

I. Публичная оферта на заключение договора розничной купли-продажи в интернет-магазине

В настоящей публичной Оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

1. Термины и определения

1.1. «Покупатель» - любое лицо (гражданин, индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо), которое оформляя заказ (именуемый в дальнейшем «Заказ») на приобретение и доставку «Цветов», информация о которых размещена на «Интернет-сайте», принимает (акцептует) настоящее публичное предложение (оферту) Продавца о заключении Договора розничной купли-продажи.

1.2. «Акцепт Оферты» – полное и безоговорочное принятие Оферты Покупателем, путем оформления Заказа на «Интернет-сайте» и его оплаты.

1.3. «Интернет-сайт» - интернет-магазин, принадлежащий ООО «Ред Флауер», расположенный в сети интернет по адресу <https://novaagollandiya.com/>, где представлены товары, предлагаемые для приобретения, а также условия оплаты и доставки товаров Покупателям.

1.4. «Договор» - Договор розничной купли-продажи Цветов, мягких игрушек, подарочных корзин. 1.5. «Товар» - оформленная в соответствии с требованиями Покупателя, с использованием профессиональных флористических навыков, совокупность цветов и других растений, специальной упаковки (включая корзины, кашпо, ленты и др.), фрукты, сладости, декор, мягкие игрушки, открытки и иные носители текста, а также дополнительные подарки, которые представлены на Интернет-сайте.

1.6. «Получатель» - указанные Покупателем лица, принимающие доставленные Цветы, Корзины с подарками, мягкие игрушки.

1.7. «Заказ» - оформляемая на Интернет-сайте Продавца заявка Покупателя на покупку и доставку Товара, который содержит согласованную обеими Сторонами информацию о количественных и качественных характеристиках Товара, а также о времени и месте их доставки. Перечень информации, подлежащей согласованию Сторонами Договора при оформлении Заказа, определяется п. 2 Оферты. Покупатель может оформить Заказ на Интернет-сайте либо через оператора по телефонам, указанным на сайте, на условиях настоящей публичной оферты. Покупатель, оформляя Заказ на приобретение и доставку Товаров, информация о которых размещена на Интернет-сайте, принимает (акцептует) настоящее публичное предложение (оферту) Продавца о заключении Договора розничной купли-продажи. Предложение о заключении Договора розничной купли-продажи действует в отношении любых Цветов(и др. Товаров) (кроме сезонных) в течение всего периода времени, пока информация о соответствующих Цветах размещена на Интернет-сайте.

С момента подтверждения Заказа на приобретение и доставку Товара, оформленного в соответствии с размещенными на Интернет-сайте правилами, между Продавцом и Покупателем, заключен Договор розничной купли-продажи о нижеследующем:

2. Предмет Договора

2.1. Продавец обязуется заключить Договор в соответствии с действующим прейскурантом и каталогами, опубликованными на Интернет-сайте, и организовать доставку товара Получателям, а Покупатель обязуется оплатить Товар на условиях настоящего Договора. Количество и наименование Товара определяются Заказом Покупателя, оформленным в соответствии с размещенными на Интернет-сайте правилами.

2.2. Общая сумма заказа Покупателя (именуемая в дальнейшем «Сумма Заказа»), включает в себя покупную цену Товаров, открыток и других сопутствующих товаров, а так же стоимость доставки указанным Покупателем лицам.

3. Оформление заказа. Доставка.

3.1. Покупатель может сделать заказ по телефону интернет-магазина в его рабочие часы или самостоятельно на его сайте через форму заказа. Заказ можно оформить на любой товар из каталога на сайте интернет-магазина, который есть в наличии на складе продавца.

3.2. При регистрации (размещении) Заказа на Интернет-сайте Продавца Покупатель обязуется предоставить следующую регистрационную информацию о себе и Получателе Товара:

- фамилия, имя (на русском языке), город, страна, адрес электронной почты, контактные телефоны;
- фамилия, имя (на русском языке) Получателя Товара, фактический адрес доставки, контактные телефоны, пожелания по доставке.

3.3. Заказ считается оформленным в момент:

- нажатия кнопки "Подтвердить заказ" на последнем этапе оформления заказа - при самостоятельном оформлении на сайте интернет-магазина. После оформления заказа с покупателем связывается по телефону оператор интернет-магазина, чтобы подтвердить наличие товара, его стоимость и сообщить номер заказа, также согласовать его доставку;
- устного подтверждения заказа оператору по телефону интернет-магазина - при заказе по телефону. Заказ считается подтвержденным после того, как оператор подтвердил наличие заказанных товаров и стоимость заказа, зафиксировал всю необходимую для доставки информацию и сообщил покупателю номер заказа.

