

**Правила продажи Товаров и/или оказания услуг
(редакция от «17» августа 2022 г.)**

1. Термины и определения

Покупатель (Потребитель) – физическое лицо, имеющее намерение зарезервировать и/или приобрести товары, либо резервирующее, приобретающее или использующее товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, разместившее Заказ на Сайте <https://www.alenka.ru>, либо указанное в Заказе лицо в качестве получателя Товара.

Продавец – ООО «Объединенная кондитерская сеть», осуществляющее свою деятельность под торговым знаком «Алёнка» и реализующее Товары и/или услуги, описание которых представлены на Сайте Продавца. ОГРН 1157746676988. ИНН 9705044645. Адрес местонахождения: 115184, г. Москва, 2-й Новокузнецкий пер., д. 13/15, стр. 1., адрес электронной почты: shop@alenka.ru, телефон +74991100596

Сайт – <https://www.alenka.ru>.

Интернет-магазин «Алёнка» – Сайт <https://www.alenka.ru>, на котором любой Потребитель может ознакомиться с представленными Товарами, их описанием и ценами на Товары, выбрать определенный способ оплаты и доставки Товаров, отправить Заказ по электронной почте и/или осуществить Заказ по телефону.

Дистанционный способ продажи – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления Покупателя с предложенным Продавцом описанием товара, содержащимся на Сайте <https://www.alenka.ru>, при этом должна быть исключена возможность непосредственного ознакомления Покупателя с Товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Товар – объект купли-продажи, не изъятый и не ограниченный в гражданском обороте, предназначенный для личного потребления. представленный к продаже в интернет-магазине «Алёнка», посредством размещения в соответствующем разделе интернет-магазина «Алёнка» в качестве образца для ознакомления.

Публичная оферта – публичное предложение Продавца, адресованное неопределенному кругу лиц, заключить с Продавцом договор купли-продажи товара дистанционным способом.

Акцепт – полное и безоговорочное принятие Покупателем условий Публичной оферты.

Заказ – оформленный по форме Продавца запрос Покупателя на резервирование Товаров интернет-магазина «Алёнка» с возможностью их доставки по указанному в запросе адресу для целей заключения договора купли-продажи, и отправленный Покупателем на сайт или посредством телефонной связи.

Самовывоз товара – самостоятельное получение и вывоз приобретенного Покупателем Товара с адресов, которые указаны Продавцом на Сайте доступными для заказанного Товара.

Доставка – услуги по доставке Товара по адресу, указанному Покупателем, и передача его Покупателю либо лицу, указанному Покупателем.

Курьер – лицо, осуществляющее доставку Товаров согласно Заказу Покупателя.

Курьерская служба – Организация, оказывающая услуги продавцу по доставке Товаров согласно Заказу Покупателя

Карта – банковская карта, эмитированная кредитной организацией, позволяющая Покупателю совершать при ее помощи операции с денежными средствами, находящимися у эмитировавшей Карту кредитной организации, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с кредитной организацией, в том числе операции по оплате Товаров, приобретаемых у Продавца на основании Договора.

Карточка товара – интерфейс Сайта в отношении определенного Товара, который содержит описание товара, стоимость и иные характеристики, а также функциональные возможности Сайта, которые позволяют оформить Заказ.

Рекламная информация – информация, содержащаяся в брошюрах, баннерах на Сайте о предложениях и акциях, а также иная информация, являющаяся предложением к ознакомлению с новыми товарами, услугами, условиями.

Товар ненадлежащего качества – товар непригодный для использования по назначению, брак, товар с недостатком (недостаток – это нарушение обязательных требований к товару) или не соответствующий описанию на Сайте, с истекшим сроком годности, товар доставленный Покупателю с нарушенной упаковкой.

