Публичная оферта о продаже товаров дистанционным способом

1. Термины и определения

1.1. В настоящей оферте, если из контекста не следует иное, нижеприведенные термины с заглавной буквы имеют следующие значения.

1.1.1. **«Продавец»** – организация общественного питания под товарным знаком «Сайёра».

1.1.2. **«Покупатель»** – любое дееспособное лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий Товары исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.1.3. **«Товары»** - продукция под товарным знаком «Сайёра».

1.1.4. **«Сайт»** – https://sayora.rest/

1.1.5. **«Мобильное приложение»** - мобильное приложение вне зависимости от платформы.

1.1.6. **«Сервис»** - функционал Сайта, Мобильного приложения по ознакомлению Клиентов с описанием Товаров.

1.1.7. **«Ресторан»** - место изготовления и продажи Товаров продавцом. Полное фирменное наименование, ОГРН (ОГРНИП) и место нахождения продавца, адрес Ресторана указывается в Оферте после выбора способа оплаты на Сайте, в Мобильном приложении.

1.2. Для целей настоящей оферты термины и определения в единственном числе относятся также и к терминам и определениям во множественном числе.

1.3. Условия настоящей оферты действуют для Сайта и Мобильного приложения, а также для заказов, принимаемых по телефону Ресторана, если иное прямо не предусмотрено настоящей офертой.

2. Общие положения

2.1. Продавец и Покупатель гарантируют, что обладают необходимой право- и дееспособностью, а также всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом.

2.2. Покупатель обязуется ознакомиться с условиями настоящей оферты, с информацией, указанной на Сайте или в Мобильном приложении в отношении Товаров, с Пользовательским соглашением, Правилами обработки персональных данных.

2.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящую оферту, в связи с чем Покупатель обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений в настоящей оферте.

2.4. Оформлением заказа Товаров Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 2.2. настоящей оферты и согласен с условиями настоящей оферты.

2.5. Договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.

2.6. Срок, в течение которого действует предложение о заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, является бессрочным.

3. Предмет Договора

3.1. Продавец продает Товары, указанные на Сайте, по ценам, представленным на Сайте, и/или Продавец продает Товары, указанные в Мобильном приложении, по ценам, указанным в Мобильном приложении, и/или Продавец продает Товары, представленные в Ресторане, по ценам, указанным в Ресторане, при их наличии на Сайте, в Мобильном приложении, в Ресторане соответственно; доставляет Товар Курьерской службой, а Покупатель производит оплату и принимает Товары в соответствии с условиями настоящей

оферты. Товары, представленные в Ресторане, на Сайте и в Мобильном приложении могут различаться.

3.2. Право собственности и риск случайной гибели/повреждения Товаров переходит к Покупателю в момент приемки Товаров Покупателем.

4. Уведомления Покупателя

4.1. Продавец (или иное лицо по поручению Продавца) вправе отправлять сервисные сообщения (в том числе push-уведомления), а также совершать сервисные уведомления по телефону, информирующие Покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки и о готовности заказа. Такие сервисные сообщения и уведомления Покупателя по телефону направлены на контроль качества оказания услуг Покупателю и его информирование о надлежащем исполнении Продавцом своих обязательств по договору купли-продажи товаров дистанционным способом. Сервисные сообщения не могут быть отклонены Покупателем.

5. Оформление заказа Товаров

5.1. Заказ Покупателя может быть оформлен в Ресторане, по Телефону и/или посредством заполнения электронной формы заказа на Сайте, в Мобильном приложении.

5.2. Покупатель обязуется предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом.

5.3. В случае возникновения у Покупателя дополнительных вопросов, касающихся Товаров, перед оформлением заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу по Телефону или через Чат для получения необходимой информации, в соответствии с режимом работы Ресторана, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

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

5.5. Покупатель имеет право изменить состав Товара, при наличии технической возможности на Сайте, в Мобильном приложении, в Ресторане, при этом цена на Товар не меняется.

5.6. Покупатель не имеет право изменить состав заказа после его оформления на Сайте, в Мобильном приложении.

5.7. При оформлении заказа по Телефону Продавец вправе осуществлять аудиозапись телефонного разговора с Пользователем, а также сохранять историю переписки с Продавцом в Чате, если указанные действия необходимы Продавцу для исполнения обязанностей, предусмотренных настоящей офертой, и оценки качества оказанных услуг без получения от Пользователя согласия на совершение указанных действий.

5.8. При оформлении заказа посредством заполнения электронной формы заказа на Сайте или в Мобильном приложении Покупатель создает учетную запись в соответствии с Пользовательским соглашением, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

5.9. Если у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 60 минут или раньше этого времени после получения заказа Товаров от Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте, либо аннулировать свой заказ Товаров. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.

5.10. Продавец вправе временно приостановить прием заказов Товаров в случае нехватки 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. Для возобновления процесса оформления заказов Товаров Покупателю следует обновлять Сайт, Мобильное приложение.

