

Пользовательское соглашение

Деятельность службы доставки "БулкаМен" осуществляет: ООО "БМ" (ОГРН 1160280134123; ИНН 0276918574) Юр.адрес: 450099, г Уфа, ул. Ю. Гагарина, 14/1, оф. 1

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ

1. Общие положения

По тексту настоящих Правил продажи товара (далее по тексту – Правила) нижеприведенные термины имеют следующее значение:

Клиент – физическое, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, согласившийся на приобретение товаров в соответствии с настоящими Правилами;

Продавец – ООО "БМ" либо иное привлеченное им на основании договора лицо, обязавшееся осуществить поставку товаров Клиенту и прочие взаимодействия с Клиентом;

Товар – продукция в соответствии с ассортиментом, представленным на Интернет-сайте по адресу: <http://bulkaman.ru>, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com;

Заказ – отдельные позиции (позиция) из ассортиментного перечня Товара, указанные Клиентом при помощи функционала Сайта, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com либо по указанным в них телефонах через оператора call-центра;

Сайт – Интернет-сайт по адресу: <http://bulkaman.ru>;

Служба доставки – сотрудники ООО "БМ" либо иного привлеченного на основании договора лица, обязавшегося осуществить доставку товаров Клиенту;

Call-центр – сотрудники ООО "БМ" либо иного привлеченного на основании договора лица, оказывающие Клиенту информационно-консультационные услуги по Товару, оформлению Заказа и иным операциям с ним, оговоренным в тексте настоящих Правил.

Получатель – физическое либо юридическое лицо, а равно индивидуальный предприниматель, указанные Клиентом в качестве адресата для получения товаров.

1.1. Заказывая Товар при помощи функционала Сайта, приложений для iOS, Android, vk.com, facebook.com либо по указанным в них телефонам через оператора call-центра, Клиент соглашается с Правилами, изложенными ниже. Сайт как источник информации имеет приоритет перед приложениями для iOS, Android, vk.com, facebook.com, всеми иными источниками информации о товаре, правилах оформления заказа, его доставке и оплате, акциях, спецпредложениях и иных мероприятиях, проводимых Продавцом. Вся информация, размещенная на Сайте, признается наиболее полной и актуальной. В случае ее размещения (в том числе - неполного) и в иных источниках, Продавец сопровождает такое размещение ссылкой на Сайт.

1.2. Настоящие Правила, а также информация о Товаре, представленная на Сайте, не являются публичной офертой в смысле статьи 435 и пункта 2 статьи 437 ГК РФ.

1.3. К отношениям между Клиентом и Продавцом применяются положения ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30 ГК РФ), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-И и иные нормативно-правовые акты, принятые в соответствии с ними.

1.4. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила, и в этой связи Клиент, действуя в собственных интересах, обязуется отслеживать по мере возникающей у него необходимости изменения в Правила.

1.5. Клиент соглашается с настоящими Правилами:

- нажатием кнопки «Оформить заказ» на последнем этапе оформления Заказа на Сайте, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com;

- фактом размещения заказа по телефону через call-центр ООО "БМ".

2. Оформление и сроки выполнения Заказа

2.1. Заказ Клиента может быть оформлен одним из следующих способов: Клиентом самостоятельно на Сайте, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com или принят оператором call-центра по телефону, указанному на Сайте.

2.2. Для оформления Клиентом Заказа при помощи функционала Сайта, приложений для iOS, Android, vk.com, facebook.com необходимо выбрать подходящий Товар в разделе «Меню», выбрать необходимое количество Товара, затем нажать кнопку «Заказать». При заказе двух и более позиций Товара описанные операции необходимо повторить в отношении каждой товарной позиции. Далее, в разделе «Корзина» нажать кнопку «Оформить». В появившейся карточке «Оформление заказа» проверить количество и

перечень заказываемого Товара (при необходимости изменить соответствующие сведения), а также заполнить пустые поля карточки. Нажимая кнопку «Оформить заказ», Клиент завершает оформление Заказа. После этого операторы call-центра могут связаться с Клиентом для подтверждения указанных сведений.

При оформлении Заказа Клиент должен указать следующую информацию:

- имя;
- контактный телефон;
- сведения о месте доставки (включая улицу, дом, корпус/строение, номер квартиры/офиса, подъезд, этаж, код домофона);
- комментарии и промокод (при необходимости);
- код изображенный на картинке (при затребовании системой в зависимости от площадки оформления заказа).

