Публичная оферта

для покупателя сайта/приложения «Гонец»

**Термины и определения**

**Оферта** - публичное предложение Администратора, адресованное любому физическому лицу (гражданину), обладающему необходимой право- и дееспособностью заключить с ним настоящий договор (далее – «Договор») на существующих условиях, содержащихся в Договоре, включая все его приложения.

**Акцепт** - полное и безоговорочное принятие Покупателем условий Договора.

**Сайт «Гонец» (далее – «Сайт»)** – совокупность размещенных в сети интернет веб-страниц Администратора, объединенных единой темой, дизайном и единым адресным пространством доменов, включающее, но не ограничивающееся следующим доменным именем <https://gonec-eda.ru/>.

**Мобильное приложение «Гонец» (далее – «Приложение», «Приложение «Гонец»»)** – мобильное приложение Gonec eda/Гонец/ Гонец Курьер, предназначенное для установки на мобильные устройства. Ссылки для скачивания приложения «Гонец» доступны с сайтов магазинов приложений по адресам:

<https://apps.apple.com/app/id6504554330>,

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.programlab.gonec&hl=ru>,

<https://www.rustore.ru/catalog/app/com.programlab.gonec>.

**Покупатель** – любое физическое лицо, обладающее необходимой право- и дееспособностью для заключения и исполнения настоящего Договора, осуществившее Акцепт настоящей Оферты и использующий Сайт/Приложение Администратора для заказа доставки Товара в соответствии с условиями настоящего Договора.

**Пользователь** – любой посетитель Сайта <https://gonec-eda.ru/> или Приложения «Гонец».

**Администратор Сайта (далее – «Администратор»)** – владелец Сайта <https://gonec-eda.ru/> и Приложения «Гонец», ИП Великохатская Валерия Владиславовна, ИНН 345950608103, ОГРНИП 324940100039742.

**Продавец** – любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на Сайте/в Приложении под аккаунтом с функцией Продавца и размещающий предложение на Сайте/в Приложении о покупке своего Товара Покупателям в соответствии с условиями настоящего Договора.

**Товар** – любой продукт: готовая еда, продовольственные и непродовольственные товары, медицинская продукция, сопутствующие продукты, услуги и т.п. (далее – «Товар»), предложенные Продавцом для продажи (реализации) неограниченному кругу лиц (Покупателям) путем размещения информации о них на интернет-сайте Администратора <https://gonec-eda.ru/> и в Приложении «Гонец».

**Заказ** - оформленная Заявка Покупателя на доставку Товара с целью его покупки в форме обратной связи на Сайте/в Приложении.

**Личный кабинет Покупателя (далее – «Личный кабинет»)** – закрытая страница Сайта (аккаунт), доступная Покупателю после регистрации и авторизации, содержащая сведения об персональных данных Пользователя, составе и статусов оформленных Покупателем Заказов, информацию о совершенных платежах и т.п.

**Персональные данные** — данные, содержащие любую информацию о Пользователе (фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, адрес доставки, ник в мессенджерах и соцсетях, другая информация, связанная с использованием функций Сайта/Приложения, которую Пользователь указывает по своему усмотрению).

