

Правила продажи товаров на сайте www.royal-family.ru

Настоящие Правила продажи товаров (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463. Настоящие Правила регулируют отношения между Покупателем и Продавцом при продаже Товаров с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет через Интернет-магазин, размещенный в сети Интернет по адресу: <https://family-mattress.ru/>

Определения

Покупатель – любое дееспособное физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее Товары на сайте <https://family-mattress.ru> исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Продавец – Общество с ограниченной ответственностью «КОМПАНИЯ ФЭМИЛИ» ИНН 3628015325 ОГРН 1113668008519, реализующее Товары, представленные на веб-сайте <https://family-mattress.ru/>, юридический адрес: 394068, Воронежская обл., г. Семилуки, ул. Курская, зд 92В, офис 1 e-mail: info@family36.ru, телефон: 8 906 586-06-95

Товар – материальный объект, не изъятый из гражданского оборота, размещенный на веб-сайте <https://family-mattress.ru> и доступный для Заказа Покупателем.

Заказ - оформленный через веб-сайт запрос Покупателя на приобретение и/или доставку Товаров, выбранных Покупателем на веб-сайте, по указанному Покупателем адресу. Заказ может быть оформлен как в целях заключения Договора розничной купли-продажи с Продавцом, так и для осуществления обмена или замены Товаров по ранее заключенному договору в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Подтвержденный Заказ – Заказ, по которому между Продавцом и Покупателем достигнуто соглашение по наименованиям, количеству, стоимости Товаров и срокам их доставки и который подтвержден сотрудником Продавца.

Веб-сайт - интернет-магазин, имеющий адрес в сети Интернет <https://family-mattress.ru>, на котором любой Покупатель может ознакомиться с представленными Товарами, их описанием и ценами на Товары, выбрать Товар, способ оплаты и доставки Товара и оформить на выбранный Товар Заказ.

Публичная оферта – настоящее, адресованное любому Покупателю предложение, выражающее намерение заключить договор купли-продажи в порядке ст.494 ГК РФ на указанных в настоящих правилах условиях.

Персональные данные – информация, относящаяся к Покупателю, в том числе, указанная им при оформлении Заказа.

Аннуляция Заказа или Товара – техническое действие Продавца, не подразумевающее отказ Продавца от исполнения договора, которое осуществляется на веб-сайте и констатирует факт того, что некоторые Товары в составе Заказа (аннуляция Товара) либо все Товары в составе Заказа (аннуляция Заказа) не переданы Покупателю по текущему Заказу. Продавец обязан уведомить Покупателя обо всех случаях аннуляции, - в том числе в случаях отказа от Товаров по инициативе Покупателя - путем направления электронного сообщения об аннуляции по электронному адресу и/или номеру телефона, указанному Покупателем при оформлении Заказа или иным доступным способом.

Внешний веб-сайт – веб-сайт в глобальной сети Интернет, ссылка на который размещена на веб-сайте <https://family-mattress.ru>.

1. Общие положения

1.1. Заказывая Товары на веб-сайте <https://family-mattress.ru> Покупатель гарантирует, что полностью ознакомился с текстом настоящих Правил, Политикой конфиденциальности, Политикой в отношении обработки персональных данных, Соглашением об использовании веб-сайта, Правилами возврата Товара, указанными в разделе 5 настоящих Правил и принимает их условия.

1.2. Информация, указанная в настоящих Правилах и содержащаяся на веб-сайте, является офертой. Срок действия оферты не ограничен.

Стороны соглашаются, что в случае подтверждения Заказа Продавцом, согласно п. 13 Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г № 2463, договор купли продажи между Пользователем и Продавцом считается заключенным с момента получения Покупателем товарного или кассового чеков. Покупатель соглашается с тем, что Договор действует исключительно в отношении Товара, информация о котором содержится в Подтверждении Заказа.

1.3. Продавец обязуется передать в собственность Покупателю, а Покупатель обязуется оплатить денежные средства за Товары и принять оплаченные Товары, заказанные на веб-сайте <https://family-mattress.ru> и подтвержденные Продавцом (Подтвержденный Заказ).

1.4. В случае проведения стимулирующих мероприятий (акций, конкурсов, розыгрышей и тд.), в тексте условий акций, конкурсов, розыгрышей и тд., размещаемых на веб-сайте, могут быть установлены специальные положения, регулирующие порядок оформления Заказа и возврата Товара. При этом условия акций, конкурсов, розыгрышей и тд. являются неотъемлемой частью настоящих Правил, и подлежат применению для лиц, участвующих в акциях, конкурсах, розыгрышах и тд. Оформление такого Заказа и/или выполнение иных условий участия в акции, конкурсе, розыгрыше и тд, означает согласие Покупателя с условиями соответствующей акции, конкурса, розыгрыша и тд.