3.4. Товары подлежат доставке Получателю по адресу, указанному в Заказе. Срок исполнения заказа Покупателя зависит от вида Товаров (букеты и цветочные композиции, свадебные букеты, эксклюзивные корзины), условий доставки (доставка в рабочее время, доставка в праздники и предпраздничные дни, доставка в нерабочее время), от места доставки, зоны обслуживания. Подробное описание сроков доставки Товаров Получателям представлено в разделе «Доставка».

В случае указания Покупателем при оформлении Заказа отдаленных районов доставки или редких видов (сезонных) Цветов окончательная цена и иные условия договора согласуется по телефону или электронной почте.

3.5. Продавец не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при оформлении Заказа, в том числе за указанные им персональные данные.

3.6. Продавец вправе привлекать для исполнения Заказов третьих лиц. Расходы по доставке Товара (транспортировке) в любом случае возлагаются на Покупателя, не включаются в цену товара и оплачиваются заранее дополнительно. Соглашаясь на поставку Товара посредством его заказа Покупатель соглашается, помимо цены Товара, оплатить расходы по его доставке.

3.7. Заказ оформляется не меньше чем за сутки до даты вручения. В случае необходимости срочной доставки (менее суток) Покупатель сообщает об этом при оформлении заказа письменно, после чего сотрудник Продавца сообщает о наличии товара, а также о возможности выполнения срочного заказа в срок, сообщив Покупателю способ и время доставки.

3.7.1. В праздничные дни: Татьянин День, 13-14 февраля, 3-9 марта, дни выпускных (18-28 мая), 31 августа - 1 сентября, День учителя, День Матери, 31 декабря, в исключительных случаях замена цвета роз в букете может осуществляться без согласования с клиентом для осуществления своевременной доставки.

3.7.2. В случае отсутствия у Продавца свободных курьеров для исполнения срочного заказа, Продавец обязан сообщить об этом Покупателю не позднее чем за два часа до запрашиваемого срока доставки, а также вправе предложить Покупателю для доставки Товара воспользоваться услугами иных транспортных компаний, с которыми у Продавца отсутствуют договорные отношения, и оплатить их услуги за счет Покупателя, либо за счет Продавца, но при условии полной предварительной оплаты Заказа.

3.7.3. В случае несогласия Покупателя произвести предварительную оплату за товар (в полном объеме) Продавец вправе отказаться от исполнения договора, уведомив Покупателя и возвратив ему внесенные денежные средства на оплату услуг по доставке (в случае если они были оплачены Покупателем).

3.8. При оформлении заказа в Интернет-магазине, Покупатель дает согласие на обработку своих персональных данных (в том числе фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных) в соответствии со ст. 3, ст. 9, ст. 15 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. в целях рассылки каталогов, информации об акциях и спецпредложениях. Согласие Покупателя на обработку персональных данных предоставляется без ограничения срока его действия.

3.9. Покупатель, указавший свой номер мобильного телефона при оформлении заказа в Интернет-магазине, указанным действием дает согласие на получение им по такому номеру мобильного телефона смс-рассылок рекламного и информационного содержания.

4. Стоимость заказа и его оплата.

4.1. Стоимость заказа состоит из цены товара и стоимости его доставки, которые определяет продавец в одностороннем порядке. Если продавец изменил цену товара или стоимость доставки после оформления заказа, заказ оплачивается по стоимости на момент его оформления.

4.2. Цена товара определяется по каталогу, размещенному на сайте интернет-магазина.

4.3. Стоимость доставки не входит в цену товара и оплачивается отдельно. Тарифы на доставку с учетом ее способа, временных интервалов и территории указаны на сайте интернет-магазина.

4.4. Окончательная стоимость заказа, с учетом цены товара и его доставки (в случае необходимости) закрепляется за Покупателем в момент подтверждения заказа оператором.

4.5. Покупатель может оплатить заказ одним из следующих способов, описанных в разделе «Оплата заказа» по адресу <https://novayagollandiya.com/oplata/>. Способ оплаты выбирается при оформлении заказа.

4.6. Обязанность покупателя оплатить заказ считается исполненной в момент поступления полной суммы оплаты на расчетный счет или в кассу продавца.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Продавец обязан:

5.1.1. Организовать с привлечением третьих лиц доставку и передачу Товара Получателю согласно принятому к исполнению Заказу.

