

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
О РЕАЛИЗАЦИИ ПРОДУКЦИИ ПОСРЕДСТВОМ ОНЛАЙН-ЗАКАЗОВ
(документ введен с 01.10.2021г)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящей оферте нижеперечисленные термины имеют следующие значения:

1.1.1. «Курьерская служба» – лица, оказывающие услуги по доставке Продукции от имени Продавца, или сотрудники Продавца.

1.1.2. «Веб-сайт» или «Мобильное приложение», – инструменты оформления онлайн заказа.

1.1.3. «Кухня» - место изготовления Продукции, принадлежащих Продавцу.

1.1.4. «Продавец» – **Общество с ограниченной ответственностью «МАНДАРИН ФУДС»** (ИНН 1659196692, ОГРН 1191690009543), местонахождение по адресу: 420074, Республика Татарстан, г.Казань, ул. Петербургская, дом 52, офис 43/3.

1.1.5. «Покупатель» – любое дееспособное физическое лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий Продукцию исключительно для удовлетворения личных потребностей в общественной питании, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.1.6. «Сайт» – mandarin-eda.ru. Сайт включает мобильную версию и десктопную (компьютерную) версию.

1.1.7. «Телефон» – 8 (843) 207-37-17.

1.1.8. «Чат» – диалоговое окно, открывающееся на Сайте и в Мобильном приложении для обмена сообщениями с сотрудниками Продавца.

1.1.9. «Продукция» - перечень товаров Продавца, представленный на Сайте и в Мобильном приложении, которые изготавливаются исключительно по заказу Покупателя. Товары могут отличаться от изображения на Сайте или в Мобильном приложении. Потребительские свойства Продукции указаны на Сайте и в Мобильном приложении.

1.1.10. «Бонусы» - мера поощрения, которая предоставляется Продавцом Покупателю на условиях настоящей оферты.

1.1.11. «Личный кабинет» - персональный справочно-информационный раздел Покупателя на Сайте или в Мобильном приложении, включающий в себя контактные данные Покупателя и историю оформленных заказов.

- 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, 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 Продукции дистанционным (онлайн) способом.
- 2.2. Покупатель обязуется ознакомиться с условиями настоящей оферты, с информацией, указанной на Сайте или в Мобильном приложении в отношении Продукции, Пользовательским соглашением, Политикой 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 Продукции Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 2.2. настоящей оферты и согласен с условиями настоящей оферты и перечисленных в пункте 2.2. документов.
- 2.5. Договор розничной купли-продажи Продукции дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Продукцию.
- 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 Продукцию, указанную на Сайте и (или) в Мобильном приложении, по ценам, представленным на Сайте и/или в Мобильном приложении, при их наличии на Сайте и в Мобильном приложении соответственно; доставляет Продукцию Курьерской службой, а Покупатель производит оплату и принимает Продукцию в соответствии с условиями настоящей оферты. Продукция, представленная на Сайте и в Мобильном приложении могут различаться.
- 3.2. Право собственности и риск случайной гибели/повреждения Продукции переходит к Покупателю в момент приемки Продукции 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 Продукции дистанционным способом. Сервисные сообщения не могут быть отклонены Покупателем.
- 4.2. Сервисные сообщения могут быть направлены любым из следующих способов, на усмотрение Продавца: SMS-сообщения или сообщения в мессенджер WhatsApp.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА ПРОДУКЦИИ

- 5.1. Заказ Покупателя может быть оформлен 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 Продукции дистанционным способом.
- 5.3. В случае возникновения у Покупателя дополнительных вопросов, касающихся Продукции, перед оформлением заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефону или через Чат для получения необходимой информации, в соответствии с режимом работы Продавца, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.
- 5.4. Покупатель может заказать только ту Продукцию, которая есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа Продукции у Продавца.
- 5.5. Покупатель не имеет право изменить состав заказа после его оформления на Сайте, в Мобильном приложении.
- 5.6. При оформлении заказа по телефону Продавец вправе осуществлять аудиозапись телефонного разговора с Покупателем, а также сохранять историю переписки Покупателя с Продавцом в Чате, если указанные действия необходимы Продавцу для исполнения обязанностей, предусмотренных настоящей офертой, и оценки качества оказанных услуг без получения от Покупателя согласия на совершение указанных действий.
- 5.7. 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.

- 5.8. Если у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанной Покупателем Продукции, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 30 минут или раньше этого времени после получения заказа Продукции от Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Продукцию в ином количестве или ассортименте, либо аннулировать свой заказ Продукции полностью. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.
- 5.9. Продавец вправе временно приостановить прием заказов Продукции в случае нехватки Курьерской службы, и/или ввиду большого количества заказов Продукции, и/или в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Продукции, и/или отсутствия ингредиентов, необходимых для изготовления Продукции. Для возобновления процесса оформления заказов Продукции Покупателю следует обновлять Сайт, Мобильное приложение.

6. ДОСТАВКА ПРОДУКЦИИ

- 6.1. Доставка Продукции осуществляется Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем, при оформлении заказа Покупателем на Сайте или в Мобильном приложении.
- 6.2. Доставка Продукции в пределах зоны доставки осуществляется в соответствии с режимом работы Продавца, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.
- 6.3. Доставка Продукции по адресам, не входящим в зону доставки, а также по адресам, по которым Продавец временно приостановил прием заказов Продукции в соответствии с офертой, не осуществляется. Адреса, по которым осуществляется доставка Продукции, определяются на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате.
- 6.4. В случае нарушения установленных сроков доставки Продукции, 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 Продукции на сумму минимального заказа. Сумма минимального заказа определяется Продавцом в одностороннем порядке и указывается на Сайте, в Мобильном приложении, на этапе оформления заказа Продукции.
- 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 доставленной Продукции по вине Покупателя

(Покупатель в течение 10 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе).