1. **Общие положения**
   1. Настоящий Договор является официальным предложением Публичной оферты (далее – «Оферта») **Индивидуального предпринимателя** **Великохатской Валерии Владиславовны**, ИНН 345950608103, ОГРНИП 324940100039742, именуемая в дальнейшем «Администратор», публикует Публичную оферту (далее – «Оферта») для любого физического лица (далее – «Покупатель»), обладающему необходимой право- и дееспособностью для заключения и исполнения настоящего Договора, на предусмотренных в нем условиях, вместе именуемые «Стороны».
   2. Настоящая Оферта размещена на интернет-сайте «Гонец» (далее – «Сайт») по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_ и в меню Приложения «Гонец» в открытом доступе.
   3. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), в случае принятия изложенных ниже условий и регистрации на Сайте/в Приложении Администратора с функцией аккаунта покупателя физическое лицо, производящее акцепт этой Оферты, становится Покупателем. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт Оферты равносилен заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.
   4. Моментом полного и безоговорочного принятия Покупателем предложения Администратора заключить Договор оферты (акцептом оферты) считается факт отправки персональных данных путем заполнения регистрационной анкеты покупателя на Сайте/в Приложении Администратора. Договор действует до полного исполнения Администратором и Покупателем своих обязательств по Договору.
   5. Осуществляя акцепт Договора в порядке, определенном п. 1.4 Договора, Покупатель подтверждает, что он ознакомлен, согласен, полностью и безоговорочно принимает все условия Договора в том виде, в каком они изложены в тексте Договора, в том числе в приложениях к данному Договору, являющихся его неотъемлемой частью.
   6. Правила и порядок обработки персональных данных пользователей сайта изложены в Политике конфиденциальности, опубликованной на Сайте по адресу <https://gonec-eda.ru/privacy-policy/> и в меню Приложения «Гонец».
2. **Предмет договора**
   1. Администратор оказывает услуги по доставке Товара, размещенного на Сайте зарегистрированными Продавцами с целью их продажи (реализации) Покупателю, а Покупатель производит оплату и принимает Товар в соответствии с условиями настоящего Договора. Стоимость Товара указана в карточке каждой позиции, стоимость доставки может варьироваться - зависит от суммы Заказа, адреса доставки и других условий.
   2. Настоящий Договор и приложения к нему являются официальными документами Администратора и неотъемлемой частью Оферты.
3. **Оформление Заказа**
   1. Заказ доставки и покупки Товара Продавца осуществляется Покупателем через Сайт/Приложение Администратора. Для оформления Заказа через Приложение Пользователь должен скачать Приложение «Гонец» с сайта магазина приложений в соответствии с характеристиками своего мобильного устройства.
   2. Для оформления Заказа на доставку и покупку Товара Продавца Пользователь должен пройти процедуру регистрации на Сайте/в Приложении.
   3. При регистрации Покупатель обязуется предоставить следующую регистрационную информацию о себе:

* Имя;
* Контактный номер телефона;
* Адрес доставки;
* Способ оплаты.

Также Покупатель по желанию может предоставить следующие данные:

