

Пользовательское соглашение - оферта и политика конфиденциальности

г. Брянск

Редакция от 15 февраля 2021 года.

Настоящие Пользовательское соглашение – оферта (далее – Пользовательское соглашение) регулирует отношения между ООО "Кристалл" (далее – Продавец), в лице, Кулешовой Арины Анатольевны действующего на основании Устава, и пользователем сети Интернет (далее – Пользователь, Покупатель) по использованию приложения и сайта <https://kristall.app11.ru> (далее - приложение) дистанционной продажи товаров и услуг доставки.

Перед использованием приложения Пользователь обязан ознакомиться с настоящим Пользовательским Соглашением. Продолжая пользоваться приложением и совершая заказы, Пользователь соглашается с данным Пользовательским соглашением и политикой конфиденциальности.

Присоединяясь к настоящему Пользовательскому Соглашению, Пользователь выражает полное и безоговорочное согласие со всеми его условиями, в том числе, в части предоставления согласия на обработку персональных данных Пользователя на условиях, указанных в соответствующем разделе настоящего Пользовательского соглашения и на получение рассылок информационного и рекламного содержания.

В настоящем Пользовательском соглашении, если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения:

Термины

«Оферта» — настоящее Пользовательское соглашение - оферта, включая все его приложения.

«Акцепт» — полное и безоговорочное принятие Пользователем условий настоящего Пользовательского соглашения.

«Товар» — товар, продукция, информация о наименовании, ассортименте и цене которых размещается в приложении.

«Заказ» — отдельные позиции из ассортиментного перечня Товара и перечня услуг, указанные Пользователем при оформлении заявки.

«Служба доставки» — грузоотправитель, обеспечивающий доставку товара Пользователю по согласованному Сторонами дополнительно адресу доставки.

«Служба технической поддержки» — специальный отдел Продавца, ежедневно контролирующей поступающие Заказы и поддерживающий обратную связь с Пользователями.

«История заказов» — закрытая зона приложения, доступная только конкретному Пользователю, прошедшему процедуру регистрации, и содержащая информацию по всем Заказам такого Пользователя.

«Профиль Пользователя» — интерфейс для хранения и редактирования пользовательских данных, имеющий закрытую зону, доступную только Пользователям, прошедшим процедуру регистрации, позволяющий управлять логическими блоками.

1. Предмет настоящего Пользовательского Соглашения.

- В соответствии со ст.ст. 437, 494 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ, адресованный физическим и юридическим лицам, является безотзывным предложением заключить договор публичной оферты на указанных ниже условиях.

- Акцепт Оферты является подтверждением того, что все и любые условия Оферты принимаются Пользователем целиком и полностью без каких-либо оговорок и ограничений, при этом Акцепт Оферты подтверждает, что Пользователю понятны все условия передачи товаров, оказания услуг и условия Оферты, что Пользователь воспользовался правом получить у Продавца все и любые разъяснения относительно условий передачи товаров, оказания услуг и Оферты, а также подтверждает то, что условия Оферты полностью соответствуют воле, потребностям и требованиям Пользователя. Акцепт Оферты означает, что Оферта не содержит указанных в п. 2 ст. 428 Гражданского кодекса условий, а равно не содержит иных явно обременительных для Пользователя условий, которые Пользователь, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий Оферты, а услуги и товары по настоящей Оферте, не являются навязанными Пользователю.

- Полным и безоговорочным акцептом настоящей оферты является принятие Пользователем, являющимся Покупателем, условий настоящей оферты:

- при регистрации в приложении путем нажатия кнопки «Зарегистрироваться»;

- при прохождении процедуры оформления заказа без осуществления предварительной регистрации путем нажатия кнопки «Оформить заказ».

Товары и Услуги, реализуемые Продавцом в рамках настоящей оферты, не подлежат дальнейшей перепродаже. Пользователь гарантирует, что товары приобретаются им для собственных нужд.

1.4. Настоящее Пользовательское соглашение может быть изменено Продавцом в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Новая редакция Пользовательского соглашения вступает в силу с момента ее опубликования, если иное не предусмотрено новой редакцией.

1.4.1. Пользователь вправе отказаться от принятия изменений в новой редакции Пользовательского соглашения, осуществленных Продавцом, что означает отказ Пользователя от дальнейшего использования приложения.

