

Публичная оферта на продажу товаров и оказание услуг доставки Интернет-магазина «Клумба»

Индивидуальный предприниматель Сухова Екатерина Николаевна, ИНН/ОГРНИП 623410386095/308623430100042, адрес регистрации: 390000, г. Рязань, ул. Кудрявцева, д. 66,кв.79 именуемая далее-«Продавец», публикует настоящую Публичную оферту (далее-Оферта) о продаже товаров и оказании услуги доставки через Интернет-магазин «Клумба», размещенный в сети Интернет по адресу: <https://klumba-salon.ru/> (далее-Сайт).

Настоящая Оферта является публичным предложением в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ.

Оформление Заказа Покупателем означает полное и безоговорочное принятие условий Оферты.

1. Термины и определения

В настоящей Офертте используются следующие термины:

1.1. Продавец : ИП Сухова Екатерина Николаевна, осуществляющая продажу товаров (включая цветы, букеты, композиции и сопутствующие товары) через Сайт, а также оказание услуг доставки собственными силами.

1.2. Сайт: интернет-ресурс Продавца, расположенный по адресу: <https://klumba-salon.ru/>, включая все разделы и поддомены.

1.3. Покупатель: право- и дееспособное физическое лицо, оформляющее Заказ на Сайте или по телефону.

1.4. Получатель: лицо, указанное Покупателем для получения Товара, если Покупатель получает Товар не лично.

1.5. Товар: букеты живых цветов, цветочные композиции, растения, подарочные наборы, кондитерские изделия, мягкие игрушки и другие товары, представленные на Сайте и допущенные к продаже законодательством РФ.

1.6. Артикул (номер товара): уникальный идентификатор товара, присвоенный Продавцом, по которому осуществляется оформление Заказа, в том числе по телефону.

1.7. Заказ: оформленное Покупателем с использованием функционала Сайта или по телефону намерение приобрести Товар и/или услугу доставки. Заказ считается оформленным после подтверждения Продавцом.

1.8. Доставка: услуга по перевозке и вручению Товара Покупателю/Получателю, выполняемая исключительно собственными силами Продавца.

1.9. Личный кабинет: персональный раздел Покупателя на Сайте, создаваемый при регистрации по номеру телефона.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящая Оferта регулирует отношения между Продавцом и Покупателем, возникающие в процессе продажи Товара и оказания услуги доставки.
- 2.2. Продавец осуществляет продажу товаров дистанционным способом в соответствии с: Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».
- 2.3. Информация о Товаре, включая описание, стоимость, состав букета, изображение, условия доставки и наличия, указана на Сайте в соответствующих разделах (см. раздел «Каталог»).
- 2.4. Товар может отличаться от изображения на Сайте: по оттенку, сортовому составу, размеру и упаковке, в пределах, допускаемых флористической заменой и нормами флористической практики.
Все изображения на Сайте являются ориентировочными.
- 2.5. Продавец вправе изменять условия Оферты без предварительного уведомления Покупателя. Актуальная редакция всегда доступна по адресу: <https://klumba-salon.ru/> (см. раздел «Публичная оферта»).

3. Регистрация и оформление Заказа

3.1. Регистрация на Сайте

- 3.1.1. Для оформления Заказа Покупателю необходимо указать номер мобильного телефона и подтвердить его с помощью одноразового SMS-кода.
- 3.1.2. При регистрации автоматически создается Личный кабинет Покупателя.
- 3.1.3. Вход в Личный кабинет возможен только по номеру телефона

3.2. Оформление Заказа

- 3.2.1. Заказ может быть оформлен: через интерфейс Сайта; по телефону, указанному в разделе «Контакты».
- 3.2.2. При оформлении Заказа по телефону Покупатель сообщает оператору артикул (номер товара) и необходимые параметры заказа.
- 3.2.3. Продавец подтверждает Заказ по телефону, SMS или через интерфейс Сайта.
- 3.2.4. Стоимость доставки, сроки, условия вручения и иная информация указываются при оформлении Заказа (см. раздел «Доставка»).

3.3. Доступность Товара

3.3.1. В случае отсутствия Товара Продавец вправе предложить Покупателю альтернативный вариант на замену, соответствующий стоимости и эстетике исходного Заказа.

3.3.2. Если Покупатель не отвечает на звонок или сообщение Продавца в течение 30 минут, заказ может быть: исполнен в максимально схожем варианте, и/или аннулирован Продавцом.

