

Публичная оферта о продаже товаров дистанционным способом

Оферта — предложение Продавца заключить Договор на изложенных в данном документе условиях.

Договор — договор розничной купли-продажи товаров, заключённый между Покупателем и Продавцом.

Продавец — Индивидуальный предприниматель Арестов Александр Александрович (ИНН 231298685464, ОГРН 323237500235489), находится по адресу: г. Краснодар, ул. Стасова 185/1 Полное фирменное наименование и местонахождение Продавца указывается в Оферте после выбора адреса доставки на Сайте.

Покупатель — лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее Товары для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Пиццерия — место изготовления Товаров. Адреса Пиццерий указываются на Сайте и в Мобильном приложении.

Товары — перечень продукции Продавца, которая изготавливается по заказу Покупателя.

Курьерская служба — лица, доставляющие Товары от имени Продавца, или сотрудники Продавца.

Зона доставки — адреса, по которым осуществляется доставка Товаров.

Временное предложение — предложение о продаже Товара по уникальной цене, действие которой ограничено по времени.

Сайт — сайт Продавца по адресу arizza.ru. Сайт включает мобильную и десктопную версию.

Киоск — устройство для изучения информации о Товаре и самостоятельного оформления заказа Товаров Покупателем непосредственно в Пиццерии.

Телефон — 8 953 09 033.

Личный кабинет — учётная запись Покупателя на Сайте, в Мобильном приложении, которая содержит персональные данные Покупателя, а также иную информацию, связанную с использованием Сайта, Мобильного приложения.

1. Общие положения

1.1. Условия Оферты действуют для заказов на Сайте, в Мобильном приложении, в Пиццерии, через Телефон, если иное прямо не предусмотрено Офертой.

1.2. Покупатель обязан ознакомиться со следующей информацией:

1.2.1. Оферта;

1.2.2. информация, указанная на Сайте или в Мобильном приложении, в отношении Товаров;

1.2.4. пользовательское соглашение;

1.2.5. политика обработки персональных данных.

1.3. Продавец вправе вносить изменения в Оферту. Покупатель самостоятельно отслеживает такие изменения.

1.4. Продавец и Покупатель гарантируют, что обладают право- и дееспособностью, а также всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

1.5. Оформлением заказа Товаров Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 1.2. Оферты, и согласен с условиями Оферты.

1.6. Договор считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.

1.7. Предложение о заключении Договора действует бессрочно.

1.8. Пиццерия является предприятием общественного питания.

1.9. К отношениям, возникающим на основании Договора, применяются Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1515, и иные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания.

2. Предмет

2.1. Продавец продает Товары, представленные на Сайте, в Мобильном приложении, в Пиццерии, и/или доставляет их Курьерской службой, а Покупатель оплачивает и принимает Товары в соответствии с условиями Оферты.

3. Информация о Товаре

Цена

3.1. Продавец определяет Цены на Товары в одностороннем порядке и указывает их на Сайте, в Мобильном приложении, в Пиццерии. На Сайте, в Мобильном

приложении Цены на Товары отображаются после выбора адреса доставки или адреса Пиццерии.

3.2. Цена на заказанный Покупателем Товар не меняется, за исключением цен, относящихся к Временному предложению и комбо.

3.2.2. Продавец вправе в одностороннем порядке изменять цену на комбо в зависимости от различных факторов, включая, но не ограничиваясь: частотой заказов, загруженностью Пиццерии, удаленностью адреса доставки от Пиццерии и другими.

Ассортимент

3.3. Товары, представленные в Пиццерии, на Сайте, в Мобильном приложении могут различаться.

3.5. Покупатель может заказать только те Товары, которые есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа.

Качество и внешний вид

3.6. Товары могут отличаться от изображения на Сайте, в Мобильном приложении, в Пиццерии Потребительские свойства Товара указаны на Сайте или в Мобильном приложении в разделе "Калорийность и состав".

