

### **Как оформить заказ?**

1. в Донерной на кассе;
2. в мобильном приложении “Донер 42 - заказ в кафе” (вне зависимости от платформы) (далее - “Мобильное приложение”):
  - a. на доставку на сумму не ниже минимальной суммы доставки, добавив Товары в корзину. Адрес доставки должен входить в зону доставки. Зона доставки указана в Мобильном приложении.
  - b. на самовывоз, добавив Товары в корзину и придя за ними в Донерную.

### **Почему не получается добавить Товары в корзину в Мобильном приложении?**

1. Товаров нет в наличии.
2. Вы пытаетесь оформить заказ в нерабочее время Донерной.
3. В связи с техническими неполадками прием заказов временно приостановлен.

### **Как отменить заказ?**

Отменить заказ можно в Мобильном приложении до момента, пока Продавец не приступил к его приготовлению.

### **Как получить заказ на доставку/самовывоз?**

Для получения заказа нужно представить скриншот с деталями заказа:

- номер заказа;
- состав заказа;
- стоимость заказа;
- адрес доставки, если Товары были заказаны на доставку, или адрес Донерной, если Товары были заказаны на самовывоз;
- время совершения заказа.

### **Как оплатить заказ?**

1. наличными денежными средствами при получении Товаров;
2. безналичными с помощью банковской карты и сервисов Apple Pay, Google Pay.

## Термины и определения

### Общие положения

- [Заклучение договора купли-продажи](#)
- [Ознакомление Покупателя с документами](#)

### Предмет Договора

### Уведомления Покупателя

### Оформление заказов Товаров

- [Способы оформления заказа](#)
- [Изменение ингредиентов в Товаре](#)
- [Процесс оформления заказа](#)

### Самовывоз Товаров

- [Условия осуществления доставки и самовывоза Товаров](#)
- [Адрес доставки](#)

### Оплата Товаров

- [Цена Товаров](#)
- [Способы оплаты Товаров](#)
- [Выдача кассового чека](#)

### Качество Товаров

- [Обязанность Продавца передать Покупателю качественные Товары](#)
- [Возврат и замена Товаров](#)

### Форс-мажор

### Ответственность Сторон Публичной оферты

### Порядок рассмотрения претензий Покупателя

# Публичная оферта о продаже товаров

(действует с «06» сентября 2021 г.)

## 1. Термины и определения

- 1.1. Для целей настоящей Публичной оферты о продаже товаров (далее - Публичная оферта), если из содержания не следует иное, используемые приведенные ниже термины с заглавной буквы имеют следующие значения.
  - 1.1.1. **Мобильное приложение** - мобильное приложение "Донер 42 - заказ в кафе", принадлежащее Компании, вне зависимости от платформы.
  - 1.1.2. **Донерная** - место изготовления и продажи Товаров Продавцом. Адрес Донерной указывается в Мобильном приложении.
  - 1.1.3. **Продавец** - Общество с ограниченной ответственностью "Пицца Венчур" (ИНН 1101084785, ОГРН 1111101000405), адрес местонахождения: 167000, Республика Коми, г.Сыктывкар, ул.Первомайская 85.
  - 1.1.4. **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.
  - 1.1.5. **Товары** - продукция Донерной, объединенных под условным обозначением "Донер 42".
  - 1.1.6. **Курьерская служба** – лица, оказывающие услуги по доставке Товаров от имени Продавца или сотрудники Продавца.
- 1.2. Для целей Публичной оферты термины и определения в единственном числе относятся также и к терминам и определениям во множественном числе и наоборот.
- 1.3. В Публичной оферте могут быть использованы иные термины, не определенные в настоящем разделе Публичной оферты, толкование которых производится в соответствии с текстом Публичной оферты и/или законодательством Российской Федерации.
- 1.4. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Публичной оферты и/или в законодательстве Российской Федерации следует руководствоваться толкованием термина, сложившимся в практике делового оборота.

## 2. Общие положения

**Заключение договора купли-продажи**

- 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 товаров.
- 2.2. Оформлением заказа Товаров Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 2.5 Публичной оферты.
- 2.3. Договор розничной купли-продажи товаров способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.
- 2.4. Срок, в течение которого действует предложение о заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, является бессрочным.

### **Ознакомление Покупателя с документами**

- 2.5. Покупатель обязуется ознакомиться с условиями Публичной оферты, с информацией, указанной в Мобильном приложении в отношении Товаров, с Пользовательским соглашением и Политикой обработки персональных данных.
- 2.6. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в Публичную оферту, в связи с чем Покупатель обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений в Публичной оферте.

## **3. Предмет Договора**

- 3.1. Продавец продает Товары, указанные в Мобильном приложении по ценам, представленным в Мобильном приложении при оформлении заказа в Мобильном приложении, и/или Продавец продает Товары, представленные в Донерной, по ценам, указанным в Донерной при оформлении заказа в Донерной; а Покупатель производит оплату и принимает Товары в соответствии с условиями Публичной оферты.
- 3.2. 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), а также совершать сервисные уведомления по телефону, информирующие Покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки и о готовности заказа. Такие сервисные сообщения и уведомления по телефону направлены на контроль качества оказания услуг Покупателю и его информирование о надлежащем исполнении Продавцом своих обязательств по договору купли-продажи товаров дистанционным способом. Сервисные сообщения не могут быть отклонены Покупателем.

