

Пользовательское соглашение

Настоящая Публичная оферта является официальным предложением ИП "Канатов Тилек Канатович" (далее «Исполнитель») в отношении оказания Исполнителем «продажи и доставки цветов, букетов и подарков» (далее «Услуга») и выражает намерение Исполнителя заключить Договор Публичной оферты на предоставление Услуги «продажа и доставка цветов, букетов и подарков» при соблюдении условий настоящей Оферты.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

1.1. В целях данной Публичной оферты термины, приведенные ниже, применяются в следующем значении:

Публичная оферта — настоящий документ на предоставление услуг «продажа и доставка цветов, букетов и подарков», опубликованный в Интернете по адресу <https://flowerburo.kg/>

Опубликование — размещение в свободном доступе документа в Интернете по адресу, указанному в Оферте.

Заказ — представляет собой совокупность заказанных цветов, букетов и подарков с доставкой Получателям, по отношению к которым, после оформления Договора Публичной оферты происходит оказание Услуги в соответствии с условиями заказа, оговоренными Заказчиком. При оформлении Заказа Исполнителем ему присваивается уникальный номер.

Услуги «доставка цветов, букетов и подарков» — услуги Исполнителя по доставке цветов, букетов и подарков, на условиях, в соответствии с настоящей Публичной офертой.

Акцепт Оферты — полное принятие Публичной оферты, посредством выполнения действий, оговоренных в п.7.1. Публичной оферты.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, которое осуществило акцепт Оферты. Покупателем услуги «доставка цветов, букетов и подарков» является Заказчик, в соответствии с заключенным Договором Публичной оферты.

Букет — любые цветы, букет из цветов или композиция в корзине, выбранные Заказчиком из предложенного ассортимента товаров интернет-магазина Исполнителя.

Договор Публичной оферты — договор на оказание услуг между Заказчиком и Исполнителем в отношении определенного букета, цветочной композиции, или подарков, который заключается посредством акцепта настоящей публичной Оферты. Цветочная композиция, или подарок, в отношении которого, заключен Договор публичной Оферты, становятся неотъемлемой частью Договора публичной Оферты.

1.2. В настоящей Оферте могут применяться термины, которые не определены п. 1.1 данной Оферты. Тогда толкование этого термина осуществляется исходя из текста Оферты.

2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

2.1. Предметом Оферты считается возмездное предоставление Услуг «доставка цветов, букетов и подарков» Исполнителем — Заказчику, на условиях настоящей публичной Оферты.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Обязательным условием предоставления Исполнителем Услуг по Оферте считается согласие, соблюдение и применение по отношению к сторонам Договора Оферты требований, а также условий, определенных Исполнителем.

3.2. Услуги предоставляются исключительно в отношении Заказа:

3.2.1. для которого Исполнитель подтвердил возможность размещения данного Заказа исходя из условий, выполнимых для конкретного Заказа. Исполнитель услуги, по собственному усмотрению имеет право отказать Заказчику в оформлении Заказа. При этом об отказе в предоставлении услуг на электронный адрес Заказчика направляется извещение. Деньги при этом возвращаются Заказчику;

3.2.2. для Заказчика, который осуществил Акцепт Оферты;

3.2.3. Услуга «продажа и доставка цветов, букетов и подарков», оплаченная на условиях предоплаты Заказчиком.

3.2.4. Компания оставляет за собой право не помещать на открытках тексты задевающие чувства, честь и достоинство человека, содержащие ненормативную лексику, тексты оскорбительного характера.

3.3. Услуги предоставляются в соответствии с Заказом, оформленным Заказчиком, согласно установленным формам, в том числе по телефону контакт-центра, указанному на сайте <https://flowerburo.kg/>

3.4. Дата доставки.

3.4.1 Доставка производится в указанную Заказчиком дату. Доставка в день оформления заказа производится в порядке очереди, либо на указанное время Заказчиком если заказ был создан за шесть часов до доставки заказа.