1.5. Информация о товарах, условиях доставки, режиме работы и прочие существенные условия предоставляется Продавцом как в настоящем Пользовательском соглашении, так и в приложении в соответствующих разделах.

2. Оформление Заказов. Описание услуг.

2.1. Приложение и сайт является единой информационной системой заказов, посредством которого Продавец предлагает Пользователям возможности для заказа товаров с последующей доставкой. Продавец осуществляет прием от Пользователей денежных средств в счет оплаты заказов и доставки, а также осуществляет доставку заказов Пользователям.

2.2. Заказ Товара осуществляется Пользователем через приложение в следующем порядке:

Пользователю для отправки заказа необходимо предварительно пройти авторизацию/регистрацию в приложении, при этом Пользователь должен заполнить установленную регистрационную форму. Для завершения регистрации Пользователь обязан ввести полученный по указанной им электронной почте либо по указанному им контактному номеру телефона код активации. После завершения процедуры регистрации автоматически будет сформирован «Профиль Пользователя», в котором Пользователь сможет формировать заказы, просматривать историю заказов.

После завершения формирования Профиля Пользователя ему становится доступна функция выбора товаров и услуг в каталоге, а также функция добавления таких товаров / услуг в корзину

и по завершению выбора товаров функция оформления заказа посредством нажатия соответствующей кнопки.

2.3. При регистрации в приложении Пользователь должен ознакомиться с настоящим Пользовательским соглашением - офертой и принять условия данной оферты путем простановки отметки «Согласен».

2.4. Пользователь имеет право редактировать регистрационную информацию о себе в «Профиле Пользователя». Продавец не изменяет и не редактирует регистрационную информацию о Пользователе в его Профиле. После завершения процесса регистрации Пользователю присваивается уникальный номер, а после оформления Заказа данные о заказе и Пользователе регистрируются в базе данных Продавца.

2.5. Продавец не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Пользователем при оформлении Заказа.

2.6. Пользователь несёт ответственность за достоверность предоставленной информации при оформлении Заказа.

2.7. Информация, представленная в Приложении, может быть неполной. В случае возникновения у Пользователя вопросов, касающихся свойств и характеристик товара / услуг, перед оформлением Заказа ему необходимо обратиться за консультацией к Продавцу способами и с использованием контактов, указанных в приложении и (или) в соответствующем разделе настоящего Пользовательского соглашения.

3. Способы оплаты:

3.1. Оплата Заказа осуществляется путем передачи Пользователем наличных денежных средств представителю службы доставки, осуществляющему доставку, при приемке товара / услуг, или через платежную систему по банковской карте, а также иными способами, доступными Сторонам. Доступны следующие виды платежей:

Наличный расчёт
при доставке курьером

Безналичный расчет
При доставке курьером, оплата осуществляется по безналичной оплате на расчетный счет.

Банковской картой
При доставке курьером, оплата осуществляется по безналичной оплате используя Онлайн оплату.

3.2. Пользователь соглашается с тем, что Продавец не несет ответственности за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку заказов, а также за сбои в работе платежных систем, если Продавец не может повлиять каким-либо образом на таковые обстоятельства. Информация о доставке, предоставляемая Пользователю, носит информационный характер и может не учитывать обстоятельства, не зависящие от воли Продавца, в том числе: задержки в связи с неблагоприятными метеоусловиями, дорожными заторами и пр. Также Пользователь подтверждает свое согласие с тем, что в период повышенного (сезонного) спроса сроки подтверждения заказа и его доставки могут быть увеличены.

3.3. Создание (оформление) заказа и его доставки осуществляется Пользователем на условиях, указанных в приложении, и является подтверждением согласия Пользователя с существенными условиями о товаре и его доставке, а также об услугах.

3.4. Пользователь оформляет Заказы в Приложении исключительно самостоятельно.

3.5. Продавец вправе предоставлять Пользователю скидки на товары и (или) устанавливать какую – либо программу бонусов.

Виды скидок, бонусов, порядок и условия их начисления указываются в соответствующем разделе приложения и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

4. Сроки исполнения Заказов.

