

Правила оказания услуг

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», «Британника Проджект Доставка» – 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, веб-сайт» - сайт <https://britannica-dostavka.ru/> и мобильное приложение «БританникаДоставка», являющиеся сервисом, предоставляющим доступ к информации о Продукции, предназначенных для потенциальных клиентов, а также доступ к информации об условиях оплаты и доставки Продукции Клиенту. Сайт и мобильное приложение включают в себя автоматизированное программное обеспечение, посредством которого происходит обмен информацией между Исполнителем и Клиентом о намерении приобрести Продукцию и о статусе Заказа, принятого к исполнению Исполнителем.

«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.

«Доставка» — доставка Продукции. Служба доставки - лица, доставляющие Продукцию от имени Исполнителя, или сотрудники Исполнителя.

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.

Посещая и используя Сайт, а также осуществляя оформление Заказа Клиент подтверждает, что он достиг возраста 18 лет, что он прочитал, понял и соглашается с настоящими Условиями, а также по умолчанию и безоговорочно берет на себя обязательства по соблюдению настоящих Условий в редакции, опубликованной на Сайте Продавцом. В случае несогласия с настоящим Условиями Покупатель должен воздержаться от заказа Продукции на сайте.

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 ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30 ГК РФ), Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1 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 через сайт необходимо выбрать позиции в меню и нажать кнопку «В корзину» рядом с каждой из них. Затем, используя пункт «корзина», оформить Заказ.

Для оформления Клиентом Заказа через мобильные приложения необходимо выбрать позиции в меню и нажать кнопку с указанием цены рядом с каждой из них. Затем, используя пункт «Заказ», оформить Заказ.

После этого оператор Call-центра свяжется с Клиентом для подтверждения Заказа и данных Клиента. Также заказ может быть оформлен без звонка, в этом случае Клиенту придет push-подтверждение заказа.

При оформлении Заказа Клиент должен указать следующую информацию:

Имя

Контактный телефон

Адрес доставки: город, улица, дом, корпус/строение, № квартиры/офиса, подъезд, этаж, код домофона, комментарии к адресу доставки

3.3. Оформление Заказа по телефону

3.3.1. Для оформления Заказа по телефону необходимо позвонить в Call-центр по телефону +7 4012 323 000 и операторы проконсультируют Клиента по ассортименту и оформят Заказ.

3.3.2. Состав Товара доступен для ознакомления в разделе «Меню». Нажимая на позицию в разделе «Меню», Клиент знакомится с информацией о Товаре.

Блюда могут содержать следы аллергенов, не входящих в состав продуктов.

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/через приложение/личный кабинет на сайте/смс или иным возможным способом по выбору Исполнителя.

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

Исполнитель в одностороннем порядке определяет минимальную сумму заказа и размещает такую информацию на Сайте, в мобильном приложении, по телефону.

Исполнитель вправе изменять минимальную сумму заказа в зависимости от следующих условий:

- расстояние от ресторана до адреса доставки;
- времени суток, в которое будет осуществлена доставка;
- загруженность ресторана (большое количество заказов на указанное время доставки и (или) в выходные и праздничные дни, погодные условия);
- иные условия.

4. Доставка

4.1. Правила и условия доставки Исполнитель в одностороннем порядке размещает такую информацию на Сайте, в мобильном приложении, по телефону.

В случае если адрес не входит в зону доставки Исполнитель вправе предложить иные способы доставки, при этом изменить минимальную сумму заказа и стоимость платной доставки.

4.2. Служба доставки компании Исполнителя работает:

Вс.-Чт. с 09:00 до 22:00 / Пт.-Сб. с 09:00 до 23:00 В выходные и праздничные дни — режим работы может быть изменен, актуальная информация будет размещена на Сайте, в мобильном приложении, по телефону.