3.5. Время доставки.

3.5.1. Время доставки является желаемым, а это значит, что Исполнитель прилагает все усилия для того, чтобы исполнить Заказ в указанное время, но не гарантирует, что букет будет доставлен в указанное время.

3.5.2. При оформлении заказа на срочную доставку, Исполнитель приступает к сборке букета немедленно после оплаты Заказа. Ближайшее время доставки — в течение трех часов с момента поступления оплаты.

3.5.3. Заказы на доставку в ночное время (с 21.00 до 9.00 по местному времени) должны быть оставлены до 18.00 по местному времени выполнения заказа.

3.5.4. Если в заказе номер телефона Получателя указан неверно или Получатель не отвечает в течение времени, указанного для доставки, Исполнитель связывается с Заказчиком и предлагает ему указать иной номер телефона или изменить время доставки, при этом время доставки не может быть изменено более чем на 24 часа (время для хранения собранной композиции (Букета)).

3.5.5. В силу большого количества заказов, Исполнитель не осуществляет доставку цветов к точному времени а также доставку-сюрприз в праздничные дни (6,7 и 8 марта, 14 февраля, День матери, 30 и 31 декабря, 1 января). В эти дни доставка осуществляется в течение дня и только после предварительного звонка Получателю. Если заказ был оформлен минимум за сутки до праздничной даты, доставка возможна с учетом пожеланий Заказчика: в первой половине дня (с 9:00 до 15:00) или во второй половине дня (с 15:00 до 22:00).

3.5.6. Получатель Товара обязан получить доставленный Товар в течение 10 минут с момента прибытия Курьера, по адресу доставки. Повторный выезд и ожидание курьера более указанного времени по адресу — платные.

3.6. Адрес доставки.

3.6.1. Адрес доставки указывается при оформлении заказа или указывается Получателем при звонке Исполнителя, при доставке по номеру телефона Получателя.

3.6.2. Если в заказе выбран тип доставки «Уточнить адрес и время доставки» Исполнитель созванивается с Получателем и уточняет возможность Получателя принять сюрприз, а также удобное для него время и адрес доставки. При этом сохраняется эффект сюрприза — информация о Заказчике и предмете доставки не сообщается Получателю. Приоритетным будет время и адрес доставки, которые укажет Получатель.

В случае если Получатель находится по иному адресу, отличному от адреса, указанного Заказчиком, доставка по другому адресу возможна только в пределах населенного пункта, совпадающего с адресом первичной доставки. По согласию обеих сторон настоящей публичной оферты, доставка в отдаленные районы, находящиеся за пределами населенного пункта, возможна после доплаты Заказчиком стоимости такой доставки.

Стоимость доставки, указанная на сайте, может быть изменена в следующих случаях:

- Доставка в отдаленный район города или за его пределы;
- Неверно указан населенный пункт при оформлении заказа;
- Получатель находится по иному адресу, отличному от адреса, указанного в заказе.

3.6.3. При доставке сюрпризом, или если в заказе не был указан номер телефона Получателя — в случае, если доставка не осуществлена из-за неточно указанного адреса, отсутствия Получателя по указанному адресу в указанный период времени или иных обстоятельств, препятствующих вручению букета (охрана, пропускная система), Исполнитель возвращает букет в салон. В удалённые районы доставка-сюрприз не осуществляется.

3.6.4. В случае отказа Получателя принять букет, букет возвращается Исполнителем в салон.

3.6.5. Повторная доставка оплачивается отдельно Заказчиком.

3.6.6. По истечении 24 часов с момента неудачной доставки букет и доставка оплачиваются повторно, поскольку цветы имеют ограниченный срок хранения.

3.6.7. Повторная доставка изготовленной композиции из живых цветов по другому адресу возможна только в пределах населенного пункта первичной доставки.

3.6.8. Если в случае неудачной доставки Исполнителю не удастся связаться с Заказчиком по телефону или по электронной почте, заказ считается исполненным.

3.7. Контактный телефон Получателя.