Программа лояльности - (или «Дисконтная программа») - комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при совершении покупок товаров (работ, услуг) у ООО «Объединенная кондитерская сеть» (далее по тексту - Общество) и/или у его партнеров, которые будут указаны в Программе лояльности, с использованием Дисконтной карты, а также за выполнение определенных действий в рамках акций Программы лояльности получать Баллы, определяющие объем прав Участника на особые условия обслуживания у Общества и его партнеров. Правила Программы лояльности опубликованы в сети Интернет на сайте программы по адресу:
<https://www.alenka.ru/loyalty/>

Регистрационная форма - страница сайта на которой покупатель вводит свои данные необходимые для регистрации на сайте, в целях получения доступа к материалам, сервисам и функционалу Сайта и создания Личного кабинета.

Личный кабинет – совокупность страниц Сайта, созданных в результате регистрации Покупателя и связанных с учетной записью Покупателя на Сайте, в которой Покупателю доступно взаимодействие с Продавцом на предложенных Продавцом условиях.

Страница оформления заказа – страница сайта, на которой покупатель вносит необходимые для оформления заказа данные о способе и дате доставки, и подтверждает свое намерение заключить договор купли продажи.

2. Общие положения

2.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закона «О защите прав потребителей» и иные правовые акты РФ, принятые в соответствии с ними.

2.2. Заказывая Товары через интернет-магазин <https://www.alenka.ru>, Покупатель соглашается с настоящими Правилами продажи Товаров и/или оказания услуг (далее – Правила), изложенными ниже. Настоящие Правила, а также информация о Товаре, представленная на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч.2 ст.437 ГК РФ.

2.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в Правила. Правила вступают в силу с момента их опубликования на Сайте и действуют бессрочно. Продавец может изменить Правила в любой момент в одностороннем порядке по своему усмотрению без специального уведомления. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции Правил на Сайте в разделе <https://www.alenka.ru/oferta/>

2.4. Минимальная сумма заказа 500 рублей. Минимальная вес продажи товара на вес: 100 гр Кратность увеличения/уменьшения веса развесного товара - 100 гр

2.5. Вес заказанного развесного товара в «Корзине» указывается ориентировочно. Точный вес развесного товара устанавливается при формировании заказа и может отличаться от заказанного *(вес заказа устанавливается в большую или меньшую сторону по максимально близкому показателю к сумме заказа)*.

Указанный на стикере/ярлыке/этикетке вес указывается с точностью погрешности применяемых весов.

2.6. Потребитель соглашается с настоящими Правилами нажатием кнопки ««Оформить заказ». Договор купли-продажи считается заключенным с момента нажатия покупателем кнопки «Оформить заказ» на странице оформления заказа.

2.7. В случае отсутствия заказанных Товаров у Продавца, в том числе по причинам, не зависящим от последнего, Продавец вправе аннулировать указанный Товар из Заказа Покупателя и уведомить об этом Покупателя путем направления электронного сообщения по адресу электронной почты либо уведомить Покупателя посредством телефонного звонка, указанных при регистрации в порядке, указанном в п. 3.2.2 Правил в течение 24 часов с момента размещения заказа.

2.8. На Покупателя не распространяются условия маркетинговых акций, проводимых на Сайте и предусматривающих вложение дополнительных товаров в Заказы или получение дополнительных привилегий при Заказе, если иное не оговорено непосредственно в условиях проводимой Акции.

Правилами акций, конкурсов, иных стимулирующих мероприятий может быть установлен иной порядок оформления Заказа и возврата Товара. Факт участия в подобном мероприятии означает согласие Клиента с таким порядком.

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

2.10. При исполнении Заказа Стороны обмениваются информацией друг с другом используя следующие виды связи: электронную почту, систему электронных сообщений (SMS), телефонные звонки (вид связи выбирается Продавцом).

2.11. Покупатель соглашается с тем, что все соглашения, уведомления, соглашения о неразглашении информации и другие документы, предоставленные в электронном виде, соответствуют требованиям действующего законодательства РФ в отношении таких видов обмена информацией.