Ответственность за содержание и достоверность информации, предоставленной Клиентом при оформлении Заказа, несет Клиент.

2.3. Для оформления Заказа по телефону Клиенту необходимо позвонить по одному из номеров телефона, указанных на Сайте и соответствующих населенному пункту его нахождения, после чего операторы call-центра проконсультируют Клиента по ассортименту и оформят Заказ.

2.4. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Товара, включая цвета, размеры и формы. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа Клиенту следует обратиться к оператору call-центра.

2.5. В случае отсутствия заказанных Товаров у Продавца (в том числе – по причинам, не зависящим от него), Продавец вправе исключить указанный Товар из Заказа Клиента и уведомить об этом Клиента по телефону в течение 30 минут с момента совершения таких действий.

2.6. В случае аннулирования полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость исключенного Товара возвращается Продавцом Клиенту тем способом, которым Товар изначально был предоплачен или по согласованию с Клиентом на его электронный счет в личном кабинете на сайте.

3. Момент заключения договора

3.1. Соглашаясь с настоящими Правилами, Клиент совершает действия по заключению Предварительного договора розничной купли-продажи. Продавец также совершает действия по заключению Предварительного договора розничной купли-продажи. Действия, перечисленные ниже и совершенные сторонами, подтверждают заключение поименованного в настоящем пункте Предварительного Договора:

- а) оформление Клиентом Заказа;
- б) получение Продавцом денежной суммы за поставку Клиенту Товара в соответствии с его Заказом;
- в) передача Продавцом Товара курьеру для доставки по указанному Клиентом адресу.

3.2. Моментом заключения Основного договора розничной купли-продажи Товара является момент передачи заказанного Товара Клиенту (либо Получателю).

4. Доставка

4.1. Служба доставки осуществляет бесплатную доставку Товара на территорию населенного пункта Клиента, обозначенного на Сайте, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com.

Для уточнения территории обслуживания, минимальной суммы заказа, а также графика работы, время доставки Товара дополнительно сообщается оператором call-центра. Службой доставки к оплате принимаются не только наличные, но и иные средства платежа, согласно п. 5.3 Правил.

Внимание! В случае отсутствия Покупателя (либо Получателя) в назначенных месте и времени доставки, сотрудник Службы доставки (курьер) ожидает 5 (пять) минут, после чего уезжает.

Подготовка к доставке

- Перед оговоренным с оператором call-центра временем доставки Товара постарайтесь не занимать указанный в Форме заказа контактный телефон;
- Доставка Товара в загородные дома осуществляется только при наличии подъездных путей.

Передача заказа

- Проверьте комплектацию всего Заказа и каждого Товара в отдельности, правильность и полноту заполнения сопроводительных документов.
- В случае отсутствия претензий к доставленным Товарам Клиент оплачивает сотруднику Службы доставки

(курьеру) их стоимость (если это не было осуществлено ранее) и получает чек.

- При авансовой оплате Заказа (с помощью электронных платежных систем и пр.), Покупатель (либо назначенный им Получатель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

Комплект документов

- Вместе с заказом Вы получите бланк заказа на оформленный заказ.

4.2. Продавец приложит все усилия для соблюдения сроков доставки Товара, согласованных с оператором call-центра. Тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств произошедших не по вине Продавца. Продавец не принимает претензии по времени доставки Товара до наступления даты доставки.

4.3. Заказ считается доставленным Клиенту, а риск случайной порчи или случайного повреждения Товара переведенным от Продавца к Клиенту в момент передачи Товара и проставления подписи в сопроводительных документах (при необходимости), подтверждающих его доставку, Клиентом (либо указанным им Получателем).

В случае недоставки Товара Продавец возмещает Клиенту стоимость предоплаченного, но не полученного Товара после подтверждения данного обстоятельства со стороны Службы доставки.

4.4. При доставке Товар вручается Клиенту либо лицу, указанному в качестве Получателя.

4.5. Во избежание случаев мошенничества при вручении предоплаченного Товара сотрудник Службы доставки (курьер) вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также указать тип и номер предоставленного Получателем документа на квитанции к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации, полученной от Получателя.