5.1.2. В случае если заказана услуга «фотография доставки подарка», выслать фотографию на электронный адрес, указанный при оформлении Заказа, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента доставки Товара. Продавец освобождается от обязательств по услуге «фотография доставки подарка» в случае отказа Получателя от фотосъемки.⁴

5.1.3. В случае ненадлежащего качества Товара совершить действия, обеспечивающие удовлетворение требований Покупателя, связанных с ненадлежащим качеством Товара: вернуть всю или часть суммы денежных средств Покупателю, уплаченных им за Товар, либо организовать повторную доставку Получателю Товара надлежащего качества. После предоставления фотографий Покупателем о несоответствии качества товара в течение 3х часов с момента заказа.

5.1.4. После передачи Товара Получателю информировать Покупателя об окончании выполнения его Заказа посредством sms-сообщения или звонка на телефонный номер либо на адрес электронной почты, указанные Покупателем при размещении Заказа. В случае если в течение 24 (двадцати четырех) часов после направления Продавцом Покупателю уведомления об окончании выполнения Заказа, от Покупателя не поступит возражений, обязательства Продавца по настоящему Договору будут считаться выполненными надлежащим образом и в полном объеме.

5.1.5. В случае отказа Получателя от принятия Товара или его отсутствия по месту доставки в согласованное в заказе время, лицо, осуществляющее доставку Товара обязано принять Товар на ответственное хранение с уведомлением Покупателя по телефону или электронной почте, указанным при оформлении Заказа. Принятые на ответственное хранение Товары Покупатель в течение суток с момента принятия их на хранение обязан самостоятельно получить в указанные Продавцом время и месте, если иной срок не будет согласован Сторонами, либо согласовать новое время доставки при условии оплаты повторной доставки в размере 300 руб. в пределах города. По истечении указанного срока, Договор считается исполненным с удержанием 50 % (Пятьдесят процентов) от стоимости Товара.

5.2. Продавец вправе:

5.2.1. Удержать полную стоимость Заказа в случае указания Покупателем несуществующего или неполного адреса Получателя, за исключением случаев, когда, по соглашению Сторон, Покупатель оплачивает повторную доставку (в размере 300 руб. в пределах города) Товара по уточненному адресу.

5.2.2. Осуществить доставку Товара по адресу, отличному от указанного в Заказе Покупателя, при условии согласования нового адреса и времени доставки с Получателем.

5.2.3. Отказаться от доставки без возврата уплаченной Суммы Заказа, либо по соглашению Сторон получить от Покупателя дополнительную оплату стоимости доставки либо стоимости Товара, в случае указания Покупателем неверного населенного пункта Получателя.

5.2.4. В целях стимулирования Покупателя к регулярному сотрудничеству с Продавцом, продвижения оказываемых исполнителем услуг, а также увеличения объемов продаж при выборе одной из цветочных композиций в соответствии со спецификациями, размещенными на сайте исполнителя и при условии 100% предварительной оплаты, Продавец имеет право передать в дар Покупателю подарок, который включен в цветочную композицию, но не входит в её стоимость. В этом случае в наименовании (или спецификации) композиции это указывается явно.

5.2.5. Отказаться от доставки в случае отсутствия на складе у Продавца требуемого Товара и невозможности заменить на сходные, с условием возврата Покупателю уплаченных им сумм в полном объеме, заранее уведомив Покупателя.

5.2.6. Предложить покупателю замену товара на товар аналогичной стоимости или возврат денежных средств (например, при отсутствии товара в наличии или если цена на данный товар не актуальна) в том случае, когда Покупатель оплатил товар до подтверждения и согласования всех условий заказа с оператором.

5.3. Покупатель обязан:

5.3.1. После подтверждения и согласования заказа с оператором Произвести оплату цены Товара, а также процесса доставки (транспортные расходы), до момента доставки Товара Получателю в соответствии с условиями оформленного Покупателем Заказа (предварительная оплата). Оплату заказа Покупатель вправе производить одним из следующих способов, описанных в разделе «Оплата заказа» по адресу <https://novayagollandiya.com/oplata/>. В случае, когда покупатель не произвел предоплату за Товар (не считая оплаты за доставку), продавец вправе предпринять одно из следующих действий:

- Приостановить продажу (п. 2 ст. 487, ст. 328 ГК РФ);

- Отказаться от исполнения обязательства по поставке товара полностью и потребовать возмещения убытков (п. 2 ст. 328 ГК РФ). В этом случае транспортные расходы, в случае их оплаты Покупателем, возвращаются последнему Продавцом в течение трех рабочих дней.

