

Договор оферты

Условия продажи товаров в интернет-магазине Biser-shop.ru для физических лиц

Термины

Клиент - полностью дееспособное физическое лицо, размещающее Заказы на сайте www.biser-shop.ru, либо указанное в качестве получателя Товара.

Продавец – Интернет-магазин Biser-shop.ru (ИП Проценко Наталья Петровна).

Интернет-магазин - сайт, принадлежащий Продавцу, расположенный на сервере в г. Москва и имеющий адрес в сети Интернет www.biser-shop.ru.

Сайт - www.biser-shop.ru.

Товар - материальный объект, не изъятый из гражданского оборота и представленный к продаже Интернет-магазине.

Заказ - должным образом оформленный запрос Клиента на доставку по указанному адресу перечня Товаров, выбранных на Сайте, с указанием их количества. Заказ оформляется для заключения договора розничной купли-продажи, либо для осуществления обмена или замены Товаров по ранее заключенному договору.

Служба доставки - третье лицо, оказывающее услуги по доставке Заказов Клиентам.

1. Общие положения

1.1. Оформляя Заказ в Интернет-магазине, Клиент соглашается с настоящим Договором, который в соответствии со ст.435 и ч.2 ст.437 ГК РФ в совокупности информацией о Товарах, представленных на Сайте, является публичной офертой.

1.2. Продавец в своих отношениях с Клиентом руководствуется также положениями ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), а также Законом РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1 и иными правовыми актами, принятыми в соответствии с ними.

1.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Договор, в связи с чем, Клиент обязуется перед оформлением заказа просматривать его. Для удобства Клиента изменения текущего года, выделены розовым цветом.

1.6. Клиент соглашается с условиями Договора нажатием кнопки "Подтвердить заказ" либо путем дачи согласия оператору на вопрос "Подтверждаете заказ?" при оформлении Заказа по телефону.

2. Регистрация

2.1. Для оформления Заказа на Сайте Клиенту необходимо заполнить форму регистрации.

2.2. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Клиентом при регистрации.

2.3. Клиент обязуется не сообщать третьим лицам пароль, которым он защитил свои данные при регистрации. В случае возникновения у Клиента подозрений относительно безопасности его данных, похищения пароля или возможности несанкционированного его использования третьими лицами, Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Продавца, направив электронное письмо на адрес shop@biser-shop.ru.

2.4. Регистрируясь на Сайте, Клиент соглашается с получением сообщений сервисного характера, направляемых на адрес электронной почты, указанный при регистрации, и/или посредством смс-сообщений и/или push-уведомлений и/или посредством приложений-мессенджеров для смартфонов на номер телефона, указанный Клиентом при регистрации и/или оформлении заказа, о состоянии Заказа, Товарах в корзине Клиента.

3. Оформление и сроки выполнения Заказа

3.1. Заказ Клиента может быть оформлен следующими способами: принят по телефону или оформлен Клиентом самостоятельно на Сайте.

3.2. При оформлении Заказа Клиент должен указать контакты для связи – е-мейл или телефон, ФИО получателя заказа, адрес доставки (или адрес пункта выдачи. Клиент соглашается, что эти данные Продавец вправе передавать Службе доставки.

3.3. После оформления Заказа **проверка и комплектация занимают 1-3 дня** в зависимости от сложности заказа и загруженности Интернет-магазина.

3.4. Если Товар заказан в **количестве**, которое **отсутствует** на момент оформления заказа на складе у Продавца, последний информирует об этом Клиента по указанному контакту для связи. Сообщение также направляется в раздел **"Комментарии к заказу" в личном кабинете Клиента на Сайте**. В этом сообщении может также быть ожидаемая дата поступления этого товара на склад Продавца. Клиент вправе согласиться принять Товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца, подождать поступления, заменить Товар на аналогичный либо аннулировать данную позицию из Заказа или весь Заказ. В случае неполучения ответа Клиента в течение 14 дней, и **трех неудачных попыток получить ответ** по указанным клиентом контактам для связи, Продавец оставляет за собой право **аннулировать** Заказ с возможностью возобновить его, не оформляя нового, однако в этом случае наличие остальных Товаров Заказа не гарантируется.

3.5. Продавец вправе отказать в заключении договора и оформлении Заказа, если у Клиента уже оформлены и не выкуплены другие ранее оформленные Заказы в количестве 1 и более.

3.6. Конечные сроки получения Заказа Клиентом зависят от адреса и региона доставки, работы конкретной Службы доставки, и напрямую не зависят от Продавца.

