

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

О ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

(действует с 30.08.2023 года)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящей оферте, если из контекста не следует иное, нижеприведенные термины имеют следующие значения:

«Курьерская служба» – лица, оказывающие услуги по доставке Товаров от имени Продавца.

«Мобильное приложение» – официальное мобильное приложение «Грильница» (вне зависимости от используемой платформы).

«Ресторан» - место изготовления Товаров, принадлежащих Продавцу. Адреса Ресторанов указываются на Сайте и в Мобильном приложении.

«Продавец» – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность общественного питания в регионе проживания Покупателя в рамках франчайзинговой сети (под единым товарным знаком «Грильница»). Полное фирменное наименование и место нахождения Продавца указываются на Сайте в разделе «Рестораны», а также в документах, сопровождающих доставку Товара. Продавец является для Покупателя стороной договора розничной купли-продажи (продавцом заказанных Покупателем Товаров) и несёт перед Покупателем ответственность, установленную действующим гражданским законодательством. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары путем совершения последовательности действий, направленных на оформление заказа в отношении выбранных Товаров с использованием сайта, мобильного приложения или посредством телефонного заказа. Оплата, произведенная Покупателем за заказанные им товары, поступает в адрес Продавца и засчитывается в качестве оплаты по договору купли-продажи.

«Покупатель» – любое дееспособное лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий Товары исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Сайт» – grilnica.ru. Сайт включает мобильную версию и десктопную версию.

«Телефон» – телефонный номер, указанный на Сайте и/или в Мобильном приложении с учетом выбора населенного пункта, в котором осуществляется доставка Товара.

«Товары» - перечень продукции Продавца, представленный на Сайте и/или в Мобильном приложении, которая готовится исключительно по заказу Покупателя (в терминологии настоящей оферты равнозначным термином признается термин «Блюдо»).

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, Мобильного приложения и заказов через контакт-центр (осуществленных посредством телефонных звонков), 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 дистанционным способом.

2.2. Покупатель до оформления заказа обязуется ознакомиться с:

- с условиями настоящей оферты,
- с информацией, указанной на Сайте и/или в Мобильном приложении (в том числе с информацией в отношении потребительских свойств Товара и условиями их приобретения), а также
 - с иной информацией, размещенной на Сайте и/или в Мобильном приложении.

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. При оформлении заказа на Сайте/в Мобильном приложении/посредством телефонного заказа Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 2.2. настоящей оферты.

2.5. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.

2.6. Срок, в течение которого действует предложение о заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, является бессрочным.

2.7. Не все Товары, представленные на Сайте и/или в Мобильном приложении, могут быть доступны к продаже дистанционным способом. Отдельные позиции меню могут быть недоступны для дистанционной продажи в силу законодательных ограничений и/или их фактического отсутствия на момент заказа.

2.8. Ассортимент блюд конкретного Ресторана может не соответствовать ассортименту, представленному на Сайте или в Мобильном приложении (могут отсутствовать некоторые позиции меню, приведенные на Сайте и/или в Мобильном приложении).

2.9. Блюда, входящие в «Бизнес-ланч» доступны для заказа в определенное время, указанное на Сайте и/или в Мобильном приложении (как правило, доступны для заказа с 12.00 до 15.00, если иное время не указано на Сайте и/или в Мобильном приложении).

2.10. Внешний вид Товаров может отличаться от изображения, приведенного на Сайте и/или в Мобильном приложении.

2.11. Потребительские свойства Товара (состав, вес блюда, КЖБУ, аллергены, срок употребления готовых блюд) указаны на Сайте, в том числе в разделе «Подробное меню».

2.12. При исключении одного или нескольких ингредиентов из блюда вес готовой продукции будет отличаться от веса, указанного на Сайте и/или в Мобильном приложении.

Удаленные Покупателем ингредиенты не заменяются Продавцом на какие-либо иные ингредиенты, равнозначные по граммовке.

2.13. Блюда рекомендуется употребить сразу по их получении. Срок употребления блюд ограничен и указан в разделе «Подробное меню» на Сайте.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. Продавец продает:

- Товары, указанные на Сайте, по ценам, представленным на Сайте;
- Товары, указанные в Мобильном приложении, по ценам, указанным в Мобильном приложении;
- Товары, представленные непосредственно в Ресторане, по ценам, указанным в Ресторане, соответственно.