3.7. При оформлении заказа в Пиццерии и/или через Мобильное приложение при выборе опции "В зале", Товары из категории "Пицца" могут быть переданы Покупателю на подносе без упаковки.

Изменение состава

3.8. Покупатель вправе изменить состав Товара при наличии технической возможности на Сайте, в Мобильном приложении, в Пиццерии и/или по Телефону. При этом цена на Товар:

3.8.1. увеличивается, если Покупатель добавил ингредиенты в состав Товара;

3.8.2. не изменяется, если Покупатель удалил ингредиенты из состава Товара.

Переход риска случайной гибели

3.10. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товаров переходит к Покупателю с момента получения Товаров Покупателем.

4. Оформление заказа Товаров

Порядок оформления заказа

4.1. Покупатель может оформить заказ следующими способами:

- 4.1.1. в Пиццерии: на кассе или через Киоск (при наличии устройства в Пиццерии);
- 4.1.2. по Телефону;
- 4.1.3. на Сайте и/или в Мобильном приложении посредством заполнения электронной формы заказа;
- 4.2. Покупатель обязан предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения Договора.
- 4.3. При оформлении заказа на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Пиццерии (если Покупатель указал номер телефона при заказе) Покупатель создает учётную запись в соответствии с Пользовательским соглашением.
- 4.4. При возникновении вопросов о Товарах, о порядке оформления заказа, о доставке и оплате Товаров Покупатель вправе обратиться к Продавцу по Телефону
- 4.6. После оформления Заказу Покупателя присваивается номер.
- 4.7. Покупатель вправе самостоятельно отменить заказ, оформленный в Мобильном приложении, только пока заказ находится в статусе "Принят" (то есть еще не начал готовиться).

Изменение состава заказа

- 4.8. Покупатель не вправе менять состав заказа после его оформления на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Пиццерии.

Аудиозапись телефонного разговора и сохранение истории переписки

- 4.9. В целях исполнения Договора (включая, но не ограничиваясь, оформлением Заказа Покупателем по Телефону, рассмотрением обращений Покупателя, устранением технических проблем использования Сайта или Мобильного приложения) Продавец записывает телефонный разговор с Покупателем. Покупатель вправе отказаться от записи телефонного разговора, прервав его.
- 4.10. Продавец сохраняет историю переписки с Покупателем в Чате без получения от Покупателя согласия на совершение указанного действия.
- 4.11. Продавец использует аудиозапись телефонного разговора и историю переписки с Покупателем для исполнения Договора и оценки качества оказанных услуг.

Отсутствие Товара

- 4.12. Когда у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону:

4.12.1. в течение 60 минут после получения заказа Товаров от Покупателя, если Заказ оформлен в рабочее время Пиццерии;

4.12.2. в течение 60 минут после открытия Пиццерии, если Заказ оформлен вне рабочего времени Пиццерии.

4.13. В случае, предусмотренном п. 4.12 Оферты, Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте либо аннулировать свой заказ Товаров.

4.14. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.

Временная остановка приема заказов

4.15. Продавец вправе приостановить прием заказов Товаров в случае нехватки ресурсов Курьерской службы, и/или ввиду большого количества заказов Товаров, и/или в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Товаров, и/или отсутствия ингредиентов, необходимых для изготовления Товаров.

4.16. Для получения информации о возобновлении процесса оформления заказов Товаров Покупателю следует обновлять Сайт, Мобильное приложение.

5. Оплата Товаров

5.1. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов:

5.1.1. Оплата банковской картой Visa, Master Card, "Мир", SberPay или Apple Pay/Google Pay (при наличии технической возможности) на Сайте, в Мобильном приложении

5.1.1.1. Для этого после оформления заказа Покупатель нажимает кнопку "Оформить заказ".

5.1.1.2. Проведение операций оплаты банковскими картами осуществляется с применением 3DSecure технологий защиты. Порядок проведения оплаты следующий:

5.1.1.2.1. Продавец перенаправляет Покупателя на платёжную страницу, на которой находится форма для указания реквизитов карты. Покупатель вводит следующую информацию: номер карты, дату окончания срока действия карты, значения CVC или CVV, специальный пароль для подтверждения оплаты.