5.3.2. Возмещать Продавцу любые дополнительные расходы, возникшие по вине Покупателя до исполнения обязательств Продавцом.

5.4. Покупатель вправе:

5.4.1. Участвовать в акциях и получать подарки.

6. Дополнительные условия

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента получения Продавцом Заказа Покупателя и действует до полного исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных Договором и вытекающих из него.

6.2. При размещении Заказа Покупатель подтверждает, что:

- условия настоящего Договора и прочие условия указанные в Интернет-сайте по адресу <https://novayagollandiya.com/> на момент заключения Договора принимаются им без каких-либо возражений и соответствуют его действительной воле как Покупателя. При размещении Заказа Покупатель уяснил значение используемых в настоящем Договоре терминов, слов и выражений согласно их нормативноправовому определению и (или) толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- является дееспособным гражданином или уполномоченным на заказ товара представителем юридического лица;
- предоставил достоверную информацию при оформлении заказа;
- передает продавцу для обработки в целях заключения и исполнения договора свои персональные данные: полное имя, номер телефона, адреса электронной почты и доставки товара (для покупателя-гражданина) (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных);
- дает согласие на обработку переданных персональных данных в целях направления ему сообщений рекламного характера о товаре, проведения опросов и розыгрышей призов среди покупателей, контроля удовлетворенности покупателя (для покупателя-гражданина) (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных). Покупатель вправе отозвать согласие, уведомив продавца письменно по адресу его электронной почты;
- дает предварительное согласие на получение рекламно-информационных сообщений в форме рассылок по электронной почте и СМС-сообщений на электронный адрес и номер телефона, предоставленные при регистрации в интернет-магазине (ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе). Покупатель вправе отозвать согласие, уведомив продавца письменно по адресу его электронной почты.

6.3. Какие сложности могут возникнуть при доставке подарков? Из наиболее распространенных проблем, которые могут возникнуть в процессе доставки товаров, можно назвать следующие

- Получатель на время отлучился по своим делам. В этом случае курьер с ним созванивается, выясняет, через какое время он прибудет по указанному адресу, дожидается его и вручает подарок.
- Домофон в доме, где проживает получатель, не работает;
- Курьеру не открывают дверь. При возникновении затруднений Исполнитель связывается с Покупателем, и он называет время и адрес, когда и куда ему удобнее доставить букет товар. Повторная доставка оплачивается дополнительно в размере 300 руб. в пределах города (см. п.3.1.5.)

7. Составление букета и замена цветов

7.1. Букет (корзина), который Покупатель выбрал в нашем каталоге, будет изготовлен флористами максимально похожим на фото с сайта. Но хотим обратить внимание, что все букеты (корзины) изготавливаются в ручную флористами, поэтому возможно незначительное отклонение по форме от фото, представленного на сайте.

7.2. Если на складе Продавца отсутствуют необходимые цветы, фрукты, и др. составляющие, Продавец заранее связывается с Покупателем по телефону, указанному в заявке и предлагает варианты замены товара (при наличии такой возможности) либо сообщает о невозможности исполнить заказ и обеспечивает возврат денежных средств, полученных от Покупателя.

7.3. В том случае, если не удастся связаться с Покупателем по телефону и электронной почте, Продавец при наличии такой возможности составляет букет с заменой недостающих товаров на равноценные им по качеству и стоимости. При отсутствии возможности подобрать сходный Товар Продавец сообщает об этом Покупателя и обеспечивает возврат внесенных Покупателем денежных средств.

7.4. Если заказ срочный – «день в день», и в наличии на складе не имеется каких-либо составляющих, а доставка нужна незамедлительно, наши флористы подбирают аналогичные, максимально похожие товары и составляют букет(корзину) из них. В этом случае стоимость Товара остается прежней, и он имеет максимально схожий с оригиналом дизайн.

7.5. Если Покупатель при оформлении заказа не указал желаемый цвет роз, тюльпанов и любых моно-композиций, а связаться с ним не удастся по каким-либо причинам, то в целях вовремя исполненного заказа букет собирается в цветовой гамме выбранной флористом.

