

Публичная оферта

Настоящая публичная оферта (далее — Оферта), размещенная по адресу <https://svejo.ru/oferta.pdf> в соответствии с положениями ст. 437 ГК РФ представляет собой предложение **Общества с ограниченной ответственностью «Свежо!»**, ОГРН 1207700187970, ИНН 9723100780, юридический адрес: 123610, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, наб. Краснопресненская, д. 12, этаж 2, помещ. ХВИАГ, ком. 1-13 (далее — **Продавец**), адресованное любому неопределенному кругу дееспособных физических лиц, заключить договор розничной купли-продажи набора продуктов питания на изложенных ниже условиях.

Осуществление Заказа является безусловным и безоговорочным принятием (Акцептом) Покупателем условий Оферты, предусмотренных в ней условий Договора и влечет заключение Договора. Регистрация Покупателя является добровольной.

Термины и определения

- 1.1. **«Сайт / Интернет-магазин»** — Интернет-сервис, размещенный под доменным именем <https://svejo.ru>, посредством которого осуществляется продажа товаров дистанционным способом.
- 1.2. **«Товар / Набор»** — набор продуктов питания, представляющий собой подобранные Покупателем готовые пищевые продукты, герметично упакованные в коробки, бутылки и иную тару, информация о которых представлена на Сайте.
- 1.3. **«Продукт питания»** — входящее в состав готовое пищевое блюдо, соответствующее одному приему пищи.
- 1.4. **«Программы питания»** — рационы ежедневного питания с различным количеством калорий и соотношением белков, жиров, углеводов, предлагаемые к продаже на Сайте.
- 1.5. **«День питания»** — набор из 4–8 Продуктов питания в зависимости от Программы питания.
- 1.6. **«Покупатель»** — дееспособное физическое лицо, прошедшее процедуру регистрации на Сайте и оформившее Заказ.
- 1.7. **«Акцепт»** — полное и безоговорочное принятие условий договора розничной купли-продажи, изложенных в Оферте относительно приобретения Товара, осуществляемое путем прохождения процедуры регистрации на Сайте в качестве Покупателя и оформления заявки на приобретение Товара.
- 1.8. **«Аутентификационные данные Покупателя»** — логин (имя доступа, которым является указанный при регистрации Покупателем номер мобильного телефона) и одноразовый пароль, который направляется Покупателю SMS-сообщением на указанный им в качестве логина номер мобильного телефона.
- 1.9. **«Заказ»** — заявка на приобретение минимального количества Дней питания с указанием адреса доставки и иных сведений, необходимых для оформления Заказа.
- 1.10. **«Персональные данные»** — любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, день и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, другая информация.
- 1.11. **«Регистрация»** — процедура, в ходе которой Покупатель через интерфейс Сайта, либо по телефону контактного центра предоставляет Продавцу информацию, необходимую для заключения договора розничной купли-продажи и доставки Товара Покупателю. По итогам Регистрации создается Учетная запись.
- 1.12. **«Держатель карты»** — физическое лицо, дающее распоряжение Банку-эмитенту на перевод денежных средств с банковской карты от имени Покупателя в пользу Продавца.
- 1.13. **«Банк-эмитент»** — кредитная организация, осуществляющая выпуск банковских карт, а также расчеты по операциям, совершаемым с использованием банковских карт.
- 1.14. **«Процессинговый центр»** — обеспечивает обработку данных банковской карты Держателя карты и передачу сведений в Банк-эмитент для осуществления платежа (ООО НКО «Яндекс Деньги» ИНН: 7750005725, КПП: 770501001, ОГРН: 1127711000031, Юридический адрес: 115035, город Москва, Садовническая улица, дом 82, строение 2).
- 1.15. **«Контактный центр»** — центр приёма заявок сервисного обслуживания покупателей по телефону +7 499 490-30-20.

Предмет Оферты

- 2.1. Предметом Оферты является заключение между Продавцом и Покупателем договора розничной купли-продажи Товара(-ов) на основании ознакомления Покупателя с описанием условий приобретения Программы питания, без возможности непосредственного ознакомления Покупателя с Товаром либо образцом Товара при заключении договора (далее — Продажа Товаров дистанционным способом).

Условием продажи Товара дистанционным способом является доставка Товара Покупателю по указанному им адресу, на территории обслуживания Продавца в пределах Москвы и Московской области.

- 2.2. Для оформления Заказа Покупателю необходимо пройти регистрацию на Сайте самостоятельно или с помощью оператора Контактного центра по телефону.
- 2.3. Регистрация Покупателя на Сайте и размещение Заявки на приобретение Товара считается Акцептом наст Оферты и предусмотренных в ней условий Договора и влечет заключение Договора.
- 2.4. Дополнительная информация о Продавце, Товаре, условиях его использования, порядке исполнения заключенного договора Продавцом опубликована на Сайте.