3.11. Аннуляция Заказа или Товара

3.11.1. Аннуляция Заказа или Товара производится по инициативе Клиента либо Продавца. Продавец аннулирует Заказ в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Клиент и Продавец исходили при оформлении Заказа, и которые сделали исполнение Заказа невозможным.

3.11.2. Если исполнение Заказа со стороны Продавца стало невозможным по причинам, не зависящим от воли Клиента или Продавца (в случае закрытия региона доставки Службой доставки, изменения таможенных правил и процедур, закрытия Пункта выдачи заказов, выбранного Клиентом в качестве способа доставки, и других обстоятельств, препятствующих передаче Товара согласованным способом, в том числе в случае утери Заказа при доставке, отсутствия Товаров на складе в виду выявленного при обработке Заказа брака, пересорта или неработоспособности Товара и т.п.), Продавец обязан незамедлительно уведомить Клиента об этом по указанному контакту для связи, а Клиент - отказаться от договора купли-продажи либо согласовать новые условия доставки Товаров, если Товар есть в продаже.

3.11.3. В случае аннуляции предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Клиенту в течение 5ти рабочих дней за вычетом расходов на доставку к клиенту и обратно.

4. Доставка

4.1. Все способы доставки указаны на Сайте в разделе Доставка. Клиент выбирает один из доступных способов доставки при оформлении Заказа.

4.3. Продавец приложит все усилия для соблюдения сроков доставки, указанных на Сайте, тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

4.4. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Клиенту с момента передачи ему Заказа и проставления получателем Заказа подписи в документах, подтверждающих доставку Заказа. В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Клиенту стоимость предоплаченного Клиентом Заказа и доставки после получения подтверждения утраты Заказа от Службы доставки. Данное подтверждение Клиент также может получить, обратившись с запросом к Продавцу. Последний предоставляет в течение 3 рабочих дней все необходимые данные и документы. При доставке международных Заказов через Почту России ответственность Продавца определяется в пределах, установленных международным почтовым законодательством (Всемирной почтовой конвенцией от 12 августа 2008 года).

4.5. Если Заказ доставляется без 100% предоплаты и Клиент или лицо, указанное в качестве Получателя, не может его принять, то возможно вручение лицу, готовому предоставить сведения о Заказе (номер отправления и/или ФИО Получателя) и оплатить стоимость Заказа в полном объеме.

4.6. При вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Получателя и то, что данная процедура проводится исключительно с целью установления личности Получателя.

4.7. При передаче Заказа Клиент в присутствии лица, осуществляющего доставку Заказа, должен проверить внешний вид и упаковку Заказа, количество Товаров или по крайней мере общий вес Заказа, внешний вид и упаковку Товаров, комплектность, ассортимент, за исключением случаев получения Заказа через автоматизированные терминалы выдачи Заказов.

4.8. Для каждого способа доставки, предусматривающего необходимость забрать заказ из почтового отделения или пункта выдачи, есть ограничения по Сроку хранения заказа. Они указываются при оформлении Заказа при выборе способа доставки.

4.9. Неполучение Заказа в указанные в п. 4.8 Условий сроки считается отказом Клиента от договора купли-продажи и является основанием для аннулирования Заказа Продавцом. Если неполученный Заказ был предоплачен, денежные средства возвращаются Клиенту в порядке, предусмотренном п. 3.11.3 Договора.

5. Оплата Товара

5.1. Цена Товара указывается на Сайте. Цена может быть изменена Продавцом в любой момент времени, кроме момента нажатия кнопки "Подтвердить заказ" на последнем этапе оформления Заказа: Цена на заказанный Клиентом Товар, имеющийся в наличии, изменению не подлежит.

5.3. Клиент выбирает удобный способ оплаты из доступных способов оплаты при оформлении Заказа. Выбранный способ может быть изменен по инициативе Клиента, если заказ находится на этапе проверки и согласования.

5.4. При предоплате Заказ отправляется только после зачисления оплаты на расчетный счет Продавца. Товар резервируется на срок 7 календарных дней с момента оформления Заказа. По истечении указанного срока резервирование отменяется и Продавец не может гарантировать доступность Товара на складе Продавца, вследствие чего могут увеличиться сроки обработки Заказа.

5.10. В стоимость Заказа не включены таможенные пошлины. Условия оплаты и размер таможенных пошлин определяются таможенным законодательством той страны, куда осуществляется доставка Заказа.

6. Возврат Товара

6.1. Возврат Товара надлежащего качества.