* Фамилия;
* Комментарии;
* Отметить галочкой пункт «Перезванивать не нужно»;
* Отметить галочкой пункт «Номер телефона есть в мессенджерах».
  1. В процессе регистрации Покупатель явным образом подтверждает свое полное и безоговорочное согласие с настоящей Офертой, Политикой конфиденциальности и после такого подтверждения Покупателю создается учетная запись (аккаунт) и открывается доступ в Личный кабинет Пользователя.
  2. Для оформления Заказа авторизованный Покупатель добавляет самостоятельно выбранный Товар в Корзину. Затем Покупатель переходит в раздел Корзина, сверяет правильность своих Персональных данных, выбирает способ оплаты, указывает адрес доставки, при необходимости добавляет информацию в комментариях, а затем нажимает кнопку «Подтвердить заказ».
  3. С момента регистрации на Сайте/в Приложении Пользователь приобретает статус зарегистрированного Покупателя и имеет возможность пользоваться полным функционалом Сайта/Приложения. Незарегистрированный Пользователь имеет возможность просматривать информацию, размещённую на Сайте/в Приложении в свободном доступе.
  4. Администратор не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при регистрации и оформлении Заказа.
  5. Покупатель несёт ответственность за достоверность предоставленной информации при регистрации и оформлении Заказа. Покупатель несет риски последствий некорректного указания сведений, необходимых для выполнения Заказа, в том числе, приводящих к невозможности надлежащего выполнения Заказа.
  6. Покупатель при оформлении Заказа заключает договор с Продавцом, и вступает в прямые договорные отношения с Продавцом в части приготовления и/или реализации Товара. Все права и обязательства по заключаемому с Покупателем договору (договорам) по приготовлению и/или реализации Товаров возникают непосредственно у Продавца.
  7. Пользователь соглашается с тем, что при оформлении Заказа Товаров у Продавцов, фактическая стоимость Заказа может отличаться от стоимости Заказа, указанной на Сайте/в Приложении в связи с корректировками весовых товаров, а также возможным фактическим отсутствием Товаров у Продавца и связанной с ним заменой Товаров.
  8. В случае если стоимость Товара, сообщенная Покупателю при Заказе, отличается от стоимости конкретного Товара (в связи с корректировками весовых Товаров, а также возможным фактическим отсутствием Товаров у Продавца и связанной с ним заменой Товаров), Продавец/Администратор обязуется связаться с Покупателем для согласования состава Заказа. Если Продавцу/Администратору не удалось связаться с Покупателем, такой Товар считается исключенным из Заказа. Окончательный состав Заказа в случае его изменения по правилам, предусмотренным выше, отображается в Личном кабинете, о чем Покупатель уведомляется посредством смс или push-уведомления (при этом Администратор не несет ответственность за неполучение Пользователем смс или push-уведомления в случае отключения Покупателем функции получения таких уведомлений с Сайта или из Приложения в мобильном устройстве. Риск неполучения соответствующей информации в указанном случае несет Покупатель).
  9. Фотографии Товаров, размещенные на Сайте/в Приложении, носят справочный характер, реальные Товары могут не соответствовать таким фотографиям.
  10. Сформированный Заказ подлежит подтверждению либо отмене со стороны Продавца или Администратора, в зависимости от нагрузки в момент оформления Заказа.
  11. В случаях невозможности исполнения Заказа по причине неподтверждения Продавцом готовности взять Заказ, отсутствии свободных курьеров Администратора, способных осуществить доставку Заказа, а также иным причинам, препятствующим своевременному и надлежащему исполнению обязательств Продавцом/Администратором в отношении Заказа, Администратор вправе отменить Заказ с возвратом оплаченных Покупателем денежных средств за Заказ. Информация об отмене Заказа отображается в Личном кабинете Покупателя, о чем Покупатель уведомляется посредством смс или push-уведомления.
  12. Уведомления о сроках доставки, приготовлении, сборки, предоставляемые Покупателю, носят информационный характер и могут не учитывать обстоятельства, не зависящие от воли Администратора и Продавца, в том числе: задержки в связи с неблагоприятными метеоусловиями, дорожными заторами и пр. Также Покупатель подтверждает свое согласие с тем, что в период повышенного спроса (сезонного, обеденное и вечернее время, период праздничных дней и т.п.) сроки подтверждения Заказа и его доставки могут быть увеличены.
  13. Отмена Заказа Покупателем самостоятельно через Сайт/Приложение возможна только до момента получения подтверждения Продавцом принятия Заказа. Для отмены Заказа до начала приготовления Заказа Продавцом Покупатель должен обратиться в службу поддержки Администратора.
  14. Отменить Заказ на Товары в заводской упаковке после начала сборки Заказа Продавцом Покупатель вправе только через службу поддержки Администратора. При этом в случае произведенной Покупателем предоплаты стоимость Заказа Покупателю возвращается за минусом фактических расходов Администратора и Продавца, возникших при исполнении данного Заказа, в том числе сервисного сбора, комиссий банков при возврате денежных средств, стоимости доставки и т.п.
  15. Отменить заказ на Товары, требующие приготовления (готовая еда, букеты и т.п.) после начала приготовления Заказа Продавцом Покупатель вправе только через службу поддержки Администратора, при этом стоимость Заказа Покупателю не возвращается и перечисляется Продавцу и Администратору с целью компенсации их расходов.

