

## Публичная оферта о продаже товаров дистанционным способом

### 1. Термины и определения

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

1.1.1. **«Продавец»** — Общество с ограниченной ответственностью «Диетелль», адрес местонахождения: г. Москва, 123112, Пресненская набережная, д. 12, этаж 44, офис 4403, помещение 3, ОГРН 1217700490347, ИНН 9703053179, email: help@dietelle.ru;

1.1.2. **«Телефон»** - +7 (495) 609-67-57;

1.1.3. **«Сайт»** — Интернет-магазин, принадлежащий Обществу с ограниченной ответственностью «Диетелль», расположенный в сети Интернет по адресу: www.dietelle.ru, где представлены товары, предлагаемые продавцом для приобретения, а также условия оплаты и доставки товаров покупателям;

1.1.4. **«Программа лояльности»** - программа лояльности сайта, предоставляющая пользователю возможность приобретения товаров с использованием накопленных пользователем бонусных баллов (не более 50% от стоимости товара, не включая стоимость доставки);

1.1.5. **«Личный кабинет»** — web-страница сайта, доступная пользователю после регистрации, содержащая информацию о пользователе, совершенных заказах товаров, балансе лицевого счета, где копятся бонусные баллы с каждого оформления заказа, посредством которой пользователь осуществляет управление учетной записью (аккаунтом) пользователя, отправку и получение личных сообщений, и иные действия, связанные с использованием сайта;

1.1.6. **«Личные сообщения»** — электронные сообщения, получаемые пользователями от продавца на указанный в личном кабинете адрес электронной почты;

1.1.7. **«Учетные данные Пользователя»** — логин и пароль пользователя для идентификации на сайте;

1.1.8. **«Посетитель»** — лицо, пришедшее на сайт без цели размещения заказа;

1.1.9. **«Пользователь»** - физическое лицо, посетитель сайта, принявший условия настоящей публичной оферты и имеющий личный кабинет на сайте;

1.1.10. **«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;

1.1.11. **«Товар»** — продукция продавца, представленная на сайте;

1.1.12. **«Заказ»** — должным образом оформленный запрос покупателя на приобретение и доставку по указанному покупателем адресу / адресу пункта выдачи выбранных на сайте товаров;

1.1.13. **«Курьерская служба»** — третье лицо, оказывающее услуги по доставке заказов Покупателям.

### 2. Общие положения.

2.1. Настоящий документ является публичной офертой в соответствии со ст.ст. 435, 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), и содержит в себе предложение продавца о заключении с любым физическим лицом, достигшим 18 летнего возраста, договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом на условиях, определенных в настоящей публичной оферте.

2.2. К отношениям между пользователем/покупателем и продавцом, в т.ч. в части порядка заключения и расторжения договора купли-продажи применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2463), а также положения ГК РФ.

2.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящую оферту, в связи с чем покупатель/пользователь обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений в настоящей оферте. Изменения вступают в силу для покупателей/пользователей и третьих лиц с даты размещения текста оферты в новой редакции на сайте продавца, либо с даты, указанной в оферте.

2.4. Использование функциональных возможностей сайта допускается только после прохождения покупателем регистрации и авторизации на сайте в соответствии с установленной продавцом процедурой.

2.5. Выбранные пользователем логин и пароль являются необходимой и достаточной информацией для доступа на сайт. Пользователь не имеет права передавать свои логин и пароль третьим лицам, несет полную ответственность за их сохранность, самостоятельно выбирая способ их хранения.

2.6. Покупатель/пользователь обязуется ознакомиться с условиями настоящей оферты, с информацией, указанной на сайте в отношении товаров, с политикой конфиденциальности.

2.7. Заказывая товары на сайте, пользователь/посетитель соглашается с условиями продажи товаров, изложенными ниже. В случае несогласия с настоящей публичной офертой пользователь/покупатель обязан немедленно прекратить использование сервиса и покинуть сайт.

2.8. Публичная оферта признается принятой покупателем/пользователем с момента оформления заказа на сайте.

2.9. Сообщая продавцу свой e-mail и номер телефона, пользователь/покупатель дает согласие на использование указанных средств связи продавцом, а также третьими лицами, привлекаемыми им для целей выполнения обязательств перед пользователями/покупателями, о передаче заказа в доставку, а также иную информацию, непосредственно связанную с выполнением продавцом обязательств в рамках настоящей публичной оферты. Продавец вправе отправлять сервисные сообщения, информирующие покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки и о готовности заказа; такие сервисные сообщения отправляются автоматически, не могут быть отклонены покупателем, направлены на контроль качества оказания услуг покупателю и его информирование о надлежащем исполнении продавцом своих обязательств по договору купли-продажи дистанционным способом.