6.1.1. Клиент вправе изменить решение о покупке и отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара - в течение 1 года, не считая дня передачи Товара Клиенту. Возврат полученного Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства, а также (при наличии) документа, подтверждающего покупку указанного Товара или указания данных покупателя, по которым можно установить по какому конкретно заказу приобретен товар. Способы и порядок возврата товара смотрите в разделе Гарантия.

6.1.2. Клиент не вправе отказаться от Товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Клиентом или входит в список товаров утвержденным Постановлением правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55, в частности текстильные товары – канва, ленты, тесьма, кружево и другие товары, отпускаемые на метражах.

6.1.3. При отказе Клиента от Товара согласно п.6.1.1. Условий Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара, за исключением расходов продавца на доставку до Клиента и от Клиента возвращенного Товара, не позднее чем через 10 дней с даты получения Продавцом письменного заявления Клиента. Заявление признается поданным в надлежащей форме, если оно составлено в письменном виде с собственноручной подписью Клиента. Заявление Клиента на возврат передается одновременно с Товаром, от которого Клиент отказывается.

6.1.4. В течение года с момента получения Заказа, не считая дня передачи Товара, Клиент вправе обменять Товар надлежащего качества на аналогичный Товар, если указанный Товар не подошел Клиенту по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

6.1.5. Обмен Товара осуществляется путем возврата Товара Продавцу, последующей аннуляции Заказа или Товара, затем оформления нового Заказа. При этом аннуляция является техническим действием и не подразумевает отказ Продавца от исполнения договора. Денежные средства возвращаются Клиенту в порядке, установленном п. 3.11.3. Если цена Товара увеличилась на момент оформления нового Заказа, перед оформлением Клиенту необходимо связаться со Службой по работе с клиентами по e-мэйл адресу указанному в разделе Контакты. Неоформление нового Заказа на Товар в течение 30 календарных дней с момента аннуляции Заказа, является действием Клиента, свидетельствующем об отказе клиента от намерения осуществить обмен.

6.1.6. Если на момент обращения Клиента аналогичный Товар отсутствует в продаже у Продавца, Клиент вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный Товар денежной суммы. Продавец обязан вернуть уплаченную за возвращенный Товар денежную сумму в течение 5 календарных дней со дня получения возвращенного Клиентом Товара.

6.1.7. Поскольку согласно пункту 6.1.1, Клиент вправе в течение 1 года вернуть купленный товар по любой причине, он соглашается, что факт оплаты Клиента по данному Договору тем самым акцептует его и подтверждает согласие Клиента с тем, что товар отгружен в полном объеме, надлежащего качества, претензии отсутствуют, составление отдельного документа (акта выполненных услуг подбора и фасовки, поставки товаров) не требуется. Если при фактической передаче товара будет обнаружена некомплектность, недовложение по количеству, то составленный Акт считается документом, открывающим новый заказ, который согласуется с Клиентом как поставка Товара со скидкой. Если Клиент не согласен с таким оформлением договора-купли продажи, он должен явно в комментарии к заказу указать «Предоплата 100%» или оформить заказ без предоплаты с оплатой при получении.

6.2. Возврат Товара ненадлежащего качества

6.2.1. Клиент может вернуть Товар ненадлежащего качества изготовителю или Продавцу и потребовать возврата уплаченной денежной суммы в течение гарантийного срока, срока годности либо, если такой срок не установлен, в разумный срок, не превышающий два года. Клиент также может потребовать замены Товара ненадлежащего качества либо устранения недостатков. Способы и порядок возврата товара смотрите в разделе Возврат товара.

6.2.2. В случае отказа Клиента от договора и предъявления требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы согласно п. 6.2.1. Условий, стоимость Товара подлежит возврату Клиенту в течение 10 дней с момента получения Продавцом письменного заявления Клиента. Заявление признается поданным в надлежащей форме, если оно составлено в письменном виде с собственноручной подписью Клиента. Заявление Клиента на возврат передается одновременно с Товаром, от которого Клиент отказывается. Товар должен быть передан вместе с оригиналами гарантийного талона и заключения сервисного центра (при наличии).

6.2.3. Замена Товара ненадлежащего качества на Товар надлежащего качества осуществляется путем возврата Товара Продавцу, аннуляции Заказа или Товара, затем оформления нового Заказа. При этом аннуляция является техническим действием и не подразумевает отказ Продавца от исполнения договора. Денежные средства возвращаются Клиенту в порядке, установленном п. 3.11.3. Если цена Товара увеличилась на момент оформления нового Заказа,

перед оформлением Клиенту необходимо связаться со Службой по работе с клиентами по адресу shop@biser-shop.ru. Неоформление нового Заказа на Товар в течение 30 календарных дней с момента аннуляции Заказа, является действием Клиента, свидетельствующем об отказе клиента от намерения осуществить замену Товара.