1. **Доставка Заказа**
   1. Доставка Заказа осуществляется курьерами Администратора.
   2. Информация о назначенном курьере и времени доставки направляется Покупателю посредством смс или push-уведомления в момент готовности Заказа к отправке.
   3. Заказ считается доставленным при фактическом получении Товара Покупателем, а именно при передаче Заказа курьером.
   4. Покупатель обязуется обеспечить беспрепятственный проход для курьера, осуществляющего доставку, до места доставки.
   5. Покупатель, оформивший Заказ, обязан присутствовать по адресу доставки для получения Товара, а также обеспечить принятие и оплату Заказа при его доставке. В случае отсутствия Покупателя по адресу доставки, а равно как в случае невозможности вручения Товара Покупателю по причинам, возникшим в результате действий/бездействия Покупателя, а равно как в случае отказа Покупателя от принятия Товара (за исключением Товара ненадлежащего качества или не соответствующего условиям оформленного Покупателем Заказа), по истечении 10 (десяти) минут ожидания курьером Покупатель считается отказавшимся от исполнения договора (договоров) с Продавцом и Администратором. При этом возврат денежных средств, оплаченных Покупателем, осуществляется в следующем порядке:
   * стоимость доставки – возврату не подлежит, так как услуга доставки по Договору считается оказанной Администратором в полном объеме;
   * стоимость за Товар требующий приготовления (готовая еда, букеты и т.п.) – возврату не подлежит и направляется Продавцу на возмещение расходов Продавца и Администратора;
   * стоимость Товара в заводской упаковке – возврат денежных средств осуществляется по заявлению Покупателя. При этом Администратор вправе удержать фактические расходы на исполнение условий Договора, в том числе сервисный сбор, комиссии банков при возврате денежных средств, расходы на доставку, сборку, упаковку и др.
   1. В момент приемки Заказа Покупатель обязуется проверить содержимое Заказа на предмет соответствия оформленному Заказу. В случае если Товар, доставленный Покупателю, является Товаром ненадлежащего качества и/или не соответствует Заказу, оформленному Покупателем, Покупатель обязан незамедлительно обратиться в службу поддержки Администратора/Продавца через указанные на Сайте/в Приложении контакты с приложением фотографии и/или видеозаписи доставленного Товара, а также направить описание недостатков Товара.
   2. В случае предоставления Покупателем недостоверной информации о контактных данных, Продавец и Администратор за ненадлежащее исполнение Заказа ответственности не несет и все расходы на повторную отправку Заказа несет Покупатель, либо производится отмена Заказа в соответствии с п.4.5 настоящей Оферты.
   3. В случае ненадлежащего исполнения доставки Заказа по вине Продавца или Администратора повторная доставка Заказа осуществляется бесплатно за счет виновной Стороны, либо виновная Сторона осуществляет возврат предоплаченных денежных средств за Заказ Покупателю в полном объеме.
2. **Оплата Заказа**
   1. Оплата оформленного Заказа осуществляется Покупателем выбранным им способом путем передачи Администратору денежных средств в российских рублях, а именно:
   * Предоплата в размере 100% безналичным способом с помощью платежного шлюза, QR-кода или другим предложенным Администратором способом посредством Сайта/Приложения;
   * Наличным или безналичным способом курьеру при получении Товара.

Подтверждением оплаты Заказа является чек.

* 1. При оплате оформленного Заказа Покупатель оплачивает сервисный сбор, сумма которого составляет от 75 до 100 российских рублей в зависимости от общей суммы Заказа.
  2. Цены на Товары, размещенные на Сайте, могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке без уведомления Покупателя. Новые цены вступают в силу с момента их опубликования на Сайте и не распространяются на оплаченные к моменту опубликования Товары.