3.3.3. Если отсутствует часть Товара, Товар может быть отправлен в имеющемся количестве-при согласии Покупателя, полученном в течение 30 минут.

4. Условия доставки Товара

4.1. Способы получения Товара

4.1.1. Передача Товара Покупателю/Получателю осуществляется одним из следующих способов доставка курьером Клумбы по адресу, указанному Покупателем или Самовывозом из магазина Продавца (см. раздел «Контакты»).

4.1.2. Доставка осуществляется исключительно собственными силами Продавца, без привлечения сторонних служб доставки.

4.1.3. Доступность способов получения определяется автоматически Сайтом при оформлении Заказа.

4.2. Стоимость и сроки доставки

4.2.1. Стоимость доставки указывается при оформлении Заказа (см. раздел «Доставка»).

4.2.2. Сроки доставки зависят от адреса доставки, загруженности службы и времени оформления Заказа.

4.2.3. Продавец стремится соблюдать выбранный Покупателем интервал, но отклонения возможны по причинам: погодные условия, дорожная ситуация, обстоятельства непреодолимой силы, отсутствие Покупателя по адресу.

4.3. Подтверждение готовности Товара

4.3.1. После сборки Товара Покупателю направляется уведомление о готовности заказа к доставке или выдаче.

4.3.2. Товар передаётся в доставку только после подтверждения сборки.

4.4. Требования к вручению заказа

4.4.1. Вручение Товара осуществляется: лично Покупателю, либо указанному им Получателю, либо любому лицу по адресу доставки, подтвердившему готовность принять Товар.

4.4.2. Продавец не обязан проверять полномочия лица, принимающего Товар по указанному адресу.

4.4.3. Покупатель/Получатель обязан: прибыть в место получения в выбранное время; обеспечить возможность получения (доступ в подъезд, на КПП и т.п.); ответить на телефонный звонок курьера.

4.5. Ситуации невозможности вручения Товара

4.5.1. Если вручение невозможно по причинам, связанным с Покупателем/Получателем, включая: отсутствие по адресу, невозможность дозвониться, неверный адрес, отказ принять Товар, отсутствие доступа на территорию (КПП, бизнес-центр, закрытый двор и т.п.). Продавец вправе: вернуть Товар в магазин; аннулировать Заказ; удержать стоимость доставки; потребовать оплаты повторной доставки.

4.6. Повторная доставка

4.6.1. Повторная доставка возможна только после повторного согласования времени и дополнительной оплаты доставки.

4.6.2. При повторной доставке свежесть цветов может отличаться от свежести при первичной попытке вручения, так как товар является скоропортящимся.

4.7. Риск случайной гибели Товара

4.7.1. Риск случайной гибели или повреждения Товара переходит к Покупателю/Получателю с момента: вручения Товара, либо подписания товарного чека/подтверждения SMS/кода, либо фактического получения курьером подтверждения о вручении (фото, подпись, отметка в системе).

4.7.2. После вручения претензии к внешнему виду букета (мятые лепестки, вялая зелень и т.п.) не принимаются, если нет доказательств ненадлежащего качества при вручении.

4.8. Отказ Покупателя от Товара до момента передачи

4.8.1. Покупатель вправе отказаться от Заказа до момента передачи Товара курьеру.

4.8.2. Если Заказ уже собран, но не передан в доставку, Продавец вправе удержать стоимость: использованных материалов, выполненной работы флориста.

5. Порядок передачи Товара

5.1. Проверка Товара при получении

5.1.1. Покупатель/Получатель обязан осмотреть Товар при получении.

5.1.2. Претензии по внешнему виду и комплектации принимаются только в момент получения.

5.2. Товар для Получателя

5.2.1. Если Товар получает Получатель, Покупатель считается надлежащим образом уведомлённым о передаче.

5.2.2. Продавец не несёт ответственности за дальнейшую передачу Товара от Получателя к Покупателю.

5.3. Время ожидания курьера

5.3.1. Стандартное время ожидания курьера-до 10 минут.

5.3.2. По истечении времени: курьер имеет право покинуть адрес, Товар возвращается в магазин, доставка считается несостоявшейся.

6. Особые условия доставки цветов

6.1. Цветы и букеты являются скоропортящимися товарами, требующими: бережной транспортировки, соблюдения температурного режима, немедленной передачи Получателю.

6.2. Продавец обеспечивает: правильную подготовку цветов, грамотную упаковку, надлежащее состояние букета при передаче курьеру.