3.2. Товар доставляется Курьерской службой.

3.3. Покупатель производит оплату и принимает Товары в соответствии с условиями настоящей оферты.

3.4. Право собственности и риск случайной гибели/повреждения Товаров переходит к Покупателю в момент приемки Товаров Покупателем.

4. УВЕДОМЛЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

4.1. Продавец (или иное лицо по поручению Продавца) вправе отправлять сервисные сообщения (в том числе push-уведомления), информирующие Покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки, о готовности заказа и времени доставки. Такие сервисные сообщения отправляются автоматически и направлены на контроль качества оказания услуг Покупателю, а также его информирование о надлежащем исполнении Продавцом своих обязательств по договору купли-продажи дистанционным способом.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА ТОВАРОВ

5.1. Заказ Покупателя может быть оформлен по Телефону и/или посредством заполнения электронной формы заказа на Сайте или в Мобильном приложении.

- 5.2. Покупатель обязуется предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения договора розничной купли-продажи Товаров дистанционным способом.
- 5.3. В случае возникновения у Покупателя дополнительных вопросов, касающихся Товаров, перед оформлением заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефону для получения необходимой информации, в соответствии с режимом работы, указанным на Сайте и/или в Мобильном приложении.
- 5.4. Покупатель может заказать только те Товары, которые есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа Товаров у Продавца.
- 5.5. При удалении отдельных ингредиентов из состава блюда по желанию Покупателя (в случаях, когда такая возможность предусматривается на Сайте и/или в Мобильном приложении) пересчет стоимости Товара не производится.
- 5.6. При добавлении в блюдо дополнительных ингредиентов цена на Товар может измениться. Соответствующая информация об изменении цены отображается на Сайте и/или в Мобильном приложении, а также сообщается при оформлении заказа по телефону.
- 5.7. Покупатель не имеет право изменить состав заказа после его оформления (вне зависимости от способа его оформления).
- 5.8. При оформлении заказа по телефону Продавец вправе осуществлять аудиозапись телефонного разговора с Покупателем, если указанные действия необходимы Продавцу для исполнения обязанностей, предусмотренных настоящей офертой, и оценки качества оказанных услуг.
- 5.9. 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 и в Мобильном приложении.
- 5.10. Если у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 30 минут после получения заказа от Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте, либо аннулировать свой заказ. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.
- 5.11. Продавец вправе временно приостановить прием заказов в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Товаров, или отсутствия ингредиентов, необходимых для приготовления конкретных блюд.

6. ДОСТАВКА ТОВАРОВ

- 6.1. Доставка Товаров осуществляется Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем при оформлении заказа, или выборкой Товаров Покупателем (путем самовывоза).
- 6.2. Доставка Товаров в пределах зоны доставки осуществляется в соответствии с режимом работы Продавца, указанным на Сайте и в Мобильном приложении.

6.3. Доставка Товаров по адресам, не входящим в зону доставки, не осуществляется.

6.4. Продавец оставляет за собой право установить минимальную сумму заказа, необходимую для доставки. Сумма минимального заказа определяется Продавцом в одностороннем порядке и указывается на Сайте и в Мобильном приложении.

6.5. Продавец вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи дистанционным способом в том случае, если Курьерская служба по прибытии к указанному Покупателем адресу доставки, не может осуществить фактическую передачу доставленных Товаров по вине Покупателя (Покупатель в течение 7 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе), что расценивается Сторонами как уклонение Покупателя от надлежащего исполнения им обязательств по приемке заказанного им Товара.

7. ОПЛАТА ТОВАРОВ

7.1. Цены на Товары определяются Продавцом в одностороннем порядке и указываются на Сайте, в Мобильном приложении и в Ресторане.

7.2. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов:

7.2.1. оплата осуществляется по факту получения Товаров наличными денежными средствами. Оплата наличными денежными средствами может быть ограничена максимальной суммой, о чем будет указано на Сайте и/или в Мобильном приложении;

7.2.2. безналичными расчетами банковской картой на Сайте или в Мобильном приложении в момент формирования заказа;

7.2.3. безналичными расчетами банковской картой по факту получения Товаров, при условии оснащения Курьерской службы мобильными POS-терминалами (о наличии возможности произвести оплату Товаров данным способом следует уточнять у Продавца).