5. Оплата Товара

5.1. Цена Товара указывается на Сайте.

В случае получения Клиентом неверных сведений о цене Товара, они могут быть уточнены при подтверждении оформления Заказа с оператором call-центра.

5.2. Цена Товара на Сайте может быть изменена Продавцом. При этом стоимость Заказа Клиента, оговоренная при подтверждении его оформления, изменению в одностороннем порядке не подлежит.

5.3. Способы оплаты Товара:

- Наличными денежными средствами курьеру при получении Заказа;
- Банковской картой Visa или MasterCard по терминалу;

5.4. Особенности оплаты Товара при помощи банковских карт.

5.4.1. В соответствии с положением ЦБ РФ «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.

5.4.2. При совершении оплаты Товара с помощью банковской карты (при наличии у Службы доставки POS-терминала) Клиент должен предъявить документ, удостоверяющий личность, за исключением случая набора Клиентом ПИН-кода.

5.4.3. Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате, все Заказы, оформленные на Сайте и предоплаченные банковской картой, проверяются Продавцом. Согласно Правилам международных платежных систем в целях проверки личности владельца и его правомочности на использование карты Клиент, оформивший такой заказ, обязан по запросу, поступившему от сотрудника Продавца, предоставить копию двух страниц паспорта владельца банковской карты – разворота с фотографией, а также копию банковской карты с обеих сторон (номер карты нужно закрыть, кроме последних четырех цифр). Продавец оставляет за собой право без объяснения причины аннулировать Заказ, в том числе в случае непредставления указанных документов Клиентом (по факсу или по электронной почте в виде сканированных копий). Стоимость Заказа возвращается на карту владельца.

5.5. Продавец вправе предоставлять Клиенту скидки на Товар и устанавливать программу бонусов.

Виды скидок, бонусов, порядок и условия их начисления указаны на Сайте в разделе «Акции и спецпредложения» и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

6. Возврат Товара

6.1. Клиент не вправе отказаться от Товара надлежащего качества после его получения.

6.2. Возврат Товара ненадлежащего качества:

6.2.1. Клиент вправе возвратить Продавцу либо не принять Товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной цены такого Товара. Клиент также может потребовать замены Товара ненадлежащего качества.

6.2.2. В случае отказа Клиента от заключения Основного договора розничной купли-продажи согласно п. 6.2.1 Правил и предъявления им требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы, она подлежит возврату Клиенту в течение 10 (Десяти) дней с момента получения Продавцом указанного требования в письменной форме.

6.3. Возврат денежных средств:

6.3.1. Денежные средства подлежат возврату Клиенту способом, аналогичным примененному им при оплате Товара или иным способом по согласованию с Клиентом.

6.3.2. В случае если возврат денежных средств осуществляется не одновременно с возвратом Товара Клиентом, возврат указанной суммы осуществляется Продавцом по согласованию с Клиентом одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения Продавца;
- почтовым переводом;
- путем перечисления на банковский или иной указанный Клиентом счет.

6.4. Порядок действий при нарушении продавцом условия об ассортименте (при пересортице):

6.4.1. В случае обнаружения в Заказе Товара, не соответствующего заказанному по ассортименту, Клиент вправе при передаче отказаться от данного Товара и потребовать замены на Товар, предусмотренный Заказом, либо возврата денежных средств за фактически непереданный Товар.

6.4.2. Товар, переданный Клиенту в нарушение условия об ассортименте, подлежит возврату Продавцу. В случае если Клиент принимает данный Товар, Продавец вправе потребовать от Клиента оплаты данного Товара по цене, установленной Продавцом для данного Товара на Сайте на момент передачи Товара. Если фактически переданный Товар отсутствует в ассортименте Продавца, представленном на Сайте на момент передачи Товара, данный Товар оплачивается по цене, согласованной с Продавцом.

6.4.3. В случае невозможности осуществить замену Товара, Продавец уведомляет об этом Клиента по номеру телефона, указанному Клиентом при оформлении Заказа, а денежные средства, фактически оплаченные за непереданный Товар, возвращаются в порядке, предусмотренном п. 6.4.4.