4.1. Срок, в который Продавец обязуется исполнить Заказ, составляет от одного рабочего дня. Срок исполнения Заказа зависит от характера заказанных услуг, а также от наличия заказанных позиций товара на складе и времени, необходимого на обработку Заказа. Срок исполнения Заказа в исключительных случаях может быть оговорен с Пользователем индивидуально в зависимости от характеристик и количества заказанного товара / услуг. В случае отсутствия части Заказа на складе, в том числе по причинам, не зависящим от последнего Продавца, Продавец вправе аннулировать указанный товар из Заказа Пользователя.

4.2. Заказ считается доставленным в момент его передачи Пользователю. Принимая и оплачивая товар, Пользователь подтверждает исполнение Заказа. Право собственности на Заказ, а также риск его случайной утраты или повреждения переходят к Пользователю с момента получения товара.

4.3. Доставка товара производится по адресу, указанному Пользователем, если таковой адрес входит в зону доставки Продавца.

4.3.1. Общие условия доставки Заказов и предоставления услуг Пользователям опубликованы Продавцом на странице: <https://app11.ru/> и соответствующих поддоменах.

4.4. В случае предоставления Пользователем недостоверной информации об его контактных данных, Продавец не несет ответственности за ненадлежащее исполнение Заказа.

4.4.1. Если Пользователь предоставляет неверную/некорректную информацию или у Продавца есть серьезные основания полагать, что предоставленная информация неверна, неполна или неточна, то Продавец имеет право приостановить либо отменить регистрацию Пользователя и (или) отказать ему в использовании приложения.

4.5. В случае ненадлежащего исполнения доставки Заказа по вине Продавца повторная доставка Заказа осуществляется бесплатно.

4.6. Продавец не может гарантировать доступность товара на складе, в связи с чем - сроки исполнения Заказа могут быть увеличены.

4.7. Неявка Пользователя или его представителя или не совершение Пользователем иных необходимых действий для принятия товара могут рассматриваться Продавцом в качестве отказа Пользователя от исполнения Пользовательского соглашения / в качестве одностороннего отказа от исполнения Заказа.

5. Условия использования материалов, размещенных в приложении. Авторские и исключительные права.

5.1. Приложение содержит материалы, охраняемые авторским правом, товарные знаки и иные охраняемые законом материалы, включая, но не ограничиваясь: тексты, фотографии, графические изображения.

5.2. Пользователь не имеет права вносить изменения, публиковать, передавать третьим лицам, участвовать в продаже или уступке, создавать производные продукты или иным образом использовать, частично или полностью, содержание приложения.

5.3. Пользователь обязуется использовать приложение только в законных целях.

5.4. Вся текстовая информация и графические изображения, размещенные в приложении, являются собственностью Продавца и/или его поставщиков и производителей товаров.

6. Ответственность. Претензии. Условия возврата.

6.1. В соответствии с п. 4. ст. 26.1. Закона РФ №. 2300-1 «О защите прав потребителей», Пользователь вправе отказаться от заказанного товара надлежащего качества в любое время до момента исполнения Заказа, а после передачи товара — в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у Пользователя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у Продавца.

6.2. В соответствии с п. 2 «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №.55, Пользователь не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально определённые свойства.

6.3. При отказе Пользователя от Товара надлежащего качества Продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную Пользователем по Заказу, за исключением расходов Продавца на доставку от Пользователя возвращенного Товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления Пользователем соответствующего требования.

6.4. В соответствии со ст. 22 Закона РФ №. 2300-1 «О защите прав потребителей», уплаченная Пользователем сумма за товар ненадлежащего качества подлежит возврату Пользователю в течение 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

6.5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 — 24 Закона РФ №. 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.6. Продавец, во избежание мошенничества, имеет право запрашивать у Пользователя материалы с фото - / видео-фиксацией повреждений заказа.

6.7. Отказ Пользователя услуг возможен с соблюдением норм действующего законодательства РФ.

7. Политика конфиденциальности.

7.1. Персональные данные Пользователя обрабатываются в соответствии с ФЗ «О персональных данных» №.152 - ФЗ.

7.2. При регистрации / создании (оформлении) заказа в Приложении Пользователь предоставляет следующие данные: ФИО, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, адрес доставки заказа, комментарий, геоданные.