Оформление Заказа

- 3.1. Для приобретения Товара Покупатель проходит регистрацию на Сайте самостоятельно или по телефону с помощью оператора Контактного центра.
- 3.2. При оформлении Заказа Покупатель выбирает Программу питания, количество Дней питания, указывает адрес доставки, а также контактный телефон, по которому оператор Контактного центра сможет связаться с Покупателем для подтверждения условий Заказа и данных Покупателя. Оформление Заказа производится путем заполнения специальных форм на Сайте, либо через оператора Контактного центра
- 3.3. В случае оформления Заказа через оператора Контактного центра Покупатель сообщает ему необходимую для оформления Заказа информацию в том же объеме, как и при оформлении Заказа на Сайте.
- 3.4. Заказ может быть отменен полностью или частично до 11:00 накануне дня доставки. В случае отмены Заказа в пределах указанных сроков предварительно оплаченные безналичным путем денежные средства за Заказ возвращаются Покупателю полностью или частично в зависимости от содержания отказа. По выбору Покупателя подлежащие возврату денежные средства возвращаются на банковскую карту Покупателя либо засчитываются как предоплата следующего Заказа.
- 3.5. В случае отказа Покупателя от доставки с нарушением сроков, указанных в пункте 3.4 Оферты, а также в случае неполучения Покупателем Товара по причинам, не зависящим от Продавца (Покупатель неправильно указал адрес при заказе, в назначенное время в пределах 15 минут по указанному адресу Товар никто не принял и при этом по телефонному номеру, указанному при Заказе, никто не ответил, и т.п.), Продавец вправе требовать от Покупателя возмещения полной стоимости непринятых Товаров. Если оплата производилась безналичным путем, Продавец не осуществляет возврат денежных средств за непринятый Покупателем Товар. Если оплата должна была быть произведена наличным расчетом при получении Товара, Продавец имеет право требовать от Покупателя оплату полной стоимости непринятых Товаров.

Оплата Заказа

- 4.1. Покупатель оплачивает товары в соответствии с ценами, опубликованными на Сайте. Цена (стоимость) Товаров действительна на дату формирования Заказа и может быть изменена Продавцом в любое время. Цена (стоимость) Товаров не может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке после заказа Товара.
- 4.2. Оплата Товара осуществляется в размере 100% стоимости заказанного Товара.
- 4.3. Способы оплаты Товара:
 - 4.3.1. Разовая оплата заказа наличными денежными средствами при получении заказа, путем передачи денежных средств курьеру Службы доставки.
 - 4.3.2. Разовая оплата заказа путем использования банковской карты и иных электронных средств платежа: QIWI, Yandex.Деньги и т.п. или оплата в отделении банка.
- 4.4. В случае наличия у Покупателя задолженности перед Продавцом по оплате Товаров в соответствии с условиями Оферты последующие Заказы Покупателя оформляются исключительно при условии предварительной оплаты стоимости Заказа путем использования банковской карты.
- 4.5. Продавец не хранит и не обрабатывает данные банковских карт Покупателя, обеспечивая лишь запросы в Процессинговый центр и Банк-эмитент для проведения операций по банковской карте Покупателя. Платежная система запоминает данные банковской карты Покупателя и передает

Продавцу токен – уникальный идентификатор банковской карты, ввиду чего доступ Продавца или третьих лиц непосредственно к данным банковской карты отсутствует.

- 4.6. Процессинговый центр защищает и обрабатывает данные банковских карт по стандарту безопасности PCI DSS.
- 4.7. Покупатель гарантирует, что он является держателем банковской карты, осознанно, корректно и полностью вводит все требуемые реквизиты банковской карты при осуществлении оплаты Товара на Сайте.

Доставка Товара и условия возврата Товара

- 5.1. Доставка Товара Покупателю осуществляется бесплатно или за отдельную стоимость в зависимости от выбранной Покупателем зоны доставки (платная или бесплатная), информация о которых содержится на Сайте.
- 5.2. В случае выбора Покупателем платной зоны доставки, оплата доставки рассчитывается оператором Колл-центра в соответствии с введенным Покупателем адресом доставки. Стоимость доставки подлежит оплате Покупателем одновременно с оплатой Товара.
- 5.3. Доставка Товара осуществляется в утренний часовой интервал с 6:00 до 12:00 по московскому времени.