8. Особые условия

8.1. При выборе композиций, содержащий подарок от Продавца, в частности, в виде вин, игристых вин и других алкогольных напитков, акцептуя настоящий договор путем заполнения бланка заказа размещенного на сайте исполнителя и совершая действия предусмотренные пунктами 2.1 и 2.2. настоящего договора Покупатель подтверждает, что действует от собственного имени как физическое лицо, не является при оформлении заказа представителем коммерческой организации или иного юридического лица. Покупатель также подтверждает, что он сам или лицо, которому необходимо доставить Заказ (одариваемые лица), является совершеннолетним, дееспособным лицом на которое не распространяются ограничения по отпуску алкогольной продукции. В случае предоставления Продавцу недостоверных сведений Покупатель может быть привлечен к административной ответственности.

II. Конфиденциальность и защита информации

1. Персональные данные Пользователя/Покупателя обрабатывается в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

2. При регистрации на Сайте Пользователь предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, контактный номер телефона, адрес электронной почты, адрес доставки товара, Фамилия получателя, Имя получателя, Отчество получателя, контактный номер телефона получателя. Предоставляя свои персональные данные Продавцу, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Посетителем Сайта/Пользователем/Покупателем в

рамках настоящей Публичной оферты, продвижения Продавцом товаров и услуг, проведения электронных и sms опросов, контроля результатов маркетинговых акций, клиентской поддержки, организации доставки товара Покупателям, проведение розыгрышей призов среди Посетителей Сайта/Пользователей/ Покупателей, контроля удовлетворенности Посетителя Сайта/Пользователя/Покупателя, а также качества услуг, оказываемых Продавцом.

3. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

- Продавец имеет право отправлять информационные, в том числе рекламные сообщения, на электронную почту и мобильный телефон Пользователя/Покупателя с его согласия, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение сообщения. Пользователь/Покупатель вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа путем информирования о своем отказе по телефону +7 (800) 333-60-08 (для звонков из регионов) либо посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес Продавца: info@redflower.ru. Сервисные сообщения, информирующие Пользователя/Покупателя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем/Покупателем.
- Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путем отзыва акцепта настоящей Публичной оферты по уведомлению на почту info@redflower.ru
- Продавец вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию. Посетитель / Пользователь / Покупатель настоящим дает согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе третьими лицами для целей формирования статистики и оптимизации рекламных сообщений.
- Продавец получает информацию об ip-адресе посетителя Сайта <https://novayagollandiya.com/>. Данная информация не используется для установления личности посетителя.
- Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем/Покупателем на Сайте в общедоступной форме.
- Продавец вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем/Покупателем. При этом Продавец обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению Заказов, в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

III. Возврат и обмен срезанных цветов и горшечных растений

1. Цветы являются живым товаром. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется право Российской Федерации. В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 25.10.2007г.) и Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (в ред. 27.03.2007г.) срезанные цветы и горшечные растения обмену и возврату не подлежат (указанны в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену). Покупатель Интернет-магазина имеет право отказаться от получения товара в момент доставки, если доставлен товар ненадлежащего качества (на основании п.3 ст. 497 ГК РФ, статья 21 Закона "О защите прав потребителей").
2. Возврат денежных средств осуществляется за вычетом стоимости доставки, в случае если доставка была осуществлена до Получателя или Заказчика. Товар должен быть передан Продавцу не позднее 12 часов с момента Получения одним из способов: курьеру Продавца сразу в момент получения, Самостоятельно доставив товар до пункта самовывоза Продавца или вызвав курьера Продавца, но стоимость доставки за осуществлением возврата у Получателя оплачивается Заказчиком.
3. При оплате товара банковской картой возврат денежных средств возможен только на карту, с которой была совершена операция, после электронной оплаты оформить возврат наличными нельзя. Сроки зачисления могут варьировать от 3 до 40 рабочих дней, в зависимости от Банка.

IV. Реквизиты Продавца

Общество с ограниченной ответственностью «Ред Флауер»

(сокращенное наименование ООО «Ред Флауер»)

ИНН 7811654864 КПП 781101001 ОГРН 1177847235488,

Юридический адрес: 192029, г. Санкт-Петербург, ул. Бабушкина,
д.7, лит А, пом 12Н, офис 107

расчетный счет 40702810390700001776, БИК 044030790, К/сч 30101810900000000790 ПАО
"Банк "Санкт-Петербург"

сайт интернет-магазина: novayagollandiya.com,

тел. 8-800-333-60-08

Ген. директор: Чернова Ольга Сергеевна