2.12. Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения договора розничной купли-продажи.

2.13. Вся информация о Товаре доведена до сведения на Сайте Продавца, в документации, направляемой на адрес электронной почты покупателя, указанной при регистрации, на этикетках, путем нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Сертификаты соответствия на товар доступны для ознакомления и скачивания в карточке товара.

2.14. Любые заявления, претензии, требования, письма, поступившие в адрес Продавца после 16.00 рабочего дня по Московскому времени или в праздничный/выходной день, считаются полученными Продавцом на следующий рабочий день.

2.15. Покупатель обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные при регистрации. В случае возникновения у Покупателя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Покупатель обязуется незамедлительно уведомить об этом Продавца и изменить регистрационные данные в разделе «Личный кабинет».

2.16. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер, за исключением информации, размещаемой в соответствии с законом «О защите прав потребителей», и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Товара, включая цвета, размеры и формы. Перед оформлением Заказа Покупатель должен обратиться к Продавцу для уточнения свойств и характеристик Товара. Покупатель может также получить информацию до момента заключения договора купли-продажи при звонке специалисту Интернет-Магазина «Аленка».

2.17. В случае аннулирования Заказа полностью или частично, стоимость аннулированного Заказа при предоплате Покупателем, Продавец обязуется вернуть денежные средства в течение 10 (десяти) рабочих дней. Срок возврата зависит от банка и платёжной системы.

2.18. Гарантии и заявления

2.18.1. Продавец не несет ответственность:

- за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров;
- за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения документов, в том числе неправильного указания регистрационных данных при оформлении Заказа;
- за ущерб, причиненный Покупателю вследствие неправомерных действий третьих лиц;
- за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием: действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Правил, в результате событий чрезвычайного характера, которые

Стороны не могли предвидеть или предотвратить, в случаях, указанных в п. 2.7. настоящей оферты.

2.19.2. Покупатель гарантирует, что:

- не является представителем юридического лица/индивидуального предпринимателя;
- приобретаемый товар соответствует целям использования;
- указал корректный адрес доставки;
- указал корректный номер телефона для контактов;
- указал корректный адрес электронной почты для контактов;
- иная информация, указанная покупателем, является корректной и достоверной;
- своими силами и за свой счет обеспечивает безопасность данных, указанных при регистрации, оформлении заказа.

2.19.3. Стороны признают, что Продавец считается исполнившим свои обязательства по доставке Товара надлежащим образом, если использовал данные Покупателя, указанные в регистрационной форме.

2.20. Продавец освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в соответствии с настоящей Офертой, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после принятия Покупателем условий настоящей Оферты. «Обстоятельства Непреодолимой Силы», означают чрезвычайные события или обстоятельства, которые нельзя было предвидеть или предотвратить доступными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и иные стихийные бедствия, войны, военные действия, действия российских или иностранных государственных органов, а также любые иные обстоятельства, выходящие за пределы разумного контроля.

3. Оформление заказа

3.1. Заказ Товаров на сайте интернет-магазина.

3.1.1. Выбор товаров для оформления договора купли продажи происходит путем нажатия кнопки «Добавить в корзину» в Карточке товара;

3.1.2. Размещение заказа на выбранные товары происходит на странице оформления заказа, где покупатель выбирает способ оплаты товара (наличными или картой при получении, онлайн оплата) для заключения договора купли-продажи, выбирает способ доставки (курьерская доставка или доставка в пункт выдачи заказов) и указывает адрес и ориентировочную дату доставки.

3.1.3. Способ получения и оплаты товара может зависеть от количества заказываемого товара, его наличия или суммы заказа. Продавец не несет ответственности за некорректно предоставленные покупателем данные. Условия оплаты и доставки доступны по адресу <https://www.alenka.ru/delivery/>.

