

## **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»**, ООО «Фуд Продактс» (ТМ «Pizza Prosto») ИНН 2508113840, КПП 250801001,

ОГРН 1132508001185 – 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 <http://vl.pizza-prosto.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.

3.2. Оформление Заказа через Сайт или мобильные приложения

Для оформления Клиентом Заказа необходимо выбрать позиции в меню, затем, используя

пункт «Далее», оформить Заказ. После этого необходимо заполнить поля контактных данных: имя, телефон и адрес доставки. После этого на указанный телефон придет SMS-сообщение, которое нужно ввести в соответствующее поле и нажать «Далее» При

оформлении Заказа Клиент должен указать следующую информацию:

- Имя
- Контактный телефон
- Адрес доставки: название города, улицы, номер дома и квартиры (офиса)
- С какой купюры подготовить сдачу

### 3.3. Оформление Заказа по телефону

3.3.1. Для оформления Заказа по телефону необходимо позвонить в Call-центр по телефону +7 423 201-7771 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 и 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.

### 3.4. Минимальная сумма заказа

Минимальная сумма заказа составляет 385 рублей и может быть изменена Исполнителем в зависимости от адреса доставки.

## 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. Заказы на доставку компанией Исполнителем принимаются 09:00 до 22:00 по местному времени.

4.3. Ориентировочный срок доставки - в течение 60 минут. Конкретный срок доставки определяется с учетом удаленности Клиента, дорожной ситуации, погодных условий 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 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.

4.5. Если заказ не выполнен Исполнителем в течение указанного при оформлении заказа срока, Клиент должен сообщить об этом или по телефону оператору, или по электронной почте: [director@pizza-prosto.ru](mailto:director@pizza-prosto.ru) 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 к комплектности и количеству – оплатить заказ.

При передаче предоплаченного заказа оформляется Акт приема заказа, подписываемый

курьером и Заказчиком/Получателем.

Оплата Продукции при получении заказа или подписание Акта 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 и MasterCard на сайте или при получении заказа

6.3. Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки на Продукцию. Виды и размеры скидок, порядок и условия их предоставления указаны на сайте [pizza-prosto.ru](http://pizza-prosto.ru) и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.

## **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 полученную 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. Данный факт недовложения Продукции оформляется Актом в произвольной форме, который подписывается Клиентом/Получателем и курьером. Доставка недостающей Продукции осуществляется посредством оформления нового Заказа.**

## **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 [vl.pizza-prosto.ru](http://vl.pizza-prosto.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 регистрации 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 Pizza Prosto 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 на Сайте или по электронной почте [director@pizza-prosto.ru](mailto:director@pizza-prosto.ru). 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.**