## **5. Оформление заказов Товаров**

### **Способы оформления заказа**

- 5.1. Заказ Покупателя может быть оформлен в Донерной и посредством заполнения электронной формы заказа 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 электронной почте [feedback@doner42.ru](mailto:feedback@doner42.ru) или непосредственно в Донерной.
- 5.4. Покупатель может заказать только те Товары, которые есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа Товаров у Продавца.

#### **Изменение ингредиентов в Товаре**

- 5.5. Покупатель вправе при заказе в Мобильном приложении удалить ингредиенты из Товара (при наличии такой технической возможности), при этом цена на Товар не меняется. Покупатель вправе при заказе в Донерной удалить ингредиенты из Товара (на условиях, представленных в Донерной), при этом цена Товара не меняется.
- 5.6. Покупатель вправе при заказе в Мобильном приложении дополнить ингредиентами Товар (при наличии такой технической возможности), при этом цена Товара изменяется. Покупатель вправе при заказе в Донерной дополнить ингредиентами Товар (на условиях, представленных в Донерной), при этом цена Товара изменяется.
- 5.7. Покупатель не вправе изменить состав заказа после его оформления в Мобильном приложении.

#### **Процесс оформления заказа**

- 5.8. При оформлении заказа посредством заполнения электронной формы заказа в Мобильном приложении Покупатель создает учетную запись в соответствии с Пользовательским соглашением, указанным в Мобильном приложении.
- 5.9. Если у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 60 минут после получения заказа Товаров от Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте, либо аннулировать свой заказ Товаров. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.
- 5.10. Продавец вправе временно приостановить прием заказов Товаров в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Товаров, или отсутствия ингредиентов, необходимых для изготовления Товаров.

## **Подтверждение заключения договора**

- 5.11. После получения сообщения о намерении Покупателя заключить договор розничной купли-продажи дистанционным способом Продавец предоставляет Покупателю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи в виде размещения в учетной записи Покупателя деталей заказа, являющихся существенными условиями договора:
- номер заказа;
  - состав заказа;
  - стоимость заказа;
  - адрес доставки, если Товары были заказаны на доставку, или адрес Донерной, если Товары были заказаны на самовывоз;
  - время совершения заказа;
  - ориентировочное время доставки Товаров или готовности Товаров в Донерной.

## **6. Доставка и самовывоз Товаров**

### **Условия осуществления доставки и самовывоза Товаров**

- 6.1. Обязательства Продавца по доставке Товаров и обеспечению возможности Покупателя осуществить самовывоз Товаров возникают с момента заключения договора розничной купли-продажи в соответствии с п.2.3 Публичной оферты.
- 6.2. Доставка осуществляется при условии заказа Товаров на сумму минимального заказа. Сумма минимального заказа определяется Продавцом в одностороннем порядке и указывается в Мобильном приложении.
- 6.3. Право собственности и риск случайной гибели/повреждения Товаров переходит к Покупателю в момент приемки Товаров Покупателем.

### **Адрес доставки**

- 6.4. Доставка Товаров осуществляется Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем, при оформлении заказа. Получение Товаров осуществляется Покупателем самостоятельно путем самовывоза в Донерной по адресу, выбранному Покупателем в Мобильном приложении.
- 6.5. Доставка Товаров в пределах зоны доставки и получение Товаров в Донерной осуществляется в соответствии с режимом работы Донерной, указанным в Мобильном приложении.
- 6.6. Доставка Товаров по адресам, не входящим в зону доставки, а также по адресам, по которым Продавец временно приостановил прием заказов Товаров в соответствии с Публичной офертой, не осуществляется. Адреса, по которым осуществляется доставка Товаров, определяются в Мобильном приложении.

- 6.7. Курьерская служба при доставке Товаров по фактическому адресу, Продавец при выборке Товаров Покупателем (самовывоз) передают Товары Покупателю, заключившему договор розничной купли-продажи, или лицу, который может предоставить скриншот (снимок экрана) заказа, содержащий детали заказа, указанные в п.5.11 Публичной оферты.

### **Срок доставки**

- 6.8. Продавец вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи в том случае, если Курьерская служба по прибытии к фактическому адресу доставки Покупателя, не может осуществить фактическую передачу доставленных Товаров по вине Покупателя (Покупатель в течение 10 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе).
- 6.9. При возникновении ситуации, указанной в п.6.8 Публичной оферты, Курьерская служба возвращает заказанные Товары в Донерную. Продавец отменяет заказ Товаров и возвращает Покупателю денежные средства, уплаченные Покупателем за Товары. Срок возврата денежных средств на банковский счет Покупателя зависит от сроков проведения транзакций, установленных правилами кредитных организаций. Покупатель вправе повторно оформить заказ Товаров в Мобильном приложении.
- 6.10. В случае нарушения установленных сроков по приготовлению Товаров в силу обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажор») в соответствии с Разделом 9 Публичной оферты, Продавец не считается просрочившим время, к наступлению которого Покупатель должен получить Товар.