6.3. После передачи курьером букета Покупателю/Получателю ответственность за условия хранения переходит к Покупателю.

6.4. Продавец не несёт ответственности за: увядание цветов после передачи, неправильный уход, воздействие погодных условий после вручения.

7. Оплата Товара

7.1. Способы оплаты

7.1.1. На Сайте доступны способы оплаты: банковской картой онлайн, Системой быстрых платежей (СБП), наличными денежными средствами в случае самовывоза из магазина.

7.1.2. Оплата считается произведённой после подтверждения оператора электронных платежей.

7.2. Цена Товара

7.2.1. Цена Товара указана на Сайте в карточке товара (см. раздел «Каталог»).

7.2.2. Цена может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке, но не для уже оформленного и подтверждённого заказа.

7.3. Ошибки в цене

7.3.1. В случае выявления технической ошибки в цене Продавец уведомляет Покупателя.

7.3.2. Покупатель вправе: согласиться на корректную цену, либо аннулировать Заказ.

7.4. Кассовый чек

7.4.1. После оплаты Покупателю направляется электронный чек в соответствии с ФЗ от 22.05.2003 N 54 «О применении контрольно-кассовой техники».

8. Качество Товара

8.1. Продавец передает Покупателю Товар надлежащего качества, соответствующий описанию, указанному на Сайте, и требованиям законодательства РФ.

8.2. Цветы и букеты являются натуральным растительным продуктом, характеристики которого могут варьироваться: оттенок лепестков, высота цветоноса, форма бутона, степень раскрытия цветка, сезонность сортов. Такие различия не являются недостатками товара.

8.3. Покупатель понимает и соглашается, что изображения на Сайте являются ориентировочными, поскольку флористическая композиция изготавливается вручную.

8.4. Если конкретный сорт или элемент отсутствует, Продавец вправе выполнить флористическую замену-максимально сохранив цветовую гамму, стиль и стоимость букета (см. раздел «Каталог»).

9. Отказ от Товара до получения

9.1. Покупатель имеет право отказаться от Заказа до передачи Товара курьеру.

9.2. Если Товар уже собран, но не передан в доставку, Продавец вправе удержать: стоимость использованных материалов, стоимость работы флориста.

9.3. Если Товар передан курьеру, отказ не допускается, поскольку букет является скоропортящимся товаром, индивидуально собираемым под заказ.

10. Возврат Товара надлежащего качества

10.1. В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Перечнем невозвратных товаров (Постановление Правительства РФ № 55 от 19.01.1998):Букеты цветов и иная цветочная продукция надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.

10.2. Цветы относятся к категории скоропортящихся товаров, потеря потребительских свойств которых происходит сразу после вручения.

10.3. Продавец не принимает возврат и не производит возврат денежных средств, если: Покупатель изменил решение после получения Товара, Покупателю не понравился оттенок или форма цветов, ожидания Покупателя не совпали с субъективным восприятием букета, Покупатель не обеспечил надлежащие условия хранения (температура, доступ воздуха и т.п.).

11. Возврат Товара ненадлежащего качества

11.1. Общие правила

11.1.1. Если Товар передан Покупателю/Получателю ненадлежащего качества, Покупатель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

11.1.2. Учитывая скоропортящийся характер цветов, претензии к качеству принимаются только в момент получения Товара или немедленно после обнаружения недостатка, если он объективно мог быть выявлен при вручении.

11.1.3. Продавец вправе запросить: фото и/или видео Товара, описание выявленного недостатка, указание номера заказа.

11.2. Признаки ненадлежащего качества

11.2.1. К недостаткам могут относиться: явная механическая порча (сломанные цветоносы, поврежденные бутоны), признаки увядания, не связанные с хранением после вручения, существенное несоответствие составу, указанному в карточке Товара, нарушение целостности упаковки.

11.3. Сроки подачи претензии

11.3.1. Покупатель обязан подать претензию немедленно, но не позднее: 2 часов с момента вручения Товара, если недостаток является очевидным.

11.3.2. При нарушении сроков рассмотрение претензии возможно только по усмотрению Продавца.

11.4. Порядок возврата Товара ненадлежащего качества

11.4.1. Возврат осуществляется с аннулированием Заказа.

11.4.2. Покупатель обязан передать Товар Продавцу для осмотра-по требованию Продавца и за его счет.