3.7.1. Контактный телефон указывается при оформлении заказа. В случае если телефон не указан, автоматически производится «Доставка сюрпризом».

3.7.2. Исполнитель рекомендует указывать контактный телефон Получателя в особых случаях: если Получателя не окажется на месте, возникнут сложности с вручением или необходимо уточнить место нахождения, Исполнитель совершает звонок Получателю, при этом эффект сюрприза сохраняется, информация о предмете доставки и Заказчике не разглашается Исполнителем.

3.7.3. Если номер телефона Получателя указан неверно, или Получатель не отвечает в течение времени, указанного для доставки, Исполнитель связывается с Заказчиком и предлагает ему указать иной номер телефона или изменить время доставки, при этом время доставки не может быть изменено более чем на 24 часа (время для хранения собранной композиции).

3.8. Составление букета и замена цветов.

3.8.1. Букет, который Заказчик выбрал в каталоге Исполнителя, изготавливается Исполнителем максимально похожим на фотографию с сайта. Исполнитель обращает внимание, что все букеты изготавливаются вручную флористами, поэтому возможно незначительное отклонение по форме от фотографии, представленной на сайте. Букет изготавливается по составу, прописанному в разделе «Состав» — в карточке товара. Элементы декора в выполненном букете также могут иметь отличия от образца, так как ассортимент салонов постоянно меняется (необходимо учитывать разницу ассортимента в разных городах).

3.8.2. Если на складе Исполнителя не оказывается нужных цветов, Исполнитель связывается с Заказчиком по телефону или e-mail, указанным в заявке, и предлагает варианты замены цветов. Если замена составляющих букета незначительна и может быть произведена без видимых существенных изменений букета, Исполнитель производит такую замену без согласования с Заказчиком.

3.8.3. В том случае, если Исполнителю не удастся связаться с Заказчиком, Исполнитель составляет букет с заменой недостающих цветов на равноценные им по качеству и стоимости. При этом, выбранная Заказчиком цветовая гамма полностью сохраняется. Это позволяет Исполнителю выполнить заказ без задержек.

3.8.4. Если на складе Исполнителя не оказалось необходимых цветов и Заказчик не согласен на предложенную замену, Исполнитель производит возврат денежных средств, оплаченных за заказ.

3.8.5. Замена цветов в праздничные дни (6,7 и 8 марта, 14 февраля, День матери, 30 и 31 декабря) может производиться Исполнителем самостоятельно, без согласования с Заказчиком. Стоимость замененных товаров больше или равна сумме, оплаченной Заказчиком.

3.8.6. В продуктовых корзинах возможна замена зелени, марки продуктов, а также замена составляющих на аналогичные на сумму равную или превышающую стоимость композиции без предварительного согласования с заказчиком.

3.8.7. В съедобных букетах возможна замена составляющих на аналогичные на сумму равную или превышающую стоимость композиции без предварительного согласования с заказчиком.

3.9. Отказ Получателя принять букет.

3.9.1. При отказе Получателя принять букет, который для него был доставлен Исполнителем, букет возвращается в салон Исполнителя.

Исполнитель связывается с Заказчиком. Денежные средства за данный заказ не возвращаются. В течение 24 часов с момента неудачной доставки Заказчик вправе указать иной адрес доставки в пределах населенного пункта первичной доставки, и иного Получателя, в этом случае доставка производится Исполнителем другому Получателю по другому адресу доставки. Стоимость повторной доставки в этом случае оплачивается отдельно.

3.9.2. Если Исполнитель не дозвонился до Заказчика, заказ считается выполненным.

3.9.3. В случае отказа Получателя принять букет, Заказчик вправе забрать уже изготовленный букет из салона Исполнителя в течение 24 часов с момента неудачной доставки.

3.10. Отчет о доставке

3.10.1. Исполнитель информирует Заказчика о выполненной доставке путем направления уведомления Заказчику. Уведомление отправляется после того, как Исполнитель вручил букет Получателю.