2.10. Осуществляя заказ, пользователь/покупатель соглашается с тем, что продавец может поручить исполнение договора третьему лицу, при этом оставаясь ответственным за его исполнение.

2.11. Все права и обязательства по заключенному с пользователем договору возникают непосредственно у продавца, при этом покупатель, принимая настоящую оферту, полностью понимает и соглашается, что в случае заключения договора с третьим лицом, продавец не является стороной указанного договора и не несет обязанностей, связанных с его исполнением, кроме предусмотренных настоящей публичной офертой.

2.12. В рамках заказа продавец предоставляет пользователю информационное сопровождение заключенного пользователем с третьим лицом договора.

2.13. Покупатель может оформить заказ на сайте 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, кроме периодов проведения регламентных работ или технических сбоев.

2.14. Местом заключения и исполнения договора стороны признают адрес места нахождения продавца.

### **3. Предмет оферты.**

3.1. Продавец обязуется продать, а покупатель - приобрести для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и принять товар по ценам, указанным в описании товара на соответствующей странице сайта продавца на дату оформления заказа, на условиях настоящей оферты, действующая редакция которой размещена на сайте продавца.

3.2. Договор купли-продажи товаров считается заключенным между покупателем и продавцом на условиях настоящей оферты с момента оплаты покупателем заказа.

3.3. Данная оферта распространяется на все виды товаров, представленных на сайте, пока такие предложения с описанием присутствуют в каталоге на сайте.

#### **4. Уведомления покупателя/пользователя.**

4.1. Продавец вправе осуществлять рассылку уведомлений о проводимых акциях и рекламных материалов покупателю/пользователю посредством электронной связи только при наличии соответствующего согласия такого лица, выраженного посредством совершения ими действий, однозначно идентифицирующих это лицо и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение указанных в настоящем пункте уведомлений.

4.2. Покупатель/пользователь имеет право в любой момент отписаться от уведомлений, указанных в пункте 4.1. настоящей оферты, и подписаться на уведомления вновь.

4.3. Продавец вправе совершать телефонные вызовы в адрес покупателя/пользователя в целях проведения маркетинговых исследований и исследования предпочтений покупателей/пользователей; проведения розыгрышей призов среди покупателей/пользователей; проведения анализа оказываемых продавцом услуг; урегулирования конфликтных ситуаций без получения от покупателя/пользователя дополнительного согласия на совершение всех перечисленных выше действий.

#### **5. Оформление заказа на сайте.**

5.1. Оформление заказа на сайте осуществляется через добавление товаров в корзину при нажатии пользователем/покупателем кнопки «Купить». Добавленный в корзину товар сохраняется в памяти браузера /посетителя пользователя и дает возможность вернуться к процессу заказа в любой момент, а также позволяет добавлять в корзину другие товары. После завершения выбора товаров посетитель/пользователь переходит к заполнению формы заказа.

5.2. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой пользователем/посетителем при оформлении заказа.

5.3. Общение посетителя/пользователя/покупателя с менеджерами или иными представителями продавца должно строиться на принципах общепринятой морали и коммуникационного этикета. Строго запрещено использование сторонами нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, а также угроз и шантажа, в независимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

5.4. Продавец вправе в любое время изменять стоимость товара и информацию о его наличии по своему усмотрению. После оплаты покупателем заказа стоимость указанных им в заказе товаров изменению не подлежит.

5.5. Заказ оформляется посредством заполнения электронной формы заказа на сайте.

5.6. При оформлении первого заказа покупатель обязуется сообщить следующую информацию:

- фамилия, имя;
- фактический адрес доставки товара;
- адрес электронной почты;
- контактный телефон.

5.7. В момент оформления заказу присваивается индивидуальный номер, который сообщается покупателю. В любой момент в личном кабинете на сайте продавца покупатель может отслеживать статус своего заказа.

5.8. Изображение и стоимость товара, информация о его наличии, составе товара указаны на сайте продавца. Товар может иметь незначительные отличия от изображения, представленного на сайте, по цвету, форме, размеру или другим параметрам.

5.9. Все информационные материалы, представленные на сайте продавца, не являются рекламой, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию об определенных свойствах и характеристиках товара, таких как: цвет, форма, размер и упаковка.