11.4.3. Если недостаток подтверждается, Покупателю предоставляется выбор: возврат денежных средств, или замена Товара.

11.4.4. Если аналогичного товара на момент обращения нет, Продавец возвращает уплаченную сумму.

11.5. Возврат денежных средств

11.5.1. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата (кроме оплаты наличными курьеру-в таком случае возврат производится на банковский счёт Покупателя).

11.5.2. Срок возврата: до 10 рабочих дней, если требуется дополнительная проверка-до 30 дней, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

11.5.3. Продавец не несет ответственности за задержку, связанную с банком-эмитентом Покупателя.

12. Претензионный порядок

12.1. По всем вопросам качества, доставки или несоответствий Покупатель обязан обращаться по контактам Продавца (см. раздел «Контакты»).

12.2. Претензии направляются: на электронную почту Klumba62c@yandex.ru и/или по телефону +7 (4912) 99-19-09

12.3. Продавец рассматривает обращение в срок до 10 календарных дней.

12.4. Продавец вправе запросить дополнительные материалы (фото, видео, Товар).

13. Ответственность сторон

13.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ и настоящей Оферты.

13.2. Продавец не несет ответственности за: неверно указанный Покупателем адрес, номер телефона, данные Получателя; невозможность вручения Товара по причинам, не зависящим от Продавца; действия третьих лиц, препятствующие доставке; особенности естественных материалов (цветов), не являющиеся недостатками.

13.3. Продавец освобождается от ответственности за: задержку доставки по причинам: погодные условия, пробки, ограничения движения, действия государственных органов; порчу Товара после его вручения Покупателю/Получателю; неправильные условия хранения Цветов Покупателем/Получателем.

13.4. Покупатель несет ответственность: за точность и корректность предоставленных данных; за соблюдение правил хранения и ухода за цветами; за своевременное получение заказа.

13.5. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие неправомерных действий третьих лиц (взлом аккаунта, перехват SMS-кода и т.п.), если Покупатель нарушил правила безопасности.

14. Обстоятельства непреодолимой силы

14.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): наводнение, пожар, землетрясение; эпидемия; перебои электроснабжения, связи; блокировки дорог, чрезвычайные ситуации; иные обстоятельства, не зависящие от воли сторон.

14.2. Сторона, для которой исполнение стало невозможным, обязана уведомить другую сторону в разумный срок.

15. Персональные данные

15.1. Продавец обрабатывает персональные данные Покупателя в соответствии с: Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных»; Политикой обработки персональных данных Продавца (см. раздел «Политика конфиденциальности»).

15.2. Продавец собирает и обрабатывает следующие данные: фамилия, имя, отчество (при наличии); номер телефона; адрес доставки; сведения, необходимые для оплаты.

15.3. Персональные данные используются для: оформления Заказа; связи с Покупателем; доставки Товара; обработки обращений; выполнения требований закона.

15.4. Продавец не передает данные третьим лицам, за исключением случаев: выполнения закона; передачи данных оператору фискальных данных; передачи данных банку для проведения платежа; передачи курьеру (если применимо) для вручения Товара.

16. Интеллектуальная собственность

16.1. Все материалы Сайта-изображения, фотографии букетов, описания, тексты, логотипы, элементы дизайна-являются объектами интеллектуальной собственности Продавца.

16.2. Запрещено: копирование материалов; использование изображений букетов для коммерческих целей; распространение контента без письменного согласия Продавца.

16.3. Нарушение прав может повлечь ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

17. Порядок изменения и прекращения действия Оферты

17.1. Продавец вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей Оферты.

17.2. Новая редакция вступает в силу с момента публикации на Сайте в разделе «Публичная оферта».

17.3. Заказы, оформленные до изменения Оферты, исполняются на условиях, действовавших на момент оформления.

17.4. Продавец вправе временно приостановить работу Сайта для: технического обслуживания; обновления разделов; устранения сбоев.

18. Разрешение споров

18.1. Споры решаются путем переговоров.

18.2. При недостижении согласия спор передается в суд по месту регистрации Продавца.

19. Реквизиты Продавца

Индивидуальный предприниматель
Сухова Екатерина Николаевна

ОГРНИП: 308623430100042

ИНН: 623410386095

Адрес регистрации: 390000, г. Рязань, ул. Кудрявцева, д. 66. Кв. 79

Адрес сайта: <https://klumba-salon.ru/>

Контакты (см. раздел «Контакты» на Сайте).