В случае, если Покупателем был согласован определенный интервал доставки в пределах часов доставки, указанных на Сайте, но доставка осуществлена курьером не в указанный интервал, но в пределах часов доставки, указанных на Сайте, доставка считается осуществлённой Продавцом надлежащим образом в установленный срок.
- 5.4. Продавец считается исполнившим свои обязанности по договору розничной купли-продажи в момент фактического вручения Покупателю предварительно оплаченного Товара.
- 5.5. Покупатель обязуется принять Товар, доставленный в соответствии с положениями п. 5.1. Оферты лично либо через 3-х лиц, указанных в заявке в качестве уполномоченных представителей Покупателя для приёма и оплаты Товара.
- 5.6. Покупатель обязуется в день доставки и накануне держать контактный телефон включенным и принимать на него звонки и/или смс-сообщения для обеспечения коммуникации со службой доставки.
- 5.7. Покупатель предупрежден о том, что в Товар входят пищевые продукты, которые утрачивают товарные свойства в случае неполучения их в указанное Покупателем в Заказе время доставки. В случае невыполнения Покупателем своих обязательств по получению Товара возврат Товара Продавцу становится невозможным вследствие утраты Товаром потребительских свойства, и денежные средства за него Покупателю не возвращаются.
- 5.8. Покупатель обязуется при получении Товара проверить его комплектность и внешний вид, внешний вид тары (упаковки), удостовериться в отсутствии явных видимых дефектов и явного несоответствия доставленных Товаров описанию на Сайте.
- 5.9. В случае выявления несоответствия Товара условиям договора и заявке, Покупатель обязан незамедлительно уведомить Продавца по телефону Контактного центра о несоответствии Товара условиям договора.
- 5.10. Покупатель предупрежден о том, что сразу после получения Товара, входящие в него пищевые продукты должны быть перенесены в холодильник, с установленным режимом температуры +2–+6 °С, в целях сохранения их потребительских свойств. В случае невыполнения указанных требований по хранению Товара, повлекших нарушение потребительских свойств Товара, ответственность за нарушение потребительских свойств Товара лежит на Покупателе.
- 5.11. В случае указания Покупателем ошибочных/неверных данных для доставки Товара и / или невыполнения обязательств по приемке Товара, уплаченные Покупателем денежные средства за Товар не возвращаются Продавцом.
- 5.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.
- 5.13. В случае обнаружения недостатков в каком-либо из Продуктов питания, входящих в набор, при доставке Товара курьером, Покупатель вправе вернуть некачественный Продукт питания курьеру и по своему выбору потребовать от Продавца замены этого некачественного Продукта питания на аналогичный качественный продукт питания, либо возврата денежных средств, уплаченных

за некачественный Продукт питания. При этом стоимость некачественного Продукта питания возвращается Покупателю в течение 10 дней с момента получения Продавцом соответствующего заявления Покупателя или по выбору Покупателя засчитывается как частичная предоплата следующего Заказа.

Претензии по качеству Продуктов питания принимаются в течение срока их годности. Срок годности Продуктов питания составляет 5 календарных дней. Официальная государственная экспертиза производится за счет заинтересованной стороны.

- 5.14. В случае обнаружения в Заказе продовольственных товаров, не соответствующих Заказу, Покупатель вправе принять данные Товары, либо отказаться от их приема и потребовать возврата денежных средств за оплаченные и фактически неполученные продовольственные товары.
- 5.15. В случае доставки Покупателю меньшего количества продовольственных товаров, чем предусмотрены Заказом, Покупатель вправе принять товары в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество продовольственных товаров, либо, если недостающие продовольственные товары были предварительно оплачены, потребовать возврата денежных средств за недостающие товары.

Обязанности и права Продавца

- 6.1. Продавец обязуется при исполнении Договора выполнять его требования, а также требования законодательства, в том числе о защите прав потребителя и о защите персональных данных.
- 6.2. Продавец обязуется сохранять конфиденциальность предоставленных Покупателем данных и не разглашать их третьим лицам (за исключением уполномоченных государственных органов, а также службы доставки, аудиторов, консультантов, бухгалтеров, юристов, контрагентов в целях исполнения условий Оферты на условиях сохранения ими конфиденциальности полученной информации).

Политика обработки персональных данных Продавца является неотъемлемой частью настоящей Оферты. Ознакомиться с последней версией Политики обработки персональных данных можно по адресу: <https://svejo.ru/politika.pdf>.
- 6.3. Продавец вправе хранить в своей базе данных информацию, предоставленную Покупателями при оформлении Заказов, в том числе: фамилия, имя, отчество, дата рождения, телефон, e-mail, иные Персональные данные Покупателя, в течение неограниченного срока в целях оформления новых Заказов, получения статистической информации и информирования Покупателей о деятельности Продавца.
- 6.4. Предоставляя свои персональные данные при Заказе Товара или регистрации на Сайте, Покупатель соглашается на их обработку Продавцом и дает согласие на их использование при обработке персональных данных. Продавец обеспечивает соответствие содержания и объема обрабатываемых персональных данных заявленным целям обработки.
- 6.5. После исполнения или прекращения действия Договора, Продавец по письменному требованию Покупателя прекращает обработку персональных данных, за исключением случаев обработки в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.6. Продавец вправе осуществлять запись телефонных разговоров между Покупателем и операторами Контактного центра в целях подтверждения предоставленной Покупателем информации при регистрации на Сайте, информации о сделанных Заказах и др. Запись телефонного разговора не может быть предоставлена третьим лицам, за исключением случаев запроса об этом правоохранительных органов или суда.
- 6.7. Продавец предоставляет Покупателям и любым лицам консультации/ техническую поддержку по телефонам Контактного центра +7 499 490-30-20 или по электронной почте: info@svejo.ru