1.5. Совершая Заказ, Покупатель согласен с тем, что не являются недостатками расхождения с изображениями Товаров на веб-сайте Товара, переданного Покупателю, если эти расхождения касаются оттенка цвета, вариантов фактуры, оттенка, узора и прочим отличиям, связанным с различиями материала. Покупатель согласен с тем, что Товар может незначительно отличаться по оттенкам, а также по цвету от представленного на веб-сайте изображения, что связано с особенностями технологии производства.

1.6. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила, в связи с чем, Покупатель обязуется регулярно отслеживать изменения в Правилах, размещенных на веб-сайте.

2. Оформление Заказа

2.1. Заказ Товара осуществляется без регистрации на сайте. После выбора интересующего Товара, поместите его в корзину и заполните контактную информацию:

- фамилия и имя Покупателя либо Получателя Заказа;
- адрес электронной почты;
- контактный телефон.

Если требуется доставка товара. Дополнительно указываются адрес доставки (город, улица, дом, квартира). Условия доставки изложены во вкладке «Доставка» на сайте. Ознакомьтесь с ними перед оформлением заказа.

2.2. Для приобретения Товара на веб-сайте Покупатель соглашается предоставить достоверную и полную информацию по вопросам, предлагаемым к заполнению при оформлении Заказа, и необходимую для выполнения Продавцом обязательств в отношении приобретаемого Покупателем Товара.

2.3. В случае предоставления Покупателем недостоверной информации о его контактных данных или данных получателя Подтвержденного Заказа, Продавец за ненадлежащее исполнение Подтвержденного Заказа ответственности не несет.

2.4. Повторные действия по исполнению Подтвержденного Заказа производятся только по согласованию Сторон с отнесением соответствующих дополнительных расходов на Покупателя.

2.5. Заказ Товара через веб-сайт может осуществляться круглосуточно. Оператор свяжется С Вами в ближайшее рабочее время.

2.6. После оформления Заказа Продавец вправе связаться с Покупателем для уточнения информации о Товаре, сроках и способе доставки, способе оплаты, а также для подтверждения состава Заказа.

2.7. Информация о Товаре, включая цвета, размеры и формы, о наличии Товара и сроках поставки, представленная на Веб-сайте, носит справочный характер и подлежит уточнению Продавцом при подтверждении Заказа. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа Покупателю следует обратиться к Продавцу за дополнительной информацией по телефону: 8 906 586-06-95 либо направив соответствующее письмо через форму обратной связи на веб-сайте.

2.8. В случае отсутствия заказанного Товара или его части на складе Продавца, Продавец информирует об этом Покупателя по указанному номеру телефона или адресу электронной почты. Покупатель вправе согласиться принять Товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца, либо аннулировать данную позицию Товара из Заказа. В случае неполучения ответа Покупателя в

течение 3 (трёх) календарных дней с момента уведомления, Продавец вправе аннулировать Заказ в полном объеме, уведомив об этом Покупателя по адресу электронной почты и/или по номеру телефона.

Обязательства Продавца по передаче Товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента направления Продавцом Подтверждения заказа и оплаты Заказа.

2.9. В случае аннулирования предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю на банковский счет, с которого была произведена оплата или наличными денежными средствами, если оплата была произведена таким способом.

2.10. Сроки получения Покупателем заказанного Товара определяются, исходя из наличия Товара на складе Продавца, выбранного региона, адреса пункта доставки и напрямую не зависят от Продавца.

2.11. Продавец приступает к комплектованию Заказа непосредственно после Подтверждения и оплаты Заказа. Покупатель имеет право вносить изменения в Подтвержденный Заказ путем сообщения необходимой информации по телефону: 8 906 586-06-95 либо направления соответствующего письма через форму обратной связи на веб-сайте до момента передачи Товара в службу доставки. После внесения изменений в Подтвержденный Заказ срок поставки Товара начинается исчисляться с момента внесения таких изменений.

2.12. В случае, если после размещения Заказа у Покупателя изменились сведения, имеющие значение для надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств, или Покупатель заметил ошибку в указанном адресе пункта доставки или иных сведениях, он обязан незамедлительно, уведомить об этом Продавца по телефону: 8 906 586-06-95 или направить соответствующее письмо через форму обратной связи на веб-сайте, указав номер своего Подтвержденного Заказа.

3. Оплата Подтвержденного Заказа

3.1. Цена Товара указывается на веб-сайте в рублях РФ. Покупатель производит оплату Подтвержденного Заказа в соответствии с указанными условиями в полном объеме до момента комплектования и передачи Товара. После осуществления оплаты Покупателю на номер телефона указанный при оформлении заказа приходит смс -код об успешной оплате.

3.2. Оплата Товара и доставки осуществляется по 100% (сто процентной) предоплате в рублях РФ наличными денежными средствами или банковской картой.

