



# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

г. Абакан

26.01.2022 год

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах оказания услуг по приготовлению и доставке блюд по заказам клиентов (далее - «Правила»), употребляются в следующих значениях:

«Исполнитель» - организация, непосредственно или через привлеченных лиц оказывающая услуги по приготовлению готовых блюд и их доставке по заказам Клиентов.

«Клиент» - лицо, кому оказываются услуги по приготовлению и доставке блюд для собственного потребления.

«Получатель Заказа» - лицо, получающее приготовленную и доставленную по заказу Клиента продукцию.

«Сайт» - совокупность компьютерных программ, обеспечивающих публикацию данных, касающихся услуг, продукции Исполнителя путем сообщения их для всеобщего сведения посредством технических средств связи в сети Интернет по адресу <https://bushman-pizza.ru/>.

«Услуга» - совокупность действий Исполнителя по приготовлению, упаковке и доставке Продукции, заказанной Клиентом.

«Продукция» - блюда и сопутствующие товары, указанные на Сайте Исполнителя и доступные для заказа Клиентом.

«Заказ» - совокупность действий Клиента по выражению намерения получить от Исполнителя услугу по приготовлению и доставке готовых блюд и сопутствующих товаров, заказанные для приготовления и доставки. Под Заказом понимается также комплект блюд и сопутствующих товаров, заказанных Клиентом.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Правила действуют в отношении всех Заказов Клиентом Продукции, указанной на Сайте и в мобильных приложениях. Заказывая услугу по приготовлению и доставке Продукции, Клиент соглашается с настоящими Правилами без каких-либо оговорок и ограничений.

2.2. Настоящие Правила могут рассматриваться как публичная оферта в смысле ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ.

2.3. К отношениям между Клиентом и Исполнителем применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации о возмездном оказании услуг (гл.39), Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных правовых актов, принятых в соответствии с ними.

2.4. Исполнитель может оказывать услуги лично либо с привлечением иных лиц. При этом ответственным перед Клиентом остается Исполнитель.

2.5. Правила могут изменяться Исполнителем в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Правил на Сайте.

### **3. ОФОРМЛЕНИЕ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА**

3.1. Заказ Клиента может быть оформлен Клиентом самостоятельно на Сайте, в мобильных приложениях или по телефону с помощью оператора Call-центра.

3.2. Оформление Заказа через Сайт или мобильные приложения

Для оформления Клиентом Заказа необходимо выбрать позиции в меню и нажать кнопку «В Корзину» рядом с каждой из них. Затем, используя пункт «Корзина», оформить Заказ. После этого оператор Call-центра свяжется с Клиентом для подтверждения Заказа и данных Клиента.

При оформлении Заказа Клиент должен указать следующую информацию:

Имя

Контактный телефон

Адрес доставки: название города, улицы, номер дома и квартиры (офиса)

Также заказ может быть оформлен без подтверждения звонком оператора, если он оплачен через сайт или мобильное приложение и выбрана опция «Обратный звонок не нужен», в этом случае Клиенту придет СМС-подтверждение заказа.

3.3. Оформление Заказа по телефону

3.3.1. Для оформления Заказа по телефону необходимо позвонить в Call-центр по многоканальному телефону 8 (390) 232-32-92 в городе Абакан и операторы проконсультируют Клиента по ассортименту и оформят Заказ.

3.3.2. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Продукции, включая цвет, размер и форму. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся свойств и характеристик Продукции, перед оформлением Заказа Клиент должен обратиться к Исполнителю.

3.3.3. В случае отсутствия возможности по приготовлению заказанной Продукции у Исполнителя, Исполнитель вправе аннулировать Заказ в части указанной Продукции уведомить об этом Клиента по телефону.

3.3.4. В случае аннулирования полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированной Продукции возвращается Исполнителем Клиенту тем способом, которым Продукция изначально была предоплачена.

Минимальная стоимость продукции ограничена минимальной стоимостью товара, находящегося в продаже. Минимальная стоимость бесплатной доставки заказа составляет при покупке продукции от 500 рублей (данная стоимость является ориентировочной), точная минимальная стоимость товара при бесплатной доставке рассчитывается индивидуально для каждого района города и/или иного населенного пункта. Подробности в разделе «Доставка» или по телефону у оператора.

3.4. Заказанные на сайте, в мобильных приложениях или по телефону с помощью оператора Call-центра блюда могут содержать следы аллергенов, не входящих в состав продуктов.

## 4. ДОСТАВКА

4.1. Доставка осуществляется бесплатно в пределах территориальных зон доставки, определенных Исполнителем. Доставка в загородные дома осуществляется при наличии подъездных путей.

4.2. Служба доставки компании Исполнителя работает круглосуточно или в ином режиме, указанном для конкретного города.