Продавец вправе размещать на Сайте, либо направлять на предоставленный Покупателем электронный адрес или номер контактного телефона информационные или рекламные сообщения в связи с деятельностью Продавца или исполнением Заказа.
- 6.8. Продавец вправе изменять содержание, программное обеспечение, оформление Сайта и т.п., а также изменять и дополнять условия настоящей Оферты в одностороннем порядке по своему усмотрению.

Обязанности и права Покупателя

- 7.1. Покупатель обязуется до оформления Заказа ознакомиться с настоящей Офертой, информацией о Товаре и иной информацией для Покупателей, опубликованной на Сайте.
- 7.2. Оформление Заказа являются подтверждением факта ознакомления Покупателя с информацией о Товаре и согласия Покупателя с условиями договора розничной купли продажи, изложенными в Оферте.
- 7.3. Покупатель обязуется использовать Товар в течение сроков годности и в соответствии с инструкциями Производителя о порядке хранения и использования Товара. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования, хранения, потребления Товара. При этом уплаченные за Товар денежные средства возврату не подлежат.
- 7.4. Покупатель обязуется своевременно и в полном объеме предоставлять Продавцу достоверную информацию, необходимую для заключения и исполнения Договора. В частности, в целях идентификации поступающих от Покупателя платежей, Продавец вправе запросить у него Персональные данные. В случае недостаточности такой информации или наличия сомнений в ее достоверности, Продавец вправе приостановить исполнение Договора, уведомив об этом Покупателя.
- 7.5. Покупатель обязуется своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость каждого Заказа, в которую включена также стоимость доставки Товара Покупателю.
- 7.6. Действия, совершенные на Сайте с использованием логина и пароля Покупателя, Стороны признаются совершенными Покупателем. Заказы, оформленные с использованием Сайта, а также сообщения, направленные с контактного адреса электронной почты Покупателя, признаются равнозначными документу, собственноручно подписанному Покупателем.

Ответственность сторон

- 8.1. Стороны несут ответственность за невыполнение условий Оферты в соответствии с положениями настоящей Офертой и законодательства РФ.
- 8.2. Продавец предоставляет пользователям сети Интернет доступ к Сайту и поддерживает надлежащее функционирование Сайта, оперативно восстанавливает его работоспособность в случае технических сбоев и перерывов. При этом Продавец не предоставляет гарантий бесперебойной работы Сайта и соблюдения каких-либо сроков восстановления работоспособности Сайта в случае перерывов в работе по причинам сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях.
- 8.3. Продавец не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, вследствие недобросовестных и/или злонамеренных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Сайта.
- 8.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые участник не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, землетрясение и т.п.

Разрешение споров

- 9.1. В случае возникновения разногласий и споров, связанных с выполнением условия данного Договора, стороны решают их путем переговоров.
- 9.2. В случае невозможности решения споров путем переговоров споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Прочие условия

- 10.1. Продавец вправе в одностороннем порядке изменять условия Оферты, разместив при этом новую редакцию Оферты на Сайте, не менее, чем за 5 (пять) дней до даты вступления в действие оферты

в новой редакции. Положения новой редакции оферты становятся обязательными для всех ранее зарегистрировавшихся Покупателей, если в течение указанного срока они не заявят в письменной форме об отказе от исполнения Договора в новой редакции. В случае отказа Покупателя Договор прекращает свое действие с момента прекращения действия предыдущей редакции Оферты, а при наличии неисполненных обязательств Сторон на эту дату — с даты полного исполнения таких обязательств.

- 10.2. Настоящая Оферта, а также все споры и претензии, вытекающие из неё или связанные с ней или основанные на ней, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 10.3. Отношения между Покупателем и Продавцом с момента Акцепта Покупателем настоящей Оферты регулируются Договором; Гражданским кодексом Российской Федерации; Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом»; Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152 ФЗ «О персональных данных».

Реквизиты Продавца Общество с ограниченной ответственностью «Свежо!»

ОГРН: 1207700187970; ИНН: 9723100780

Юридический адрес: 123610, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, наб. Краснопресненская, д. 12, этаж 2, помещ. ХVIAГ, ком. 1-13

+7 499 490 30 20

Электронный адрес для корреспонденций: info@svejo.ru