3.1.4. При выборе способа оплаты онлайн оплата, покупателю будет предоставлена возможность оплатить свой заказ в течение 30 минут на сайте платежного шлюза Банка. Если оплата не произойдет в указанный срок – заказ будет автоматически отменен, договор купли продажи расторгнут Продавцом в одностороннем внесудебном порядке .

3.1.5. После оформления заказа, Покупателю отправляется sms и e-mail уведомление об оформлении заказа.

3.2. Изменение и отмена Заказа.

3.2.1. Покупатель вправе изменить или отменить Заказ в любой момент до передачи заказа курьерской службе на сайте, по электронной почте, и/или позвонив по телефону, указанному на Сайте.

3.2.2. Покупатель вправе согласиться принять Товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца, либо аннулировать данную позицию Товара из Заказа.

4. Стоимость и оплата

4.1. Цена, взимаемая за Товар, является ценой на момент размещения Заказа и указывается на Сайте Продавца в описании Товара.

4.2. Продавец вправе изменять цены на Товары в любое время без предварительного уведомления. По подтвержденным Заказам цена на товар изменению не подлежит.

4.3. Покупатель вправе оплатить Товар следующими способами:

4.3.1. оплата банковской картой при получении Товара;

4.3.2. оплата наличными денежными средствами при получении Товара;

4.3.3. оплата банковской картой на Сайте Продавца.

4.3.4. доступна частичная оплата заказа баллами, накопленными по программе лояльности. Порядок оплаты баллами указаны на странице <https://www.alenka.ru/loyalty/>.

4.4. Подтверждением оплаты является либо кассовый чек, выдаваемый клиенту при получении заказа или направляемый на электронный адрес покупателя при оплате он-лайн, указанный при размещении заказа, либо иной документ, применяемый на территории Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством РФ, подтверждающий оплату Товара.

5. Доставка

5.1. Курьерская служба доставит Товар по адресу, указанному Покупателем в заказе.

5.2. Курьерская служба доставит Товар в срок, указанный в Заказе, и свяжется с Покупателем посредством СМС сообщения, сообщения на адрес электронной почты или по телефону, указанному в заказе не позднее чем за час до прибытия на адрес доставки. В случае задержки доставки, курьерская служба уведомит клиента об этом посредством СМС сообщения, сообщения на адрес электронной почты или по телефону, указанному в заказе.

5.3. Покупатель должен расписаться в получении товара. В случае если у Покупателя есть замечания, укажите их в разделе «Особые отметки» Бланка доставки товара.

5.4. Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное

(в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

5.5 Если необходимо изменить адрес и дату доставки товара, Покупатель обязан обратиться к Продавцу. Данные изменения возможно сделать не позднее даты доставки.

5.6. В случае неверно указанного адреса в заказе, отсутствия Покупателя в согласованное время на месте, при отсутствии у получателя документов, подтверждающих личность, Продавец не может передать товар.

5.7. Если по адресу доставки товара действуют ограничения на въезд (пропускная система или платный въезд), Покупателю необходимо обеспечить получение разрешения на въезд. В ином случае доставка возможна только до места платного или ограниченного въезда. Лестничные проходы и дверные проемы должны быть свободны и позволять свободно занести товар в помещение в упаковке. В случае отсутствия возможности занести товар в квартиру (офис), товар остается на месте, до которого удалось осуществить доставку.

Доставка товара осуществляется при наличии подъездных путей. Доставка в область или район новостройки осуществляется при предоставлении Покупателем схемы проезда.

5.8 Сотрудники курьерской службы будут ожидать Покупателя в течение 15 минут, если в оговоренное время Покупателя не окажется по адресу доставки товара. Далее товар будет отправлен на склад. Для организации повторной доставки Покупатель должен связаться с Продавцом по телефону или электронной почте. При наличии технической возможности оператор магазина организует повторную доставку. Повторная доставка осуществляется за счет Покупателя.