4.3. Ориентировочный срок доставки - **от 40 минут**. Контрольное время доставки озвучивается оператором и определяется с учетом удаленности Клиента, дорожной ситуации, погодных условий, текущей нагрузки на производство и других, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, и сообщается оператором при приеме заказа. Превышение установленного срока доставки возможно ввиду обстоятельств непреодолимой силы.

4.4. Если какие-либо непредвиденные обстоятельства мешают Клиенту получить Заказ, необходимо как можно раньше связаться с операторами Call-центра по телефону и договориться о переносе времени или места доставки.

в случае отсутствия Клиента/Получателя в назначенное время по адресу доставки Курьер ожидает Клиента/Получателя **в течение 5 минут**. Курьер предпринимает не менее трех попыток связаться с Клиентом/Получателем по указанному при заказе номеру телефона, после чего уезжает.

4.5. Если заказ не выполнен Исполнителем в течение указанного при оформлении заказа срока, Клиент должен сообщить об этом или по телефону оператору, или путем подачи письменного сообщения через форму обратной связи «Написать директору» не позднее 24 часов после истечения срока доставки заказа.

## 5. ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА

При доставке заказ передается Клиенту/Получателю.

Клиент/Получатель должен проверить комплектацию Заказа и в случае отсутствия претензий комплектности и количеству - оплатить заказ.

При передаче предоплаченного заказа передается оформленная Заказ / накладная. Чеки об оплате заказа направляются Заказчику на указанную при оплате электронную почту.

При оплате заказа наличными при получении Заказчику/Получателю выдается Заказ /накладная и чек об оплате.

Оплата Продукции при получении заказа или принятие Заказ / накладной при получении предоплаченного заказа является подтверждением Клиентом факта надлежащего оказания услуги по приготовлению и доставке Продукции.

## 6. ОПЛАТА УСЛУГ

6.1 Стоимость услуг по приготовлению и доставке Продукции указана на Сайте и может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. При этом цена на уже заказанную Клиентом Продукцию изменению не подлежит.

6.2. Способы оплаты Продукции:

Оплата наличными при получении заказа

Оплата банковскими картами Visa, MasterCard, Мир на сайте, в мобильном приложении или при получении заказа

6.3. Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки на Продукцию. Виды и размеры скидок, порядок и условия их предоставления указаны в разделе «Специальные Предложения» и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.

Акции и скидки не суммируются и не распространяются на ланчи, десерты и напитки.

6.4. Исполнитель вправе удерживать стоимость упаковки Заказа, которая определяется Исполнителем самостоятельно и включается в общую стоимость Заказа.

Информация о стоимости упаковки Заказа доводится до сведения Клиента операторами колл-центра и отображается в перечне выбранной Продукции в момент совершения Заказа.

## **7. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ**

7.1. В соответствии с законодательством РФ возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.

7.2. Возврат Продукции ненадлежащего качества

в случае если Клиент обнаружит, что ему передана Продукция ненадлежащего качества, он вправе до истечения срока годности вернуть Продукцию ненадлежащего качества Исполнителю и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, либо потребовать замены Продукции ненадлежащего качества.

При этом стоимость Продукции возвращается Клиенту в течение 10 дней с момента получения Исполнителем заявления Клиента.

7.3. Порядок действий при пересорте

в случае обнаружения в Заказе Продукции, не соответствующей заказанной, Клиент вправе принять данную Продукцию или отказаться от нее и потребовать замены на Продукцию, предусмотренную Заказом, либо возврата денежных средств за фактически неполученную Продукцию.

7.4. Замена Продукции, не соответствующей Заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового заказа.

7.5. Порядок действий при доставке не полностью скомплектованного заказа

При доставке меньшего количества Продукции, чем определено Заказом, Клиент вправе принять Продукцию в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Продукции либо, если недостающая Продукция была оплачена, отказаться от Заказа в части недостающей Продукции и потребовать возврата денежных средств за недостающую Продукцию.

## **8. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8.1. Продукция может быть употреблена Клиентом только до истечения срока годности Продукции. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования, хранения, потребления Продукции.

8.2. Исполнитель не несет ответственности за содержание и функционирование иных сайтов, кроме <https://bushman-pizza.ru/>

8.3. Клиент обязуется не использовать заказанную Продукцию в предпринимательских целях.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

9.1. Предоставляя свои персональные данные при Заказе Продукции или регистрациии на Сайте, Клиент соглашается на их обработку Исполнителем, в том числе и в целях продвижения Продукции и услуг.

Соглашаясь с настоящими Правилами, Клиент дает согласие на получение от компании «Bushman Pizza» информационных и рекламных сообщений в виде SMS, электронных писем и иных форм передачи информации.

Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он должен обратиться в службу по работе с клиентами Исполнителя через форму обратной связи «Написать директору». В таком случае вся полученная от Клиента информация удаляется из клиентской базы Исполнителя.

9.2. Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Исполнителем информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Исполнителем для исполнения обязательств перед Клиентом.

9.3. Политика конфиденциальности Исполнителя доводится до клиентов путем размещения в свободном доступе на сайте.