5.1.1.2.2. Продавец обрабатывает заказ и передаёт банку информацию о нём.

5.1.1.2.3. Информация об операции передаётся в банк.

5.1.1.2.4. Если оплата одобрена банком, Продавец и Покупатель получают подтверждение. Если банк отклонил операцию по оплате, эта информация будет

передана Покупателю и Продавцу. Обработка одобренной банком операции по оплате заказа осуществляется автоматически не позднее следующего рабочего дня после дня совершения операции.

5.1.1.2.5. При возникновении проблем с оплатой заказа с помощью SberPay на странице банка, Покупатель можете связаться с ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» по телефону: 8 (800) 555-55-50. При возникновении проблем с оплатой заказа на странице банка с помощью банковской карты, сохраненной банковской карты, Покупатель можете связаться с CloudPayments по телефону +7 (495) 374-78-60.

5.1.1.2.6. После получения оплаты Продавец собирает заказ и передаёт его выбранным Покупателем способом.

5.1.1.3. Покупатель вправе сохранить данные карты для оплаты будущих заказов. В этом случае данные карты сохраняются на стороне платёжных провайдеров и используются для проведения платежей без авторизации посредством защищенного протокола авторизации 3DSecure (Покупатель не вводит специальный пароль для подтверждения оплаты) и без ввода значения CVC или CVV.

5.1.2. Оплата с помощью Системы быстрых платежей (далее - "СБП") в Мобильном приложении, (при наличии технической возможности). Порядок проведения оплаты следующий:

5.1.2.1. Покупатель выбирает способ оплаты "СБП" и/или нажимает кнопку "Оформить заказ";

5.1.2.2. Покупатель выбирает из предложенного списка банк, который выпустил карту, принадлежащую Покупателю. После этого Мобильное приложение, переадресовывает Покупателя в приложение выбранного банка.

5.1.2.3. Покупатель соглашается на совершение операции путем подтверждения оплаты в мобильном приложении банка плательщика.

5.1.2.4. После совершения операции Покупателю отображается информация об её итогах.

5.1.3. Оплата наличными денежными средствами при получении заказа в непосредственно в Пиццерии.

5.1.4. Оплата наличными денежными средствами по факту получения Товаров от Курьерской службы.

5.1.4.1. Курьерская служба вправе проверить подлинность наличных денежных средств.

5.1.4.2. Продавец в одностороннем порядке определяет максимальную сумму заказа, при которой возможна оплата наличными денежными средствами, и указывает её на

Сайте, в Мобильном приложении. На дату публикации Оферты максимальная сумма при оплате наличными денежными средствами составляет 7 000 (семь тысяч) рублей.

5.1.5. Оплата банковской картой Visa, Master Card, "Мир", SberPay или Apple Pay/Google Pay (при наличии технической возможности) по факту получения Товаров, при условии оснащения Курьерской службы мобильными POS-терминалами.

5.1.6. Оплата банковской картой Visa, Master Card, Мир при заказе непосредственно в Пиццерии. При выборе данного способа оплаты Покупателю также доступна оплата через QR-код с помощью мобильного приложения банка плательщика (при наличии технической возможности).

5.1.6.1. Для оплаты заказа через QR-код после выбора безналичной формы оплаты Покупателю на экране терминала отображается QR-код.

5.1.6.2. Покупатель сканирует QR-код с помощью камеры или мобильного приложения банка плательщика, установленного на его мобильном устройстве.

5.1.6.3. На основании данных, полученных из QR-кода, формируется распоряжение на осуществление перевода и перечисление денежных средств в пользу Пиццерии (Требование).

5.1.6.4. Покупатель проверяет параметры Требования, в том числе корректность указания суммы, и выбирает способ оплаты, в том числе Систему быстрых платежей платежной системы Банка России в ПАО «Сбербанк» (ОГРН 1027700132195).