5.9 Тарифы на доставку зависят от способа доставки, массы и объема заказа, адреса доставки и рассчитываются автоматически на странице оформления заказа для каждого конкретного заказа.

6. Возврат Товара

6.1 Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. Покупатель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от договора, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель потребитель вправе отказаться от товара в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю.

При этом:

- Продовольственные и непродовольственные товары ненадлежащего качества подлежат возврату в любом случае;
 - Продовольственные товары надлежащего качества не подлежат возврату;
 - Непродовольственные товары надлежащего качества подлежат возврату в случае, если сохранены их товарный вид и потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара на. При обнаружении следов эксплуатации Товара Продавец оставляет за собой право отказать в возврате денежных средств по данному основанию.

6.2 Возврат товара осуществляется по запросу Покупателя, силами Курьерской службы . Для оформления возврата Покупатель должен направить заявку на возврат товара Продавцу по электронной почте shop@alenka.ru или по телефону.

6.3 Упаковка товара. При отправке товара Продавцу покупатель обязан обеспечить упаковку товара, сохраняющую потребительские свойства товаров, а также вложить документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

6.4 Продавец возвращает Покупателю стоимость оплаченного Товара, за вычетом стоимости доставки Товара, в течение десяти дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования. При оплате заказа картой, денежные средства будут возвращены на карту, с которой производилась оплата. При оплате заказа наличными, возврат будет произведен на банковский счет покупателя. Реквизиты банковского счета и данные получателя Покупатель должен указать в заявлении на возврат.

6.5 Расходы по пересылке товаров надлежащего качества покупатель оплачивает самостоятельно, расходы по пересылке товаров ненадлежащего качества оплачиваются покупателем в момент отправки товара и компенсируются продавцом после получения товара.

6.6. Компенсация расходов на возврат товара. Для получения компенсации расходов покупателю необходимо направить заявку Продавцу на компенсацию расходов и документ, подтверждающий расходы покупателя на доставку товара, на адрес электронной почты

Покупатель может отправить оригинал заявки заказным письмом по адресу:

115184, г. Москва, 2-й Новокузнецкий пер., д. 13/15, стр. 1.

7. Претензии

7.1 При наличии претензии по качеству и количеству доставленного товара Покупатель должен в личном кабинете, в разделе «Покупки» выбрать необходимый номер заказа, нажать форму «Подать претензию» и заполнить форму, указав факт получения, недостающие или поврежденные товары, фотографии, желаемый способ возмещения, реквизиты для возврата денежных средств.

7.2 Претензия может быть подана в течение 30 дней с момента получения заказа покупателем. После заполнения формы, на электронный адрес Покупателя придет сообщение с указанием номера заказа, Претензии и заявления на возврат. Дата сообщения является датой подачи претензии.

7.3 Продавец в 10 дневный срок обязан рассмотреть претензию потребителю и сообщить о обоснованности или необоснованности заявленных в претензии требований. В случае обоснованности претензии Продавец в 10 дневный срок с момента уведомления Покупателя о своем решении обязан вернуть денежные средства Покупателю по реквизитам, указанным в заявлении на возврат.

7.4 Претензии, в т.ч. по иным вопросам, также могут направляться по адресу: 115184, г. Москва, 2-й Новокузнецкий пер., д. 13/15, стр. 1.

8. Защита персональных данных

8.1. При оформлении заказа на Сайте Продавца, Покупатель предоставляет о себе следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, номер телефона, адрес доставки, адрес электронной почты. Для оформления возврата денежных средств Покупатель предоставляет дополнительно: банковские реквизиты . Продавец использует полученную от Покупателя информацию для выполнения своих обязательств перед Покупателем. Продавец обязуется не разглашать полученную от Покупателя информацию.

8.2. Стороны признают и подтверждают, что Покупатель считается ознакомившимся с Правилами приобретения товара на Сайте при нажатии кнопки «Оформить заказ».