1. **Возврат и обмен**
   1. В соответствии с п. 4. ст. 26.1. Закона РФ № 2300-I «О Защите прав потребителей» Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до момента оплаты Заказа.
   2. В соответствии с Законом РФ № 2300-I «О Защите прав потребителей» возврат или обмен Покупателем оплаченного продовольственного Товара надлежащего качества не осуществляется.
   3. Оплаченный Покупателем сервисный сбор за оформленный Заказ возврату не подлежит.
   4. Покупатель не вправе отказаться от оплаченных непродовольственных Товаров (или их части) надлежащего качества, входящих в «Перечень 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, таких как:
   * товары для профилактики и гигиены заболеваний;
   * лекарственные средства,
   * предметы личной гигиены,
   * растения (букеты цветов),
   * товары бытовой химии и др.
   1. В соответствии со ст. 25 Закона РФ № 2300-I «О Защите прав потребителей» возврат или обмен Покупателем оплаченного непродовольственного Товара надлежащего качества, не входящего в перечень невозвратных товаров согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, возможен в течение 14 (четырнадцати) дней с момента получения Товара, не считая дня покупки. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара. Для возврата денежных средств за Товар надлежащего качества Покупателю необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств». Данное заявление, собственноручно подписанное Покупателем и отсканированное, вместе со скан-копией паспорта и чеком Покупатель высылает Продавцу через средства электронной коммуникации. При возврате денежных средств за возвращенный Товар надлежащего качества, Продавец вправе удержать понесенные им в связи с исполнением Договора расходы на доставку Товара, комиссии банков и др. При обмене Товара надлежащего качества на такой же, но другого размера/цвета или на аналогичный, расходы на доставку Товара несет Покупатель.
   2. В соответствии со ст. 22 Закона РФ № 2300-I «О Защите прав потребителей» уплаченная Покупателем сумма за Товар ненадлежащего качества подлежит возврату Покупателю в течение 10 (десяти) календарных дней с момента возврата Товара Продавцу с оформленной Претензией на реквизиты, указанные Покупателем. В случае если Товар был оплачен через систему электронных платежей, то возврат денежных средств осуществляется на электронный счет Покупателя, с которого была произведена оплата, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления Товара Продавцу. При возврате Товара ненадлежащего качества расходы по его доставке несет Продавец.
   3. Вместо возврата денежных средств за Товар ненадлежащего качества Покупатель может согласовать с Продавцом:
   * соразмерного уменьшения покупной цены;
   * замены на качественный такой же или аналогичный Товар Продавца.
   1. В случае изменения состава и суммы Заказа, Стороны производят взаиморасчеты по фактической стоимости утвержденного обеими Сторонами состава Заказа.
   2. В случае отмены Заказа Стороны при возврате денежных средств за Товар и доставку руководствуются правилами, указанными в п.п.3.14, 3.17, 3.18, 4.5, 4.7, 4.8.
2. **Права, обязанности и ответственность**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей Оферте Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   2. Администратор вправе в любое время, в том числе без какого-либо предварительного уведомления Пользователей, Продавцов и Покупателей, вносить изменения в данную Оферту.
   3. Администратор не несет ответственности за качество, комплектность, свойства и характеристики, а также ненадлежащее использование Товаров Покупателем, заказанных на Сайте/в Приложении Администратора.
   4. Администратор не несёт ответственности за несоответствие предоставленного Товара ожиданиям Покупателя и/или за его субъективную оценку, такое несоответствие ожиданиям и/или отрицательная субъективная оценка не являются основаниями считать Товар некачественным.
   5. Право собственности на Товар, а также риск его случайной гибели или повреждения переходят к Покупателю с момента фактической передачи Товара Покупателю согласно п.4.3 настоящего Договора.
   6. Никакая информация, материалы и/или консультации, предоставляемые Администратором в рамках настоящего Договора, не могут рассматриваться как гарантии. Принятие решений на основе всей предоставленной Администратором информации находится в исключительной компетенции Покупателя. Покупатель принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием информации и материалов, предоставленных Администратором в рамках исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