6.3. Возврат денежных средств

6.3.1. В случае аннуляции Заказа или Товара после его получения, денежные средства подлежат возврату, при этом способ возврата определяется в зависимости от способа, который был использован Клиентом при оплате Товара.

6.3.2. По согласованию с Клиентом оплата может быть возвращена другим способом, удобным сторонам.

6.4. Порядок действий при нарушении продавцом условия об ассортименте (пересорте).

6.4.1. В случае передачи Товара в нарушении условия об ассортименте не применяются правила ст. 468 ГК РФ.

6.4.2. Если иное не предусмотрено настоящими Условиями, в случае обнаружения в Заказе Товара, не соответствующего заказанному ассортименту (пересорт), Клиент вправе при передаче Заказа отказаться от данного Товара и потребовать замены на Товар в ассортименте, предусмотренном Заказом, либо возврата уплаченных денежных средств за фактически непоставленный Товар.

6.4.3. Товар, переданный Клиенту в нарушение условия об ассортименте, подлежит возврату Продавцу. В случае если Клиент принимает данный Товар, Продавец вправе потребовать от Клиента оплаты данного Товара по цене, установленной Продавцом для данного Товара на Сайте на момент передачи Товара (в том числе в судебном порядке). Если фактически переданный Товар отсутствует в ассортименте Продавца, представленном на Сайте на момент передачи Товара, данный Товар оплачивается по цене, согласованной с Продавцом.

6.5. Порядок действий при нарушении Продавцом условия о количестве.

6.5.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, при передаче Заказа Клиент обязан проверить количество Товаров в Заказе. Если при передаче Заказа Клиентом обнаружены расхождения по количеству Товара в Заказе, Клиент обязан в присутствии представителя Продавца или перевозчика составить Акт о расхождении по количеству.

6.5.2. Если Продавец передал Клиенту меньшее количество Товара, чем определено Заказом (недовложение), Клиент при передаче Заказа вправе принять Товар в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Товара, либо, если недостающий Товар был оплачен, отказаться от Заказа в части недостающего Товара и потребовать возврата денежных средств за недостающий Товар.

6.5.3. В случае нарушения Клиентом п.6.5.1 в части составления Акта, Продавец вправе отказать Клиенту в удовлетворении претензий по количеству переданного Товара.

7. Интеллектуальная собственность

7.1. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Продавца и/или его контрагентов.

8. Гарантии и ответственность

8.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных на Сайте.

8.2. Продавец не несет ответственности за убытки, которые Клиент может понести в результате того, что его логин и пароль стали известны третьему лицу.

9. Конфиденциальность и защита персональной информации

9.1. При регистрации на Сайте Клиент предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, адрес электронной почты, телефон, адрес доставки и пароль для доступа к Сайту.

9.2. Предоставляя свои персональные данные при регистрации на сайте, Клиент соглашается на их обработку Продавцом, в том числе и в целях продвижения Продавцом своих товаров и услуг.

9.3. Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, он должен обратиться к Продавцу по электронному адресу shop@biser-shop.ru. По заявлению Клиента вся полученная от него информация (в том числе логин и пароль) удаляется из клиентской базы Продавца (при этом Клиент не сможет больше размещать Заказы на Сайте).

9.4. Продавец использует информацию, предоставленную Клиентом:

для регистрации Клиента на Сайте;

для выполнения своих обязательств перед Клиентом;

для анализа работы Сайта.

9.5. Продавец вправе направлять Клиенту сообщения рекламно-информационного характера. Если Клиент не желает получать рассылки от Продавца, он должен изменить соответствующие настройки подписки в разделе "Личный кабинет", либо обратиться с соответствующим заявлением к Продавцу по электронному адресу shop@biser-shop.ru.

9.6. Продавец обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Продавцом информации агентам и третьим лицам (Службам доставки), для исполнения обязательств перед Клиентом.

9.7. Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

9.8. Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом на Сайте в общедоступной форме.

10. Прочие условия

10.1. К отношениям между Клиентом и Продавцом применяется право Российской Федерации.

10.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Клиента он должен обратиться в Службу по работе с клиентами Продавца по телефону или по адресу shop@biser-shop.ru. При этом ответы Продавца на обращения Клиента признаются направленными в надлежащей форме

в случае их отправки на электронный адрес Клиента, указанный им при регистрации, либо в письменной форме на почтовый адрес Клиента (при наличии соответствующего распоряжения). Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Условий и правил не влечет за собой недействительность остальных положений.