При оплате наличными денежными средствами Покупателю выставляется счет, который он может оплатить в любом отделении банка, принимающем наличные платежи. При этом комиссия за перевод денежных средств в счет не включена и устанавливается согласно тарифов выбранного банка.

При оплате непосредственно на веб-сайте оплата происходит через ПАО Сбербанк с использованием банковских карт платёжных систем: Visa, Mastercard, JSB, Мир. Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Покупателю будет направлена ссылка на платёжный шлюз ПАО Сбербанк. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей VerifiedByVisa, MasterCardSecureCode, MIR Accept, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

3.3. Веб-сайт <https://family-mattress.ru> поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО Сбербанк. Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем МИР, VisaInt, MasterCardEuropeSprl, JCB.

3.4. Платёжные документы, подтверждающие оплату Заказа и доставки, направляются Покупателю на указанную им электронную почту. Чек формируется и направляется Продавцом.

3.5. Цена Товара на веб-сайте может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на Подтвержденный Заказ изменению не подлежит.

3.6. Совершая Заказ, Покупатель выражает свое согласие с тем, что Поставщик не выставляет счета-фактуры в адрес Покупателя в соответствии с пп. 1 п. 3 ст. 169 НК РФ.

4. Доставка и передача Товара

4.1. Получение Товара производится на условиях самовывоза или доставки Товара до Покупателя по адресу, указанному Покупателем при оформлении Заказа.

4.2. Сроки доставки товара исчисляются с даты оплаты Товара Покупателем и согласуются при подтверждении заказа

4.4. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с

момента передачи ему Заказа и проставления Покупателем (или лицом, указанным в качестве Получателя Заказа) подписи в документах, подтверждающих принятие Товара.

В случае, если Продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли продажи размере, не исполнил обязанность по передаче Товара Покупателю в установленный таким договором срок, Покупатель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного Товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты Товара, не переданного Продавцом.

4.5. Товар вручается либо Покупателю, либо лицу, указанному в качестве Получателя Заказа.

4.6. Во избежание случаев мошенничества, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее передачу Заказа, вправе потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Покупателя и/или Получателя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Покупателя и/или Получателя. Продавец вправе отказать несовершеннолетнему в передаче Товара стоимостью более 5000 (пяти тысяч) рублей при отсутствии согласия его законных представителей, а равно Товара, распространение которого в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" среди детей соответствующей возрастной категории запрещено.

4.7. Заказ считается исполненным в момент фактической передачи Товаров, входящих в состав Заказа, Покупателю (или лицу, указанному в качестве Получателя Заказа) на основании документа на Товары, выданного Продавцом под подпись Покупателя (или лица, указанного в качестве Получателя Заказа). При получении Товара Покупатель (или лицо, указанное в качестве Получателя Заказа) обязан проверить его внешний вид, целостность, состав, количество и качество. После приёмки Покупателем (или лицом, указанным в качестве Получателя Заказа) Товара претензии по внешнему виду, количеству и комплектности Товара Продавцом не принимаются.

4.8. Одновременно с передачей Товара Продавец передаёт Покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к Товару документы.

5. Возврат Товара и денежных средств

5.1. Возврат Товара надлежащего качества:

5.1.1. Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом:

- в любое время до его передачи Покупателю;
- в течение 7 (семи) дней после передачи Товара;

при условии того, что:

- сохранен товарный вид и потребительские свойства;
- предоставлен документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара.

Отсутствие данного документа не лишает Покупателя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения Товара у данного Продавца. В частности, подтверждающим документом может быть выписка по банковскому счету Потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку.

5.1.2. При возврате Покупателем Товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате Товара, в которых указываются:

- а) полное фирменное наименование (наименование) Продавца;
- б) фамилия, имя, отчество Покупателя;
- в) наименование Товара;
- г) даты заключения договора и передачи Товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи Продавца и Покупателя (представителя Покупателя).

5.2. Возврат Товара ненадлежащего качества:

5.2.1. При обнаружении недостатков Товара, которые не были оговорены Продавцом Покупатель вправе:

- потребовать замены на Товар того же артикула;
- потребовать замены на такой же Товар другого артикула с соответствующим пересчетом цены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены;
- потребовать безвозмездного устранения недостатка или возмещения затрат на устранение недостатка третьими лицами;
- отказаться от исполнения договора купли продажи и потребовать возврата уплаченной за

Товар суммы.

5.2.2. Вышеуказанные требования предъявляются в течение гарантийного срока, исчисляемого со дня передачи Товара Покупателю в соответствии с Гарантийными обязательствами изготовителя, указанными в Приложении №1 к настоящим Правилам и являющимися их неотъемлемой частью.