   7. Покупатель и/или посетитель Сайта/Приложения не вправе пользоваться чужими учетными записями (аккаунтом), а также передавать свои учетные данные третьему лицу и обязуется соблюдать все необходимые меры предосторожности для воспрепятствования использованию учетных данных Покупателя третьими лицами, и является единственно ответственным за любые последствия, связанные с получением третьими лицами учетных данных Покупателя. Все действия, совершенные с использованием учетных данных Покупателя, являются действиями Покупателя.
   8. В случае наличия сомнений относительно правомерности использования Покупателем Сайта/Приложения, Администратор вправе в любое время и без предварительного уведомления Покупателя по своему усмотрению удалить, блокировать Покупателя на Сайте/в Приложении.
   9. Администратор вправе в любое время и без предварительного уведомления Покупателя по своему усмотрению удалить, блокировать Покупателя на Сайте/в Приложении в случае отмены Заказа после начала его подготовки или в случае неприема Заказа при его доставке курьером по необоснованным причинам.
   10. В случае распространения Покупателем заведомо ложных сведений и клеветы о компании Администратора, его сотрудниках, представителях, о роде деятельности и т.п., Покупатель может быть привлечен к уголовной, административной или гражданской ответственности. Также Администратор может в судебном порядке потребовать от Покупателя оплаты компенсации и убытков, причиненных распространением ложных сведений и клеветы.
   11. Администратор вправе в любое время, в том числе без какого-либо предварительного уведомления Пользователей, приостанавливать работу Сайта/Приложения для проведения профилактических работ.
   12. Администратор не гарантирует, что программное обеспечение Сайта/Приложения не содержит ошибок и/или компьютерных вирусов, или посторонних фрагментов кода. Пользователю предоставляется возможность пользоваться программным обеспечением Сайта/Приложения «как оно есть», без каких-либо гарантий со стороны Администратора.
   13. Администратор обеспечивает функционирование и работоспособность Сайта/Приложения и обязуется оперативно восстанавливать их работоспособность в случае технических сбоев и перерывов. Администратор не несет ответственности за временные сбои и перерывы в работе Сайта/Приложения и вызванные ими потерю информации, а также за любой ущерб компьютеру Пользователя или иного лица, мобильным устройствам, любому другому оборудованию или программному обеспечению, вызванный или связанный со скачиванием материалов с Сайта/Приложения.
   14. Администратор не несет ответственность перед Пользователем или перед любыми третьими лицами за любой косвенный, случайный, неумышленный ущерб, включая упущенную выгоду или потерянные данные, вред чести, достоинству или деловой репутации, вызванный в связи с использованием Сайта/Приложения, содержимого Сайта/Приложения или иных материалов, к которым Пользователь или иные лица получили доступ с помощью Сайта/Приложения, возникшие не по вине Администратора.
   15. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить. При этом Сторона, подвергшаяся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, должна известить о них другую Сторону в течение 5 (пяти) календарных дней. Невыполнение этого условия лишает Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы.
   16. Все претензии по ненадлежащему исполнению Заказа, жалобы на Продавца, по работе Сайта/Приложения Покупатель вправе направить на электронную почту Администратора [gonec\_eda@bk.ru](mailto:gonec_eda@bk.ru).
3. **Разрешение споров по договору**
   1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров.
   2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров между Сторонами, они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции по месту нахождения Администратора.
4. **Заключительные положения**
   1. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством РФ.
   2. Стороны обязаны уведомлять друг друга об изменении своих контактных данных, местонахождения, банковских и иных реквизитов, которые могут повлиять на исполнение Сторонами своих обязательств, вытекающих из Договора в течение 3 (трех) рабочих дней с даты изменения соответствующих реквизитов.
5. **Реквизиты Администратора**

**ИП Великохатская Валерия Владиславовна**

ИНН 345950608103

ОГРНИП 324940100039742