## **7. Оплата Товаров**

### **Цена Товаров**

- 7.1. Цены на Товары определяются Продавцом в одностороннем порядке и указываются в Мобильном приложении. Цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит.

### **Способы оплаты Товаров**

- 7.2. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов:
- 7.2.1. при заказе Товаров непосредственно в Донерной: наличными денежными средствами, безналичными расчетами банковской картой или сервисов Google Pay и Apple Pay;
- 7.2.2. при заказе Товаров через Мобильное приложение: сервисами Google Pay и Apple Pay или безналичными расчетами банковской картой. В соответствии с положением ЦБ РФ "Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт" № 266-П от 24.12.2004 года операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.

- 7.3. Конкретный способ оплаты Товаров из способов, указанных в п.7.2 Публичной оферты, определяется Продавцом в процессе оформления заказа. Доступный Покупателю в конкретный момент времени способ оплаты Товаров определяется Продавцом с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов. Также Продавец оставляет за собой право изменить способ оплаты в случае наступления обстоятельств, указанных в разделе 9 Публичной оферты.

#### **Выдача кассового чека**

- 7.4. Выдача либо направление Покупателю кассового чека:
- 7.4.1. на бумажном носителе при заказе Товаров непосредственно в Донерной и оплаты в порядке, предусмотренном пунктом 7.2.1 Публичной оферты.
- 7.4.2. в электронном виде на электронную почту Покупателя и в Мобильном приложении, в случае совершения заказа Товаров через Мобильное приложение и оплаты Товаров в порядке, предусмотренном пунктом 7.2.2 Публичной оферты. Условием направления кассового чека в электронном виде Покупателю на его электронную почту является внесение Покупателем данных об адресе электронной почты в личную учетную запись в Мобильном приложении.
- 7.4.3. в электронном виде на абонентский номер Покупателя в истории заказов в Мобильном приложении, в случае совершения заказа Товаров через Мобильное приложение и оплаты Товаров в порядке, предусмотренном пунктом 7.2.2 Публичной оферты. Направление кассового чека в электронном виде Покупателю на его абонентский номер означает направление такого чека в историю заказов в учетной записи Покупателя, для создания которой Покупатель вводил номер телефона (п.3.1. Пользовательского соглашения Мобильного приложения).

#### **Возврат денежных средств за Товар**

- 7.5. Покупатель вправе в любое время обратиться к Продавцу с просьбой о возврате денежных средств, уплаченных им за Товар. Решение о возврате денежных средств принимается Продавцом с учетом требований законодательства Российской Федерации и всех сложившихся обстоятельств.

### **8. Качество Товаров**

#### **Обязанность Продавца передать Покупателю качественные Товары**

- 8.1. Продавец обязан передать Покупателю Товары, которые полностью соответствуют его заказу, качество которых соответствует информации, представленной Покупателю при заключении договора розничной купли-продажи товаров 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).



## **Возврат и замена Товаров**

- 8.2. При получении Товаров Покупатель проверяет соответствие полученных Товаров своему заказу, комплектность и отсутствие претензий к внешнему виду доставленных Товаров в течение 10 (Десяти) минут после получения Товаров.
- 8.3. В случае получения некачественных Товаров, либо несоответствия полученных Товаров заказанному (отсутствие заявленных ингредиентов в Товаре, внешний вид, комплектность заказа), Покупатель вправе потребовать замены таких Товаров Товарами надлежащего качества сразу в течение 5 (Пяти) минут после проверки соответствия полученных Товаров в Донерной.
- 8.4. В случае невыполнения порядка предъявления претензии Покупателя, предусмотренной п.п. 8.2 - 8.3 Публичной оферты, претензии не принимаются.
- 8.5. Возврат Товара надлежащего качества не допускается, поскольку Товар имеет индивидуально-определенные свойства, и может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

## **9. Форс-мажор**

- 9.1. Любая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Публичной 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, эпидемии 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 в Донерной заказанного Товара, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту, а именно: не принимать от него будущие заказы.

## **11. Порядок рассмотрения претензий Покупателя**

- 11.1. В случае наличия претензий к Товарам, доставке Товаров и иным вопросам, связанных с выполнением обязательств по договору розничной

купли-продажи товаров. Покупатель вправе направить претензию Продавцу в течение срока годности Товара на адрес электронной почты [feedback@doner42.ru](mailto:feedback@doner42.ru), путем отзыва в Мобильном приложении.

- 11.2. Претензия должна содержать следующую информацию:
  - номер заказа;
  - имя и номер телефона Покупателя, с которого был оформлен заказ;
  - описание проблемы, послужившей причиной для направления претензии.
- 11.3. Претензии, направленные позже срока, установленного в п.11.1., не рассматриваются Продавцом.
- 11.4. Продавец рассматривает полученную претензию в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения претензии и направляет ответ на претензию Покупателя на адрес электронной почты, с которого была отправлена претензия.