3.10.2. Отчет о выполнении заказа может прийти с задержкой из-за большой загруженности курьеров Исполнителя, особенно в праздничные дни.

3.11. Оплата заказа на доставку цветов.

3.11.1 Оплатить заказ на доставку цветов Заказчик может любым, способом, указанным на сайте <https://flowerburo.kg/>

3.12. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть Договор Оферты или приостановить выполнение Заказа, если стоимость Услуг по Заказу превысила сумму, поступившую от Заказчика.

3.13. Свои права по Договору Оферты, Заказчик не может передавать какой-либо третьей стороне.

3.14. Образцы цветочных композиций и букетов, приведенных на сайте, являются только вариантами выполнения работ.

3.15. В случае, если заказана услуга «Фотография доставки букета», Исполнитель высылает фотографию на WhatsApp, указанный при оформлении Заказа, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента доставки Цветов. Продавец освобождается от обязательств по услуге «Фотография доставки букета» в случае отказа Получателя от фотосъемки. Услуга бесплатная и предоставляется в случае наличия технической возможности у курьерской службы. Из-за повышенной нагрузки на службу доставки, услуга «Фотография доставки букета» в праздничные дни (6,7 и 8 марта, 14 февраля, День матери, 30 и 31 декабря) не предоставляется.

3.15.1 Услуга «Фотография букета до доставки» бесплатна и предоставляется только при наличии технической возможности у Исполнителя. Из-за повышенной нагрузки на службу доставки, услуга «Фотография букета до доставки» в праздничные дни (6,7 и 8 марта, 14 февраля, День матери, 30 и 31 декабря) не предоставляется.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязуется:

4.1. Оказать Заказчику услуги «доставка цветов, букетов и подарков» согласно условиям Оферты.

4.2. По запросу Заказчика, на определенный срок, приостановить выполнение Заказа, если до его выполнения осталось не менее 1 рабочего дня.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

Заказчик обязуется:

5.1. Достоверно заполнить все поля бланка Заказа на сайте <https://flowerburo.kg/> или сообщить указанные данные по телефонам контакт-центра Исполнителя.

5.2. Соблюдать требования и нормы действующего законодательства.

5.3. Оформить Заказ через соответствующий раздел на сайте Исполнителя в интернете или по телефонам контакт-центра, указанным на сайте <https://flowerburo.kg/>.

5.4. Оплатить Услугу Исполнителю по Договору Оферты.

5.5. Не помещать на открытках тексты задевающие чувства, честь и достоинство человека, содержащие ненормативную лексику, тексты оскорбительного характера.

6. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

6.1. Оплата Услуг осуществляется Заказчиком до окончания срока Акцепта.

6.2. Услуги оплачиваются Заказчиком в размере 100 (Сто) % авансового платежа, от стоимости определенных Услуг.

6.3. В стоимость Услуг «продажа и доставка цветов, букетов и подарков» включены все сборы, налоги т. д.

6.4. Оплата Услуг через онлайн-платеж осуществляется в национальной валюте «сом», по реквизитам Исполнителя.

6.5. Услуги являются оплаченными Заказчиком с того момента, когда Исполнитель получил подтверждение о зачислении платежа.

7. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

7.1. Заказчик осуществляет Акцепт Оферты при помощи предоплаты за Услуги Исполнителя, в части которых заключен Договор Оферты, в течение срока Акцепта при соблюдении условий п. 6 Оферты.

8. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ОФЕРТЫ

8.1. Оферта вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу <https://flowerburo.kg/> и действует до момента отзыва Оферты Исполнителем.

8.2. Исполнитель оставляет за собой право изменять условия Оферты либо отозвать Оферту по собственному усмотрению.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

9.1. Акцепт Оферты Заказчиком, осуществленный до конца срока Акцепта, является заключением Договора на условиях Оферты.

9.2. Договор Оферты считается заключенным с момента Акцепта Оферты Заказчиком и актуален до момента выполнения Исполнителем Заказа, либо до момента прекращения (расторжения) Договора Оферты.