5.10. В случае проведения стимулирующих мероприятий - акций, в условиях акций, размещаемых на сайте, могут быть установлены специальные положения, в том числе регулирующие порядок оформления заказа. При этом условия акций являются неотъемлемой частью настоящей оферты и подлежат применению лицами, участвующими в акциях. Оформление

акционного заказа и/или выполнение иных условий участия в акции означает согласие Покупателя с условиями соответствующей акции.

5.11. Заказ может быть оформлен при условии добавления в корзину товаров на сумму минимального заказа. Сумма минимального заказа определяется продавцом в одностороннем порядке и указывается на сайте.

## **6. Оплата товара.**

6.1. Предварительная оплата товара производится покупателем в рублях Российской Федерации безналичным расчетом банковской картой на сайте продавца в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и договором между кредитной организацией, эмитировавшей банковскую карту, и покупателем.

6.2. Покупателю направляется кассовый чек в электронном виде на электронную почту покупателя, указанную при оформлении заказа на сайте.

## **7. Доставка и получение заказа.**

7.1. Оформление покупателем заказа означает заключение договора поручения, в соответствии с которым курьерская служба обязуется от имени и за счёт покупателя получить товары и передать всё полученное по сделке покупателю. Договор поручения считается исполненным в момент получения заказа покупателем.

7.2. Обязательства продавца перед покупателем по договору купли-продажи считаются выполненными с момента передачи курьерской службой товара покупателю.

7.3. По сделке, совершенной продавцом с курьерской службой от имени и за счет покупателя, права и обязанности возникают непосредственно у покупателя.

7.4. Условия осуществления доставки товара, а именно, ориентировочный срок осуществления доставки и ее стоимость размещаются на сайте. Итоговая стоимость заказа, включая стоимость доставки выбранным покупателем способом, рассчитывается индивидуально и сообщается покупателю в момент оформления заказа. Стоимость доставки может быть изменена при изменении адреса доставки заказа.

7.5. Покупатель выбирает один из предложенных способов оплаты доставки товара на сайте продавца при оформлении заказа. Оплата доставки товара осуществляется одновременно с оплатой заказа.

7.6. При доставке заказ вручается непосредственно покупателю, либо другому лицу, указанному покупателем в качестве получателя заказа. При вручении заказа курьерская служба в целях предотвращения случаев мошенничества имеет право потребовать для ознакомления документы, удостоверяющие личность получателя.

7.7. При принятии заказа от курьерской службы, покупатель обязан осмотреть доставленный товар и проверить целостность упаковки, а также на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности товара. В случае отсутствия претензий к доставленному товару покупатель расписывается в документе, предоставляемом курьерской службой, и оплачивает доставку (в отсутствие предоплаты за доставку). Подпись в доставочных документах свидетельствует о том, что покупатель подтверждает отсутствие претензий к продавцу и курьерской службе.

## **8. Отказ от заказа. Возврат и обмен товара.**

8.1. Возврат и обмен товара надлежащего качества **не допускается**.

8.2. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи покупателю. При отказе покупателя от товара в момент доставки покупателем оплачиваются расходы продавца на доставку в полном объеме.

8.3. В случае если покупатель обнаружит, что ему передан товар ненадлежащего качества (скрытые дефекты), он вправе до истечения срока годности вернуть товар ненадлежащего качества продавцу и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, либо потребовать замены товара ненадлежащего качества, если это допустимо Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г.

№ 2463, а также иными федеральными законами и подзаконными актами РФ, нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими оборот отдельных видов товаров. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене, направляемого на электронную почту help@dietelle.ru, продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. В требовании покупатель должен указать номер заказа, фамилию, имя, отчество и стоимость заказа, а также по запросу продавца покупатель предоставляет информацию, необходимую ему для рассмотрения требования покупателя (например, фотографию товара).

8.4. В случае обнаружения в заказе товара, не соответствующего заказанному, покупатель вправе принять данный товар или отказаться от него и потребовать замены на товар, предусмотренный заказом, либо возврата денежных средств за фактически неполученный товар, если это допустимо Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463, а также иными федеральными законами и подзаконными актами РФ, нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими оборот отдельных видов товаров. Замена товара, не соответствующего заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового заказа.

8.5. В случае если доставка товара произведена в установленные сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором. При этом покупатель оплачивает расходы продавца на каждую такую доставку.