7.3. Продавец вправе устанавливать стоимость доставки Товара, которая может оплачиваться напрямую Курьерской службе.

7.4. Кассовый чек выдается Покупателю в порядке, установленном действующим законодательством.

7.5. Покупатель вправе до момента приготовления его заказа обратиться к Продавцу с просьбой об отмене Заказа и транзакции соответственно, в случае оплаты заказа путем безналичного расчета банковской картой. Возврат денежных средств осуществляется с учетом требований законодательства РФ и всех сложившихся обстоятельств.

7.6. Продавец вправе в любой момент до подтверждения заказа уведомить Покупателя о том, что оформление Заказа с формой оплаты «наличными курьеру» или «картой курьеру», предусмотренной пп 7.2.1, 7.2.3, невозможно, если ранее оформленные Заказы Покупателем не были доставлены по его вине. Например, если Покупатель не открыл дверь или не ответил по телефону курьеру при доставке Заказа, или Покупатель указал несуществующий адрес доставки и т.п.

8. ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРОВ

8.1. Возврат и обмен Товара надлежащего качества не допускается, поскольку Товар имеет индивидуально-определенные свойства, и может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

8.2. Продавец обязан передать Покупателю Товары, которые полностью соответствуют его заказу, качество которых соответствует информации, представленной Покупателю при заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, а также информации, доведенной до его сведения при передаче Товаров (на этикетке или вкладыше, прикрепленных к Товарам или их упаковке, либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов Товаров).

8.3. При получении Товаров Покупатель проверяет соответствие полученных Товаров своему заказу, в том числе комплектность заказа.

8.4. При наличии претензий к внешнему виду и/или качеству Товара Покупатель должен представить подтверждающую информацию: данные о заказе; данные о Покупателе; фото и/или видеофиксацию, подтверждающую доводы претензии (для детального и объективного анализа обращения).

8.5. Все претензии к Товару, в том числе требования об обмене Товара или возврате стоимости Товара, принимаются при условии возврата не менее 50% порции проблемного блюда, необходимых для проведения проверки.

8.6. В случае подтверждения доводов, изложенных в претензии, Покупатель вправе потребовать либо возврата денежных средств (в размере стоимости блюда, в отношении которого были подтверждены доводы претензии), либо его замены.

8.7. Требования Покупателей о возврате денежных средств рассматриваются в течение 5 (пяти) дней с момента их предъявления. Возврат осуществляется в течении 3 (трех) рабочих дней с момента принятия решения о возврате. Общий срок с момента поступления требования Покупателя о возврате денежных средств до момента возврата не может составлять более 10 (десяти) дней. Возврат осуществляется на банковскую карту, с которой был оплачен заказ. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту Покупателя регулируются банковскими правилами.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Любая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящей оферте, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

9.2. 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 и иные стихийные бедствия, войны, военные действия и так далее.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

10.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования им Товаров, приобретённых у Продавца.

10.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения заказа, в том числе неправильного указания своих данных.

10.3. В случае злоупотребления Покупателем правами потребителя, включая, но не ограничиваясь, если Покупатель отказался от приемки и/или оплаты заказанного и доставленного Товара, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту, а именно: не принимать от него будущие заказы, либо определить исключительно авансовую форму оплаты.

10.4. В случае одностороннего отказа Продавца от исполнения договора розничной купли-продажи дистанционным способом по вине Покупателя, в соответствии с пунктом 6.5. настоящей публичной оферты, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту и взыскать убытки с Покупателя в размере стоимости заказа. В случае, если Покупатель оплатил Товар до его доставки, оплаченная сумма возврату не подлежит, в связи с тем, что товар, в силу его свойств и качеств, не может быть реализован другому потребителю.

10.5. Все свои требования о возврате уплаченных денежных средств, оплаченных в виде онлайн-платежей, Покупатель в первую очередь должен предъявлять Продавцу.

Администрация сайта:

- не является для Покупателя Продавцом товаров,
- не осуществляет доставку товаров Покупателю,
- не принимает возвраты приобретенных Покупателем товаров.

В то же время Администрация сайта будет предпринимать все зависящие от нее действия, направленные на обеспечение надлежащего исполнения Продавцами всех обязательств, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.