6. Доставка Товаров

6.1. Доставка Товаров осуществляется Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем, при оформлении заказа или выборкой Товаров Покупателем (самовывозом).

6.2. Доставка Товаров в пределах зоны доставки осуществляется в соответствии с режимом работы Ресторана, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

6.3. Доставка Товаров по адресам, не входящим в зону доставки, а также по адресам, по которым Продавец временно приостановил прием заказов Товаров в соответствии с офертой, не осуществляется. Адреса, по которым осуществляется доставка Товаров, определяются на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате.

6.4. В случае нарушения установленных сроков доставки Товаров, в силу обстоятельств непреодолимой силы ("форс-мажор") в соответствии с Разделом 9 настоящей оферты Продавец не считается просрочившим доставку.

6.5. Доставка осуществляется при условии заказа Товаров на сумму минимального заказа. Сумма минимального заказа определяется Продавцом в одностороннем порядке и указывается на Сайте, в Мобильном приложении.

6.6. Продавец вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи дистанционным способом в том случае, если Курьерская служба по прибытии к фактическому адресу доставки Покупателя, не может осуществить фактическую передачу доставленных Товаров по вине Покупателя (Покупатель в течение 10 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе).

7. Оплата Товаров

7.1. Цены на Товары определяются Продавцом в одностороннем порядке и указываются на Сайте, в Мобильном приложении. Цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит.

7.2. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов, доступных на Сайте, в Мобильном приложении:

7.2.1. оплата осуществляется по факту получения Товаров наличными денежными средствами, подлинность которых может быть проверена Курьерской службой. Максимальная сумма заказа, при которой возможна оплата наличными денежными средствами, определяется Продавцом в одностороннем порядке и указывается на Сайте, в Мобильном приложении.

7.2.2. безналичными расчетами банковской картой на Сайте, в Мобильном приложении или путем электронного средства платежа (Apple Pay, Google Pay). 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;

7.2.3. безналичными расчетами банковской картой по факту получения Товаров, при условии оснащения Курьерской службы мобильными POS-терминалами.

7.3. Выдача либо направление Покупателю кассового чека:

7.3.1. На бумажном носителе, в случае совершения заказа Товаров через Телефон и оплаты в порядке, предусмотренном пунктом 7.2.1 настоящей оферты, пунктом 7.2.3 настоящей оферты, если Покупатель в момент совершения заказа не выполнил условия, предусмотренные пунктом 7.4. настоящей оферты.

7.3.2. В электронном виде на электронную почту Покупателя, в случае совершения заказа Товаров через Сайт, Мобильное приложение и оплаты Товаров в порядке, предусмотренном пунктом 7.2.2 настоящей оферты, если Покупатель выполнил условия пункта 7.4. настоящей оферты.

7.4. Условием направления кассового чека в электронном виде Покупателю является внесение Покупателем данных об адресе электронной почты в личную учетную запись на Сайте, в Мобильном приложении при регистрации в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением.

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

8. Возврат и обмен Товаров

8.1. Возврат Товара надлежащего качества не допускается, поскольку Товар имеет индивидуально-определенные свойства, и может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

8.2. Продавец обязан передать Покупателю Товары, которые полностью соответствуют его заказу, качество которых соответствует информации, представленной Покупателю при заключении договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом, а также информации, доведенной до его сведения при передаче Товаров (на этикетке или вкладыше, прикрепленных к Товарам или их упаковке, либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов Товаров).

8.3. При получении Товаров Покупатель проверяет соответствие полученных Товаров своему заказу, комплектность и отсутствие претензий к внешнему виду доставленных Товаров в течение 10 (Десяти) минут после получения Товаров.

8.4. В случае получения некачественных Товаров, либо несоответствия полученных Товаров заказанному (отсутствие заявленных ингредиентов в Товаре), Покупатель вправе потребовать замены таких Товаров Товарами надлежащего качества сразу в течение 5 (Пяти) минут после проверки соответствия полученного Товаров.

8.5. В случае невыполнения порядка предъявления претензии Покупателя по внешнему виду Товаров и их комплектности, предусмотренных пунктом 8.3, пунктом 8.4 настоящей оферты, претензии не принимаются.

9. Форс-мажор

9.1. Любая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящей оферте, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии и иные стихийные бедствия, войны, военные действия и так далее.

10. Ответственность Сторон публичной оферты

10.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования им Товаров, приобретённых у Продавца.

10.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения заказа, в том числе неправильного указания своих данных.

10.3. В случае злоупотребления Покупателем правами потребителя, включая, но не ограничиваясь, если Покупатель отказался от приемки и/или оплаты заказанного и доставленного Товара, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту, а именно: не принимать от него будущие заказы.

10.4. В случае одностороннего отказа Продавца от исполнения договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом в соответствии с пунктом 6.6. настоящей публичной оферты, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту, взыскать убытки с Покупателя. В случае, если Покупатель оплатил Товар до его доставки, оплаченная сумма не возвращается.