При этом для рассмотрения претензии Покупателя ему необходимо приложить к ней максимально подробные фотографии подтверждающие наличие заявленного дефекта разрешением не менее 1920x1080 пикселей при разрешении не менее 72dpi (фото этикетки матраса, фото кроватного основания, фото замера глубины впадины усадки (провала); в случае несоответствия размеров- правильные замеры габаритных размеров, фото замера кроватного основания.

В случае отсутствия фотографий Продавец оставляет за собой право отказать Покупателю в удовлетворении его требований, изложенных в претензии.

5.3. В случае спора о причинах возникновения недостатков Товара Продавец обязан провести экспертизу Товара за свой счет. Экспертиза проводится в сроки, установленные ст. 20, 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей».

5.4. Требование Покупателя о замене ненадлежащего Товара выполняются Продавцом в течение 7 (семи) дней со дня предъявления такого требования. Если у Продавца в момент предъявления Покупателем требования отсутствует необходимый для замены Товар, замена должна быть проведена в течение 20 (двадцати) дней со дня предъявления такого требования.

5.5. Возврат денежных средств, в соответствии с п.5.1.1 и п.5.2.1 настоящих Правил, уплаченных Покупателем по договору, осуществляется Продавцом не позднее чем через 10 (десять) дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования.

При оплате Товара наличными денежными средствами возврат денег производится наличными денежными средствами при оформлении возврата по заявлению Покупателя.

При оплате Товара банковской картой возврат денег производится в безналичном порядке на карту, которой была произведена оплата.

При невозможности возврата денег на карту, которой была произведена оплата, Покупатель предоставляет заявление с указанием платежных реквизитов для возврата денег и объяснением причин, по которым невозможен возврат денег на карту, которой была произведена оплата.

Возврат денег наличными при оплате банковской картой не производится.

6. Конфиденциальность и защита информации

6.1. Оформляя Заказ, Покупатель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с условиями Политики конфиденциальности и Политики в отношении обработки персональных данных, размещенных на веб-сайте по адресу: <https://family-mattress.ru>.

6.2. Предоставляя свои персональные данные, Покупатель дает разрешение Продавцу, его уполномоченным представителям и его партнерам, согласие на обработку и использование своих персональных данных согласно ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. различными способами, в целях информирования о Товарах и услугах Продавца, заключения и исполнения договора купли продажи, обрабатывать – собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), извлекать, использовать, передавать (в том числе, поручать обработку другим лицам), обезличивать, блокировать, удалять, уничтожать персональные данные Покупателя: фамилию, имя, дату рождения, номер телефона и адрес электронной почты.

6.3. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту полученной информации в соответствии с действующим законодательством РФ. Продавец обязуется не разглашать полученную от Покупателя информацию. При этом не считается нарушением обязательств разглашение информации в случае, когда обязанность такого раскрытия установлена требованиями действующего законодательства РФ.

6.4. В случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, Покупатель вправе отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

6.5. Покупатель вправе отказаться от получения на указанный Покупателем номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты рекламы и информации о Товарах, работах, услугах Продавца и его партнеров, в том числе, в виде смс-сообщений, входящих вызовов и e-mail рассылок, путем обращения к Продавцу через форму обратной связи на веб-сайте.

6.6. Продавец вправе использовать технологию «cookies» (технология, позволяющая веб-серверу посылать служебную информацию на компьютер посетителя веб-сайта и сохранять ее в браузере).

6.7. Продавец получает информацию об идентификаторе устройства посетителя веб-сайта, подключённого к локальной сети и/или сети Интернет (IP-адресе). Данная информация

используется исключительно в статистических целях и не используется для установления личности посетителя.

7. Ответственность сторон

7.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных через веб-сайт.

7.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправомерных действий третьих лиц.

7.3. Продавец не несет ответственности за содержание и функционирование Внешних веб-сайтов и приложений.

7.4. Продавец вправе переуступать либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам без согласия на то Покупателя.

7.5. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при заказе Товара на веб-сайте.

7.6. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

7.7. В иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.8. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя он должен обратиться в службу поддержки Продавца по телефону: 8 906 586-06-95 или по адресу: 396902, Воронежская обл., Семилукский р-н, г.Семилуки, ул.Курская, д. 92В, офис 1, или с использованием формы обратной связи на веб-сайте. При этом ответы Продавца на обращения Покупателя признаются направленными в надлежащей форме и будут получены Покупателем в случае их отправки на электронный адрес Покупателя, указанный им при оформлении Заказа, либо по средством отправки смс на указанный им номер мобильного телефона, либо в письменной форме на известный Продавцу почтовый адрес Покупателя, в том числе указанный им как адрес доставки.

7.9. Все возникающее споры стороны будут стараться решить путем переговоров, претензионный порядок урегулирования спора обязателен. Претензия должна быть рассмотрена в течение 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения адресатом. При недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.