6.4.4. Денежные средства, оплаченные Клиентом за фактически непереданный Товар, подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней с момента получения письменного требования Клиента об их возврате. Возврат уплаченной за Товар суммы осуществляется способом, аналогичным примененному при оплате Товара или иным способом по согласованию с Клиентом.

6.5. Порядок действий при нарушении Продавцом условия о количестве.

6.5.1. При передаче Товара Клиент обязан проверить его количество на соответствие Заказу. Если Клиентом обнаружены расхождения по количеству Товара, он обязан в присутствии сотрудника Службы доставки (курьера) составить Акт о расхождении по количеству.

6.5.2. Если Продавец передал Клиенту меньшее количество Товара, чем определено Заказом (недовложение), Клиент при передаче Заказа вправе принять Товар в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Товара, либо (если недостающий Товар был оплачен) отказаться от Заказа в части недостающего Товара и потребовать возврата денежных средств за недостающий Товар.

6.5.3. В случае невозможности передать недостающий Товар Продавец уведомляет об этом Клиента по номеру телефона, указанному им при оформлении Заказа, а денежные средства, фактически оплаченные за недостающий Товар, возвращаются в порядке, предусмотренном п. 6.5.4 Правил.

6.5.4. Денежные средства, оплаченные Клиентом за недостающий Товар, подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней с момента получения Продавцом письменного требования Клиента о возврате денежных средств вместе с Актом о расхождении по количеству (Актом о недовложении). Возврат уплаченной за Товар денежной суммы осуществляется способом, аналогичным примененному при оплате Товара или иным способом по согласованию с Клиентом.

6.5.5. В случае нарушения Клиентом п. 6.5.1 Правил в части составления Акта о расхождении по количеству Продавец вправе отказать Клиенту в удовлетворении претензий по количеству переданного Товара.

7. Гарантии и ответственность

7.1. Продавец гарантирует, что подлежащий поставке Товар надлежащего качества, соответствует основным требованиям законодательства, применяемым в отношении Товара.

7.2. Продавец не несет ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных на Сайте.

7.3. Продавец вправе передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Клиентом (включая обязанности по исполнению Заказа), третьим лицам.

7.4. Клиент обязуется не использовать заказанный Товар в предпринимательских целях.

8. Конфиденциальность и защита персональной информации

8.1. Предоставление информации Клиентом:

Предоставляя свои персональные данные при оформлении Заказа на Сайте, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com (а равно – при регистрации на Сайте), Клиент соглашается на их обработку Продавцом, в том числе – в целях продвижения Продавцом Товаров. Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, он должен поступить в соответствии с абз. 2 п. 8.6 настоящих Правил.

8.3. Продавец использует информацию, получаемую от Клиента: для выполнения своих обязательств перед ним, для продвижения Товаров, для оценки и анализа работы Сайта.

8.4. Разглашение информации, полученной Продавцом:

8.4.1. Продавец обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию.

8.4.2. Не считается разглашением информации ее предоставление Продавцом агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Продавцом, для исполнения обязательств перед Клиентом.

Не считается нарушением обязательств разглашение информации в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом на Сайте в общедоступной форме.

8.6. Действия по регистрации и/или оформлению заказов на сайте <http://bulkaman.ru>, в приложениях для iOS, Android, vk.com, facebook.com и/или по телефонам (указанным в вышеописанных источниках) являются также и согласием Клиента о предоставлении ООО “БМ” и его контрагентам своих персональных данных в соответствии с пп. 1 п. 4 ст. 9 и ст. 15 ФЗ РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. (а именно, имя, адреса доставки заказов, контактный номер телефона, e-mail адрес, данные по заказам, бонусы-скидки, иные сведения, содержащие персональные данные в электронной форме), для их обработки (то есть совершения следующих действий: сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновление, изменение), использования, блокирования, обезличивания, уничтожения, право на распространение (передачу и трансграничную передачу) третьим лицам указанных персональных данных, а так же согласие на передачу информации по открытym каналам связи). В случае отказа от получения рекламных материалов, информационных рассылок в дальнейшем, и/или при несогласии клиента со сбором, хранением и использованием персональной информации о нем в маркетинговых целях, в т.ч. с передачей третьим лицам, ему надлежит письменно уведомить об этом фирму-отправителя. Все полученные от Клиента сведения являются конфиденциальной информацией. Данное согласие действительно в течение 5 лет. По истечении указанного срока согласие считается продленным на каждые последующие пять лет при отсутствии заявления о его отзыве. Согласие может быть отозвано в любое время заказным письмом с уведомлением по адресу: 450099, РБ, г Уфа, ул. Ю. Гагарина, 14/1, оф. 1.