7.3. В целях исполнения настоящего Пользовательского соглашения Продавец развивает, оптимизирует и внедряет новый функционал приложения (включая продукты информационного, рекламного, развлекательного и иного характера), в т.ч. с участием аффилированных лиц и/или партнеров. Для обеспечения реализации указанных целей, а также в целях информирования Пользователей о своих услугах, продвижения Продавцом товаров и услуг, проведения электронных и sms опросов, получения Пользователем персонализированной (таргетированной) рекламы, контроля маркетинговых акций, клиентской поддержки, организации доставки товара Пользователям, проведения розыгрышей призов среди Пользователей, контроля удовлетворенности Пользователя и качества услуг, оказываемых службами доставки, проверки, исследования и анализа таких данных Пользователь при регистрации/создании (оформлении) заказа соглашается и поручает Продавцу осуществлять с соблюдением применимого

законодательства обработку данных, в т.ч. результатов автоматизированной обработки таких данных в виде целочисленных и/или текстовых значений и идентификаторов, их передачу аффилированным лицам и/или партнерам во исполнение такого поручения на обработку, а также осуществлять сбор (получение) данных Пользователя и иных связанных с Пользователем данных от аффилированных лиц и/или партнеров.

Продавец имеет право распоряжаться статистической информацией, связанной с функционированием приложения. Пользователь в любой момент может отменить таковое согласие, но при этом нормальное функционирование приложения может стать технически невозможным.

7.4. Под данными, связанными с Пользователем, понимается информация о технических средствах (устройствах) и способах технологического взаимодействия с приложением и/или сервисами аффилированных лиц и/или партнеров (в т. ч. IP-адрес хоста, вид операционной системы, тип браузера, географическое положение, данные о провайдере и иное), об активности Пользователя, а также иные данные, получаемые указанными способами.

7.5. Под обработкой данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), сопоставление, извлечение, использование, передача аффилированным лицам (включая трансграничную при необходимости) и/или партнерам Продавца, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

7.6. Продавец имеет право отправлять Пользователю от своего имени самостоятельно или с привлечением технических партнеров информационные, в том числе сервисные и рекламные сообщения, на электронную почту Пользователя, мобильный телефон (sms, телефонные звонки) или через используемые им сервисы партнеров Продавца (социальные сети, мессенджеры и иные). Пользователь вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа. Сервисные сообщения, информирующие Пользователя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем.

Пользователь вправе отказаться от получения рекламных сообщений путем обращения Пользователя в отдел поддержки клиентов по электронной почте market@kristall-voda.ru

7.7. Продавец вправе использовать технологию «cookies» (куки). «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию, и Продавец вправе передавать информацию о «cookies» Партнерам, агентам и третьим лицам, имеющим заключенные с Продавцом договоры, для исполнения обязательств перед Пользователем и для целей статистики и оптимизации рекламных сообщений.

7.8. Продавец получает информацию об ip-адресе Пользователя через Приложения. Данная информация не используется для установления личности Пользователя.

8. Порядок изменения и расторжения настоящего публичного Договора-оферты

8.1. Продавец оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего Пользовательского соглашения, если время вступления изменений в силу специально не оговорено, они начинают свое действие с момента опубликования их в приложении.

8.2. Использование Пользователем приложения после внесения изменений в Пользовательское соглашение однозначно понимается Продавцом и Пользователем как согласие с внесенными изменениями.

8.3. Настоящее Пользовательское соглашение может быть расторгнуто в любое время по инициативе Пользователя или Продавца путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте либо иным, согласованным Сторонами, способом.

8.4. Продавец вправе расторгнуть настоящее Пользовательское соглашение в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Пользователем порядка оформления заказов, получения и оплаты товара.

9. Срок действия настоящего Пользовательского соглашения.

Настоящее Пользовательское соглашение вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует в течение года. Если ни одна из сторон за 1 месяц до окончания срока действия настоящего Пользовательского соглашения не обратится с предложением о его расторжении, то настоящее Пользовательское соглашение считается пролонгированным на следующий год на тех же условиях. Указанный порядок расторжения и пролонгации Пользовательского соглашения применяется на каждый последующий год.

10. Реквизиты и контактная информация Продавца.

ООО «Кристалл»

ИНН: 3250053900

КПП: 325701001

ОГРН: 1043244002691

Юр. адрес: РФ, 241050, г. Брянск, ул. Спартаковская, д. 114, кв. 40

Фак. адрес: РФ, 241050, г. Брянск, ул. Спартаковская, д. 114, кв. 40

Тел: 8 (483) 236-55-55

Эл. Почта: market@kristall-voda.ru