя в назначенное время по адресу доставки Курьер ожидает Клиента/Получателя в течение 5 минут.

4.6. Если Заказ не выполнен Исполнителем в течение указанного при оформлении Заказа срока, Клиент должен сообщить об этом или по телефону оператору, или путем подачи письменного сообщения через форму обратной связи, или по электронной почте: [cc.buzan@mail.ru](mailto:cc.buzan@mail.ru) не позднее 24 часов после истечения срока доставки Заказа.

## **5. ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА**

При доставке Заказ передается Клиенту/Получателю.

Клиент/Получатель должен проверить комплектацию Заказа и в случае отсутствия претензий к комплектности и количеству – оплатить Заказ (в случае, если ранее Заказ не был оплачен в безналичном порядке через Сайт или мобильное приложение).

Оплата Продукции при получении Заказа, а равно получение Заказа без каких-либо претензий со стороны Клиента является подтверждением Клиентом факта надлежащего оказания услуги по приготовлению и доставке Продукции.

## **6. ОПЛАТА**

6.1 Стоимость услуг по приготовлению и доставке Продукции указана на Сайте и может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. При этом цена на уже Заказанную Клиентом Продукцию изменению не подлежит.

### **6.2. Способы оплаты Продукции:**

Оплата наличными при получении Заказа

Оплата банковскими картами Visa и MasterCard на сайте или при получении Заказа

6.3. Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки на Продукцию. Виды и размеры скидок, порядок и условия их предоставления указываются на Сайте (в приложении), и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.

## **7. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ**

### **7.1. Возврат Продукции надлежащего качества**

В соответствии с законодательством РФ возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.

### **7.2. Возврат Продукции ненадлежащего качества**

В случае если Клиент обнаружит, что ему передана Продукция ненадлежащего качества, он вправе до истечения срока годности вернуть Продукцию ненадлежащего качества Исполнителю и потребовать возврата уплаченной денежной суммы либо замены на Продукцию надлежащего качества.

### **7.3. Порядок действий при пересорте.**

В случае обнаружения в Заказе Продукции, не соответствующей Заказанной, Клиент вправе принять данную Продукцию или отказаться от нее и потребовать замены на Продукцию, предусмотренную Заказом, либо возврата денежных средств за фактически неполученную Продукцию.

7.4. Замена Продукции, не соответствующей Заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового Заказа.

### **7.5. Порядок действий при доставке не полностью скомплектованного Заказа**

При доставке меньшего количества Продукции, чем определено Заказом, Клиент вправе принять Продукцию в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Продукции либо, если недостающая Продукция была оплачена, отказаться от Заказа в части недостающей Продукции и потребовать возврата денежных средств за недостающую Продукцию. Факт недовложения Продукции оформляется Актом в произвольной форме, который подписывается Клиентом/Получателем и курьером.

Доставка недостающей Продукции осуществляется посредством оформления нового Заказа.

### **7.6. Возврат денежных средств**

7.6.1. Денежные средства подлежат возврату Клиенту способом, который был применен при оплате Продукции.

7.6.2. В случае отказа от Заказа ненадлежащего качества, оплаченного наличным способом, при получении Заказа, возврат денежных средств в размере суммы Заказа, осуществляется в течение 24 часов с момента отказа Клиента от Заказа. В случае оплаты Заказа безналичным способом, денежные средства возвращаются на карту Клиента в течение 10 дней (в зависимости от банка, выпустившего карту Клиента).

7.6.3. Если возврат денежных средств осуществляется не одновременно с возвратом Продукции Клиентом, возврат стоимости Заказа осуществляется Исполнителем с согласия Клиента одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения Исполнителя;
- путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет Клиента, указанный Клиентом (в этом случае возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 календарных дней с момента предъявления Клиентом соответствующего требования, указанный срок может быть увеличен до 30 дней в зависимости от банка, которым была выпущена банковская карта Клиента).

7.6.4. Денежные средства за Заказ, оплаченный Клиентом на сайте с использованием банковской карты, который был впоследствии отменен Исполнителем, возвращаются на карту Клиента в течение 10 календарных дней (указанный срок может быть увеличен до 30 дней в зависимости от банка, которым была выпущена банковская карта Клиента).

## **8. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8.1. Продукция может быть употреблена Клиентом только до истечения срока годности Продукции. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования, хранения, потребления Продукции.

8.2. Клиент обязуется не использовать Заказанную Продукцию в предпринимательских целях.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

9.1. Предоставляя свои персональные данные при Заказе Продукции или регистрации на Сайте, Клиент соглашается на их обработку Исполнителем, в том числе и в целях продвижения Продукции и услуг.

Соглашаясь с настоящими Правилами, Клиент дает согласие на получение от Исполнителя информационных и рекламных сообщений в виде SMS, электронных писем и иных форм передачи информации.

Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он должен обратиться в службу по работе с клиентами Исполнителя через форму обратной связи на Сайте или по электронной почте [cc.buzan@mail.ru](mailto:cc.buzan@mail.ru). В таком случае вся полученная от Клиента информация удаляется из клиентской базы Исполнителя.

9.2. Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Исполнителем информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Исполнителем для исполнения обязательств перед Клиентом.

9.3. Политика конфиденциальности Исполнителя доводится до Клиентов путем размещения в свободном доступе на сайте: <https://polyana.delivery>