5.1.6.5. Покупатель подтверждает свое согласие на совершение операции путем подтверждения Требования в мобильном приложении банка плательщика.

5.1.6.6. После совершения операции Покупателю отображается информация об её итогах.

5.2. 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. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int., MasterCard Europe Sprl., Мир.

5.3. Мобильное приложение, Сайт, Чат-бот поддерживают 256-битное шифрование. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

5.4. В случае возникновения вопросов по поводу данной конфиденциальности предоставляемой Покупателем информации, Покупатель может связаться с ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» по телефону: 8 (800) 555-55-50 или с CloudPayments по телефону +7 (495) 374-78-60.

5.5. Продавец определяет доступный способ оплаты Товаров в конкретный момент времени с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов. Продавец вправе изменить способ оплаты в случае наступления обстоятельств, указанных в п. 10.4 Оферты.

5.6. Покупатель обязан оплачивать заказ собственными денежными средствами и при помощи банковских карт, принадлежащих Покупателю. Продавец не проверяет принадлежность конкретной банковской карты Покупателю и не несёт ответственность за факт оплаты банковской картой, не принадлежащей Покупателю.

Кассовые чеки

5.7. Выдача либо направление Покупателю кассового чека:

5.7.1. В электронном виде:

5.7.1.1. в Личный кабинет Покупателя в Мобильном приложении в случае заказа Товаров через Мобильное приложение

5.7.1.2. в Личный кабинет Покупателя на Сайте в случае заказа Товаров через Сайт, Телефон;

5.7.1.3. на электронную почту Покупателя, в случае совершения заказа Товаров через Сайт, Мобильное приложение, если Покупатель внес адрес электронной почты в Личный кабинет на Сайте, в Мобильном приложении при регистрации в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением;

5.7.1.4. на электронную почту Покупателя, в случае совершения заказа в Пиццерии и указании при заказе номера телефона, на который зарегистрирован Личный кабинет, если Покупатель внес адрес электронной почты в Личный кабинет на Сайте, в Мобильном приложении при регистрации в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением.

5.7.2. В бумажном виде:

5.7.2.1. при заказе в Пиццерии;

5.7.2.2. если Покупатель оформляет заказ по телефону с номера, по которому невозможно отправить Покупателю чек в электронном виде.

5.8. Покупатель вправе в любое время обратиться к Продавцу с просьбой об отмене транзакции при оплате заказа путем безналичного расчета банковской картой. Продавец принимает решение о возврате денежных средств с учетом требований законодательства РФ и всех сложившихся обстоятельств. В отношении заказа через Чат-бот отмена заказа/транзакции осуществляется через Мобильное приложение или по телефону.

5.9. Если Продавец принял решение о возврате денежных средств, то Продавец возвращает их в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения требования Покупателя.

6. Уведомления Покупателя

6.1. Продавец (или иное лицо по поручению Продавца) информирует Покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки и о готовности заказа путём:

6.1.1. отправки сервисных сообщений (в том числе push-уведомления);

6.1.2. отправки сервисных уведомлений по телефону.

6.2. Покупатель может отклонить сервисные сообщения и уведомления по телефону. В таком случае обязанность Продавца по уведомлению Покупателя считается исполненной надлежащим образом.

7. Доставка Товаров

7.1. Доставка Товаров осуществляется:

7.1.1. Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем при оформлении заказа;

7.1.2. Выборкой Товаров Покупателем (самовывозом). Время приготовления заказа является ориентировочным и зависит от количества выпекаемых позиций или их отсутствия.

Зона доставки

7.3. Адреса, по которым доставляются Товары, определяются на Сайте, в Мобильном приложении, по телефону.

7.4. Товары не доставляются по адресам, не входящим в Зону доставки, а также по адресам, по которым Продавец приостановил прием заказов Товаров в соответствии с п. 4.15 Оферты.