9.3. При отзыве Оферты Исполнителем Договор Оферты считается законченным с момента его отзыва.

10. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

10.1. Заказчик может расторгнуть Договор Оферты в том случае, если Исполнитель нарушил соответствующий Договор Оферты, либо действующее законодательство.

10.2. Исполнитель по своему усмотрению в любой момент может расторгнуть Договор Оферты, о чем должен уведомить Заказчика. С момента направления Исполнителем уведомления о прекращении Договора Оферты, данный договор является расторгнутым.

11. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ ЗАКАЗА И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

11.1. Заказчик вправе отменить Заказ позвонив по телефонам контакт-центра, указанным на сайте <https://flowerburo.kg/>, при соблюдении положений п. 11.2. настоящей оферты.

11.2. Заказ не может быть отменен, если композиция уже была собрана Исполнителем и подготовлена для доставки Получателю. Денежные средства в данном случае не возвращаются, так как цветы являются скоропортящимся товаром.

В остальных случаях при отмене заказа Исполнитель удерживает 10% от стоимости заказа, остаток суммы возвращается Заказчику.

11.3. Для возврата денежных средств Заказчику необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств» и оправить его по адресу электронной почты, который указан на сайте <https://flowerburo.kg/>. Денежные средства считаются возвращенными с момента списания со счета или электронного кошелька (в зависимости от способа возврата) Исполнителя. Исполнитель производит возврат денежных средств в течение 10 банковских дней с момента поступления заявления от Заказчика. Денежные средства возвращаются покупателю в срок до 35 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента карты Заказчика.

11.4. Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств Заказчику начинает исчисляться с момента получения Исполнителем Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.

11.5. Если оформленный и оплаченный заказ оказался не доставленным по вине Исполнителя, денежные средства возвращаются Заказчику в полном объеме.

11.6. В случае доставки Заказа Заказчику ненадлежащего качества, Заказчик предоставляет товар в магазин Исполнителя (в городе исполнения заказа) в максимально кратчайшие сроки (до 24 часов, шары до 12 часов) для осуществления проверки качества товара. Точный адрес магазина для предъявления претензии можно узнать, направив запрос на почту указанный на сайте <https://flowerburo.kg/>. Запрос будет обработан в кратчайшие сроки. Если запрос поступит в рабочие часы (с 8-00 до 18-00 по местному времени, ежедневно), то он обрабатывается 30 минут. Если запрос поступает в нерабочие часы (т.е. с 18-00 по 8-00 по местному времени,), то он обрабатывается в ближайший рабочий день в промежуток времени с 8-00 до 9-00 по местному времени,.

11.7. В случае доставки заказа с типом оплаты «Оплата курьеру» (Заказчик и Получатель одно лицо), претензии по качеству, составу и внешнему виду принимаются только до подписания Заказчиком Бланка отказа от претензий. Если букет был принят Заказчиком, претензии по составу и внешнему виду букета не принимаются.

12. Конфиденциальная информация

12.1. Исполнитель обязуется не сообщать данные Заказчика, указанные при регистрации на сайте <https://flowerburo.kg/> и при оформлении Заказа, лицам, не имеющим отношения к исполнению Заказа.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Договор Оферты, его заключение и дальнейшее исполнение регулируется в соответствии с действующим законодательством. Все вопросы, которые не урегулированы данной Офертой или урегулированы не в полной мере, решаются в соответствии с действующим законодательством КР. В случае разногласий между Заказчиком и Исполнителем в части отношений Договора Оферты, которые нельзя разрешить путем переговоров сторон, урегулируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством КР. Все судебные разбирательства, производятся по месту нахождения – юридическому адресу Заказчика.

13.2. Оставляя отзыв на сайте <https://flowerburo.kg/>, вы разрешаете компании «Flower Buro» цитировать его на сторонних ресурсах с сохранением авторства.