8.6. В случае если товар не передан покупателю по вине продавца, покупатель вправе требовать возврата денежных средств за неполученный товар. Продавец обязуется возместить стоимость, уплаченную покупателем за товар и его доставку, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

8.7. После получения товара и подтверждения наличия заявленных дефектов, возникших не по вине покупателя/подтверждения несоответствия товара заказанному, продавец обязуется возместить стоимость, уплаченную покупателем за товар, его доставку, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования, при условии поступления возвращаемого товара на склад продавца.

8.8. Возврат денежных средств осуществляется продавцом по тем реквизитам, с которых была произведена оплата покупателем, либо по иным реквизитам, указанным покупателем в соответствующем заявлении. Срок их зачисления зависит от банка покупателя и может составлять до 30 дней.

8.9. При возврате суммы предварительной оплаты, внесенной покупателем в безналичном порядке, банковские и иные комиссии, уплаченные покупателем в этой связи, продавцом не компенсируются.

8.10. Требование о возврате денежных средств оформляется покупателем в личном кабинете на сайте продавца. В требовании покупатель должен указать номер заказа, фамилию, имя, отчество и стоимость заказа, а также по запросу продавца покупатель предоставляет информацию, необходимую ему для рассмотрения требования покупателя (например, фотографию товара).

8.11. Возврат товара, если это допустимо, осуществляется в соответствии с Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463, Законом «О защите прав потребителей», а также иными федеральными законами и подзаконными актами РФ, нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими оборот отдельных видов товаров.

## **9. Ответственность Сторон публичной оферты.**

9.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный покупателю вследствие ненадлежащего использования им товаров, приобретённых у продавца.

9.2. Покупатель самостоятельно несёт ответственность за содержание и достоверность предоставленных данных при оформлении заказа. Продавец освобождается от ответственности за

нарушение условий доставки в случае сообщения покупателем при оформлении заказа недостоверных данных о себе.

9.3. В случае систематического отказа (более двух раз) покупателя от получения заказанных ранее товаров, что приравнивается к злоупотреблению правом, продавец вправе не принимать от покупателя будущие заказы.

9.4. Продавец не несет ответственности за содержание и функционирование внешних сайтов.

## **10. Конфиденциальность и защита информации.**

10.1. Персональные данные пользователя/покупателя обрабатываются в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

10.2. При оформлении заказа на сайте пользователь/покупатель предоставляет следующую информацию: фамилия, имя, контактный номер телефона, адрес электронной почты, адрес доставки товара.

10.3. Предоставляя свои персональные данные продавцу, пользователь/покупатель соглашается на их обработку продавцом, в том числе в целях выполнения продавцом обязательств перед пользователем/покупателем в рамках настоящей оферты, возможности связи с пользователем/покупателем, продвижения продавцом товаров, проведения электронных и sms опросов, приглашения к участию в проводимых программах по улучшению качества обслуживания, клиентской поддержки, организации доставки товара покупателям, обеспечения процесса возврата товаров от пользователя/покупателя, контроля удовлетворенности пользователя/покупателя, а также для целей улучшения и доработок внутренних систем продавца, которые используются для исполнения принятых на себя обязательств продавцом, и поддержания корректной работы сайта.

10.4. 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.

10.5. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путем отзыва акцепта настоящей публичной оферты.

10.6. 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.

10.7. Продавец получает информацию об ip-адресе посетителя сайта. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

10.8. Продавец вправе осуществлять записи телефонных разговоров с посетителем/пользователем/покупателем, в том числе для улучшения качества обслуживания. 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 от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

10.9. Покупатель осведомлен, и согласен с тем, что в целях заключения и исполнения договора, персональные данные покупателя могут быть переданы продавцом на условиях конфиденциальности партнерским службам (в т.ч. курьерской службе, фулфилмент-центру).

## **11. Форс-мажор.**

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

обстоятельства непреодолимой силы. 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.

## **12. Прочие условия.**

12.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется законодательство Российской Федерации.

12.2. В случае возникновения со стороны покупателя/пользователя вопросов и претензий к продавцу, он может заявить о них в письменном виде, направив письмо по почте на следующий адрес продавца: г. Москва, 123112, Пресненская набережная, д. 12, этаж 44, офис 4403, помещение 3, ООО «Диетелль» или по адресу электронной почты продавца [help@dietelle.ru](mailto:help@dietelle.ru).

12.3. Все возникающее споры Стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор может быть рассмотрен в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.4. Вся текстовая информация и графические изображения, размещенные на сайте Продавца, являются собственностью продавца. Использование любыми третьими лицами такой информации и/или изображений без согласия продавца является нарушением прав продавца и может повлечь за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.