Минимальная сумма заказа

7.5. Доставка осуществляется при условии заказа Товаров на сумму минимального заказа. Сумма заказа Товаров рассчитывается после применения всех акций, если иное не предусмотрено условиями акции.

7.6. Сумму минимального заказа определяет Продавец в одностороннем порядке и указывает на Сайте, в Мобильном приложении, по телефону.

7.7. Сумма минимального заказа не является фиксированной. Продавец вправе изменять сумму минимального заказа в одностороннем порядке в случае нехватки ресурсов Курьерской службы и/или ввиду большого количества заказов Товаров.

Доплата за Доставку

7.8. Если есть техническая возможность, при заказе в Мобильном приложении или Покупатель вправе оформить заказ Товаров на доставку на сумму меньше, чем сумма минимального заказа. При этом Покупатель обязан оплатить стоимость доставки, указанную в Мобильном приложении или сайте.

7.9. Стоимость доставки в случае, предусмотренном п. 7.8. Оферты, зависит от разных факторов, например, стоимость Товаров в заказе, удаленность пиццерии от адреса Покупателя, и определяется Продавцом в одностороннем порядке. Стоимость доставки не учитывается при использовании Покупателем акций и других предложений.

Время и сроки доставки

7.10. Товары доставляются в пределах Зоны доставки в соответствии с режимом работы Пиццерии, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

7.11. Сроки доставки, указанные на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате и в Чат-боте являются ориентировочными. Реальные сроки доставки могут отклоняться в сторону уменьшения или увеличения по причинам, не зависящим от Продавца. Например: загруженность дорог, количество заказов на указанное время, погодные условия, обстоятельства непреодолимой силы.

7.12. Покупатель считается отказавшимся от исполнения Договора, если Курьерская служба по прибытии к фактическому адресу доставки Покупателя не может передать Товары Покупателю по его вине. Например: Покупатель в течение 10 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе.

7.13. Продавец не считается просрочившим доставку, если нарушение сроков передачи Товара Покупателю произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине Покупателя.

8. Возврат и обмен Товаров

8.1. Возврат Товара надлежащего качества не допускается. Товар имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

8.2. В случае получения некачественных Товаров либо несоответствия полученных Товаров заказанному, Покупатель вправе потребовать в течение срока годности Товаров:

8.2.1. замены таких Товаров Товарами надлежащего качества;

8.2.2. скидку на следующий заказ;

8.2.3. возврата уплаченных за Товары денежных средств.

Подарочной карты.

10. Ответственность

10.1. Продавец не несет ответственность:

10.1.1. за ущерб, причиненный Покупателю ненадлежащим использованием им Товаров;

10.1.2. за утрату потребительских свойств Товара в случае несоблюдения Покупателем указанных сроков употребления и условий хранения Товара;

10.1.3. за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения данных при оформлении заказа.

10.2. Если Покупатель злоупотребляет правами потребителя, включая, но не ограничиваясь, если Покупатель отказался от приемки и/или оплаты заказанного и доставленного Товара, Продавец вправе реализовать своё право на самозащиту.

10.3. Если Покупатель отказывается от исполнения Договора в одностороннем порядке (п.7.12. Оферты), Продавец вправе взыскать убытки с Покупателя. Если Покупатель оплатил Товар до его доставки, оплаченная сумма не возвращается.

10.4. Покупатель и/или Продавец освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств по Оферте, если это было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые Покупатель и Продавец не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами.

10.5. Если время доставки заказа Покупателю превышает 30 минут в Пиццериях А-PIZZA то Продавец предоставляет Покупателю компенсации, подробно описанные в правилах.

В некоторых Пиццериях Продавец по своему усмотрению может предоставлять Покупателю другие компенсации. В любом случае все компенсации за нарушение сроков доставки, приготовления заказа, некачественный сервис, продукт и другие, предоставляемые Продавцом, являются штрафом за нарушение Договора.