Положение о защите персональных данных Клиентов

9. Прочие условия

9.1. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Клиента он должен обратиться в Службу клиентской поддержки Продавца, используя контактный телефон. Все возникающее споры стороны будут стараться решить путем переговоров. При недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

9.3. Соглашаясь с настоящими правилами, Клиент дает согласие на получение от компании ООО “БМ” информационных сообщений в виде sms, e-mail-писем и иных форм направления/получения информации.

ИНФОРМАЦИЯ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Любая информация, полученная от Клиента, служит цели соблюдения Правил продажи товаров, и используется:

- для регистрации Клиента на Сайте;
- для выполнения своих обязательств перед Клиентом;
- для оценки и улучшения работы Сайта.

СБОР И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Клиенту следует предоставить следующие сведения:

а) для регистрации на Сайте – имя, контактный телефон, адрес электронной почты, пароль для доступа в личный кабинет;

б) для оформления Заказа на Сайте – имя, контактный телефон, сведения о месте доставки (улицу, № дома, № квартиры/офиса). Эти поля являются обязательными для заполнения.

Дополнительно, по собственному желанию и в целях удобства исполнения Заказа Клиент может при его оформлении указать № корпуса/строения, подъезда, этажа, код домофона.

Продавец обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию.

Как разглашение информации не трактуются следующие случаи:

- предоставление информации Продавцом агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Продавцом, для исполнения обязательств перед Клиентом;

- предоставление информации Продавцом в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

С целью улучшения качества работы с Клиентами администратор Сайта может хранить и обрабатывать сообщения, направленные в электронной форме при помощи раздела Сайта «Обратная связь».

ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ

Мы принимаем необходимые меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа, изменения, разглашения и уничтожения информации, полученной от Клиента. Доступ к подобной информации имеют только те сотрудники ООО “БМ” и привлеченных на основании договора с ним лиц, которым она необходима для управления Заказами. Данные сотрудники в случае нарушения режима конфиденциальности несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. Администратор Сайта не несет ответственности за сведения, предоставленные Клиентом в общедоступной форме (без регистрации на Сайте).

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И КЛИЕНТОВ

Никто из сотрудников компании ООО “БМ” или привлеченных им на основании договора лиц не требует отправки по электронной почте или разглашения по телефону сведений, касающихся паролей к личному кабинету на Сайте, электронной почте, номеров пластиковых карт и электронных счетов, паспортных данных Клиентов, не рассыпает несанкционированных рассылок (спама) и любых других электронных писем с доменов, не относящихся к Сайту.

Если к устройству, которым Вы пользуетесь для оформления Заказов на Сайте, имеют доступ другие лица, не забывайте по окончании его оформления выходить из личного кабинета и затем закрывать окно браузера и/или приложение. Данная рекомендация относится в равной степени и к сайтам платежных систем и электронных кошельков. Не размещайте в общедоступной части Сайта (не в личном кабинете) персональную информацию (реквизиты платежа, паспортные данные и т.п.). Вопросы, связанные с доставкой и оплатой Заказа, решайте в индивидуальном порядке с оператором call-центра.

Не храните пароли в месте открытого доступа иных лиц, не пользуйтесь простыми паролями (состоящими только из цифровых символов, содержащих только ваше имя либо номер телефона и т.п.).

Защищайте устройства, которые используете для оформления Заказов. Своевременно обновляйте антивирусное программное обеспечение, установленное на них, регулярно проводите сканирование для обнаружения вредоносного ПО.

Соблюдайте рекомендации платежных систем по работе с безналичными средствами платежа.

ДОСТУП К ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ И ЕЕ ОБНОВЛЕНИЕ

Мы предоставляем Клиентам доступ к их личной информации, содержащейся на Сайте, в целях её актуализации, корректировки, а также удаления. Действия, направленные на достижение указанных целей, осуществляются Клиентами самостоятельно, при использовании адресов электронной почты и паролей, указанных ими при регистрации на Сайте.