7. ОПЛАТА ПРОДУКЦИИ

- 7.1. Цены на Продукцию определяются Продавцом в одностороннем порядке и указываются на Сайте, в Мобильном приложении. Цена на заказанную Покупателем Продукцию изменению не подлежит.
- 7.2. Оплата Продукции Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов, доступных на Сайте, в Мобильном приложении:
 - 7.2.1. оплата осуществляется по факту получения Продукции 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. На дату публикации настоящей оферты максимальная сумма при оплате наличными денежными средствами составляет 5 (пять) тысяч рублей;
 - 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 Продукции, при условии оснащения Курьерской службы мобильными POS-терминалами.
- 7.3. При этом доступный Покупателю в конкретный момент времени способ оплаты Продукции определяется Продавцом с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов.
- 7.4. Выдача либо направление Покупателю кассового чека:
 - 7.4.1. На бумажном носителе, в случае совершения заказа Продукции 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 7.5. настоящей оферты.
 - 7.4.2. В электронном виде на телефон Покупателя, в случае совершения заказа Продукции через Сайт, Мобильное приложение и оплаты Продукции в порядке, предусмотренном пунктом 7.2.2 настоящей оферты.

- 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 ПРОДУКЦИИ

- 8.1. Возврат Продукции надлежащего качества не допускается, поскольку Продукция имеет индивидуально-определенные свойства, и может быть использована исключительно приобретающим ее Покупателем.
- 8.2. Продавец обязан передать Покупателю Продукцию, которая полностью соответствует его заказу, качество которой соответствует информации, представленной Покупателю при заключении договора розничной купли-продажи Продукции дистанционным способом, а также информации, доведенной до его сведения при передаче Продукции (на этикетке или вкладыше, прикрепленных к Продукции или ее упаковке, либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов Продукции).
- 8.3. При получении Продукции Покупатель проверяет соответствие полученной Продукции своему заказу, комплектность и отсутствие претензий к внешнему виду доставленных Продукции в течение 10 (Десяти) минут после получения Продукции.
- 8.4. В случае получения некачественной Продукции, либо несоответствия полученной Продукции заказанному (отсутствие заявленных ингредиентов в Продукции), Покупатель вправе потребовать замены такой Продукции Продукцией надлежащего качества сразу в течение 5 (Пяти) минут после проверки соответствия полученной Продукции.
- 8.5. В случае невыполнения порядка предъявления претензии Покупателя по внешнему виду Продукции и ее комплектности, предусмотренных пунктом 8.3, пунктом 8.4 настоящей оферты, претензии не принимаются.

9. БОНУСЫ

- 9.1. Продавец может предоставить Покупателю скидки или бонусные баллы, применяемые и (или) списываемые автоматически в счёт уменьшения оплаты стоимости последующих за предоставлением бонусных баллов или скидок заказов на условиях настоящей Оферты.
- 9.2. При первоначальном получении доступа к Мобильному приложению Покупателю могут быть предоставлены скидка и (или) бонусные баллы, в размере и в сроки, указанные в рекламно-информационном материале, доведенном до неопределенного круга лиц, как самим Продавцом, так и привлекаемым для таких целей лицом со ссылкой на Продавца, путем введения

соответствующего Промо-кода в Мобильном приложении. Скидки и бонусы из нескольких рекламно-информационных материалов Продавцы не суммируются. Промо-код необходимо ввести до совершения первого заказа. Иные условия по получению и использованию бонусных баллов, отличающихся от указанных в оферте, применяются на условиях, указанных в соответствующем рекламно-информационном материале.

- 9.3. Покупателю может быть начислено 250 (двести пятьдесят) бонусных баллов, которые отобразятся в личном кабинете Покупателя на Сайте или в Мобильном приложении после того, как Покупатель предоставит не совершавшему ранее заказы Продукции у Продавца третьему лицу специальный Промо-код или ссылку, указанные в Личном кабинете Покупателя, и вышеуказанное третье лицо, воспользовавшееся Промо-кодом или ссылкой Покупателя оформит заказ Продукции, произведет оплату и примет его.
- 9.4. Бонусными баллами можно оплатить до 100% стоимости заказа Продукции.
- 9.5. В случае, если Покупатель не осуществляет оформление заказов Продукции в течение 30 (Тридцати) календарных дней, то по истечении указанного срока, Покупатель утрачивает возможность использования всех имеющихся накопленных бонусных баллов к данному периоду.
- 9.6. Скидки и бонусы не предназначены для удовлетворения целей Покупателя в получении постоянной выгоды от уменьшения стоимости заказа, поэтому в случае выявления подозрительной активности Покупателя в получении скидок и бонусных баллов, Продавец оставляет за собой право ограничить доступ Покупателя, как к скидкам и бонусам, так и к личному кабинету на Сайте и в Мобильном приложении, временно или постоянно, на усмотрение Продавца.
- 9.7. При списании бонусных баллов в счёт уменьшения оплаты стоимости заказа Продукции один бонусный балл признаётся равным одному российскому рублю.

10. ФОРС-МАЖОР

- 10.1. 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.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

- 11.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования им Продукции, приобретённой у Продавца.
- 11.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения заказа, в том числе неправильного указания своих данных.
- 11.3. В случае злоупотребления Покупателем правами потребителя, включая, но не ограничиваясь, если Покупатель отказался от приемки и/или оплаты заказанной и доставленной Продукции, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту, а именно: не принимать от него будущие заказы.
- 11.4. В случае одностороннего отказа Продавца от исполнения договора розничной купли-продажи Продукции 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 Продукцию до его доставки, оплаченная сумма не возвращается.

конец документа