4.3. Сроки доставки, указанные на сайте, в мобильном приложении, по телефону, в чате являются ориентировочными. Реальные сроки доставки могут измениться в сторону уменьшения/увеличения по причинам, не зависящим от Исполнителя/Продавца (загруженность дорог, количество заказов на указанное время, погодные условия,

обстоятельства непреодолимой силы, др. непредвиденные обстоятельства). Продавец

не считается просрочившим доставку, если нарушение сроков передачи Товара Покупателю произошло:

- вследствие обстоятельств непреодолимой силы - чрезвычайные события и обстоятельства, которые Клиент/Покупатель и Исполнитель/Продавец не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами

- по вине Клиента/Покупателя: Клиент/Покупатель считается отказавшимся от исполнения Договора, если служба доставки по прибытии к фактическому адресу доставки Клиента/Покупателя не может передать Товары Клиенту/Покупателю по его вине (Клиент/Покупатель в течение 10 минут не отвечает на телефонный вызов, не открывает дверь службе доставки, или др. случаи).

При возникновении вопросов о Товарах, о порядке оформления заказа, о доставке и оплате Товаров Покупатель вправе обратиться к Исполнителю/Продавцу по Телефону через оператора Call-центра для получения информации.

4.4. В случае если Заказ оплачен Клиентом, приготовлен Исполнителем и Курьер прибыл по адресу доставки в согласованное время, но Клиент/Получатель не уведомил Исполнителя об изменении своих планов, времени или места доставки и не принял Заказ, такой Заказ считается выполненным надлежащим образом.

Вопрос о возможности переноса доставки либо возврата денежных средств решается Исполнителем индивидуально в порядке переговоров с Клиентом и не является обязанностью Исполнителя. При этом Исполнитель вправе отказать в возврате денежных средств за такой Заказ.

В случае отсутствия Клиента/Получателя в назначенное время по адресу доставки Курьер ожидает Клиента/Получателя в течение 10 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: food.delivery39@yandex.ru не позднее 24 часов после истечения срока доставки заказа.

5. Передача Заказа

При доставке заказ передается Клиенту/Получателю.

Если заказ выполнен Исполнителем в ненадлежащем виде/составе, Клиент должен сообщить об этом или по телефону оператору Call-центра, или по электронной почте: food.delivery39@yandex.ru не позднее 24 часов после истечения срока доставки заказа.

Оплата Продукции при получении заказа является подтверждением Клиентом факта надлежащего оказания услуги по приготовлению и доставке Продукции.

6. Оплата Услуг

6.1 Исполнитель в одностороннем порядке определяет цены на Продукцию, стоимость услуг по доставке Продукции и размещает такую информацию на Сайте, в мобильном приложении.

Исполнитель вправе изменить цены на Продукцию, стоимость услуг по доставке Продукции в зависимости от следующих условий:

- расстояние от ресторана до адреса доставки;
- времени суток, в которое будет осуществлена доставка;
- загруженность ресторана (большое количество заказов на указанное время доставки и (или) в выходные и праздничные дни, погодные условия);
- иные условия.

6.2. Способы оплаты Продукции:

- Оплата наличными денежными средствами при получении Продукции.
- Оплата банковской картой Visa, Master Card, Мир, в мобильном приложении или на сайте (при наличии технической возможности).
- Оплата с помощью системы быстрых платежей («СБП») в мобильном приложении или на сайте (при наличии технической возможности).
- Исполнитель определяет способ оплаты Продукции с учетом технических возможностей

Совершая Заказ, Клиент согласен и подтверждает, что ему достаточно получения чека в электронном виде (в электронном формате) и предоставление чека на бумажном носителе не требуется.

Для приема платежей Исполнитель (Продавец) вправе привлекать третьих лиц, оставаясь при этом ответственным перед Клиентом за выполнение условий оферты.

6.3. Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки на Продукцию. Виды и размеры скидок, порядок и условия их предоставления указаны в разделе «Акции» 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 30 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, несоответствующей 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.

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 <https://britannica-dostavka.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.

Моментом получения согласия Клиента на обработку его персональных данных считается момент совершения им действий, необходимых для выполнения регистрации на Сайте в момент оформления Заказа.

Соглашаясь с настоящими Правилами, Клиент дает согласие на получение от компании Британника Проджект Доставка 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 food.delivery39@yandex.ru В таком случае вся полученная от Клиента информация удаляется из клиентской базы Исполнителя.

Исполнитель вправе осуществлять использование, обработку и передачу, третьим лицам фотоизображений, видеоизображений, аудиозаписей, которые Клиент загружает в чат, используя мобильное приложение Исполнителя в целях улучшения качества предоставляемых услуг. При этом исполнитель обязуется предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению заказов, и/или разработке используемого Клиентом программного обеспечения.

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.