

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

## 1. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Покупатель - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести товары, либо заказывающее, приобретающее или использующее товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, разместившее Заказ на сайте <http://crestsmiles.ru/>, либо указанное в Заказе в качестве получателя товара.

1.2. Зарегистрированный покупатель - Покупатель, предоставивший о себе Продавцу индивидуальную информацию (Фамилию, Имя, Отчество, адрес электронной почты (e-mail), телефон), которая может быть использована для оформления Заказа многократно. Данная информация предоставляется при оформлении Заказа.

1.3. Документы, удостоверяющие личность - документ, который Продавец вправе при передаче prepaid товара потребовать у Покупателя и/или Получателя, с целью удостоверения личности. К таким документам в рамках настоящего соглашения относятся:

- паспорт гражданина РФ или заграничный паспорт;
- военный билет;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской Федерации, находящимся в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых, в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- для иностранных граждан, постоянно проживающих на территории соответствующего муниципального образования - документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на постоянное проживание в Российской Федерации в соответствии с федеральным законом, регулирующим правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации.
- за пределами территории Российской Федерации - документы удостоверяющие личность гражданина, по которым граждане соответствующей страны вправе пребывать на территории государства в соответствии с международным договором и внутренними нормативными актами страны.

1.4. Продавец - организация независимо от её организационно-правовой формы, а также Индивидуальный предприниматель, осуществляющий продажу товаров. В рамках настоящего соглашения Продавцом является: ИП Горева Ирина Михайловна, Адрес: 195265, Санкт-Петербург г, Луначарского пр-кт, дом 110.

1.5. Интернет-магазин - Сайт, на котором любой Покупатель может ознакомиться с представленными товарами, их описанием и ценами на товары, выбрать определённый товар, способ оплаты и доставки товаров, отправить Заказ по электронной почте или с использованием формы заказа размещенной на сайте, или сделать Заказ по телефону.

1.6. Сайт - совокупность информационных ресурсов, размещённых в интернете по адресу <http://crestsmiles.ru/>. Сайт принадлежит компании ИП Горева.

1.7. Товар - косметическая продукция для ухода за кожей, не изъятая и не ограниченная в гражданском обороте и представленная к продаже в Интернет-магазине, посредством размещения в соответствующем разделе Интернет-магазина.

1.8. Заказ - оформленный по форме, размещенной на сайте на покупку и доставку по указанному в запросе адресу товаров, выбранных в Интернет-магазине, отправленный посредством сети Интернет и/или сообщенный Покупателем Продавцу по телефону 8-800-333-25-96.

1.9. Служба доставки (транспортная компания) - юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, оказывающее по договору с Продавцом услуги по доставке Заказов Покупателям. К службе доставки в рамках настоящего Соглашения также относится почта России, оказывающая услуги по пересылке почтовых отправлений.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящее соглашение определяет порядок розничной купли-продажи товаров через Интернет-магазин, и в соответствии со ст. 437 Гражданского Кодекса РФ являются официальной публичной офертой ИП Горева, далее именуемого «Продавец», адресованной физическим лицам, далее именуемым «Покупатель», при совместном упоминании Продавец и Покупатель также именуются «Стороны», а каждый по отдельности «Сторона».

2.2. Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения договора розничной купли-продажи.

2.3. Заказывая товары через Интернет-магазин, Покупатель соглашается с условиями и правилами, указанными в настоящем соглашении.

2.4. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения Гражданского Кодекса РФ (в т. ч. положение о розничной купле-продаже (§ 2, глава 30)), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Правила продажи товаров дистанционным способом, утверждённые Постановлением Правительства РФ № 612 от 27.09.2007 года и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

2.5. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящее соглашение, в связи с чем, Покупатель обязуется регулярно отслеживать изменения в соглашении, размещенном на сайте: <http://crestsmiles.ru/>. Продавец имеет право разместить на сайте уведомление об изменении настоящего соглашения и указать дату вступления их в силу.

2.6. Продавец производит ознакомление Покупателя с настоящим соглашением путем его размещения на главной странице сайта Интернет-магазина в разделе «Пользовательское соглашение».

2.7. Покупатель обязуется до момента оформления Заказа в Интернет-магазине ознакомиться с содержанием и условиями, установленными в настоящем Соглашении, а также с иными условиями, указанными на сайте Интернет-магазина, в том числе с ценами на товар, установленными в Интернет-магазине.

2.8. Продавец вправе затребовать у Покупателя подтверждение ознакомления с настоящим Соглашением путем проставления отметки в графе «с Пользовательским Соглашением, ознакомлен и согласен» при оформлении Заказа посредством заполнения электронной формы Заказа размещенном на сайте, либо иными способами, не противоречащими действующему законодательству РФ.

## **3. РЕГИСТРАЦИЯ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ**

3.1. Оформить Заказ в Интернет-магазине могут как зарегистрированные, так и незарегистрированные Покупатели.

3.2. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при регистрации.

3.3. Покупатель, зарегистрировавшийся в Интернет-магазине получает индивидуальную идентификацию путем предоставления логина и пароля. Индивидуальная идентификация Покупателя позволяет избежать несанкционированных действий третьих лиц от имени Покупателя. Передача Покупателем логина и пароля третьим лицам запрещена, Покупатель самостоятельно несёт ответственность за все возможные негативные последствия, в случае передачи логина и пароля третьим лицам.

3.4. Продавец подтверждает, что все персональные данные, полученные от зарегистрированных Покупателей, будут обрабатываться в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

#### **4. ОФОРМЛЕНИЕ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА**

4.1. Заказ Покупателя может быть оформлен по телефону и/или через сеть Интернет с помощью сайта.

4.2. При оформлении Заказа по телефону Покупатель подтверждает, что ознакомлен с условиями и правилами продажи товаров через Интернет-магазин и предоставляет сотруднику Продавца информацию необходимую для оформления Заказа.

4.3. При оформлении Заказа через сеть Интернет Покупатель заполняет электронную форму Заказа на товар, которая размещена на сайте, и отправляет сформированный Заказ Продавцу посредством сети Интернет.

4.4. После получения Заказа Продавец согласовывает данные Заказа с Покупателем по телефону, в том числе плановую дату и время доставки товара. Указанные дата и время зависят от региона доставки, времени, необходимого на обработку Заказа, а также способа доставки. Обращаем внимание: в момент подтверждения заказа Покупатель получает информацию о плановой дате доставки, точная дата доставки зависит от выбранного Покупателем способа доставки товара. Более подробную информацию о дате и времени доставки Покупатель может получить у выбранной им службы доставки или транспортной компании, а также на официальном сайте почты России.

4.5. Если после получения Заказа обнаруживается, что на складе у Продавца отсутствует необходимое количество заказанного товара, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 1 (одного) рабочего дня. Покупатель вправе согласиться принять товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца, либо аннулировать свой заказ на данную позицию товара. В случае неполучения ответа Покупателя по телефону и/или электронной почте в течение 3 (трёх) календарных дней с даты оформления Заказа, Продавец вправе аннулировать Заказ Покупателя в полном объеме.

4.6. Покупатель имеет право изменить состав Заказа до передачи его в службу доставки путём уведомления об этом Продавца по телефону и/или электронной почте.

4.7. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик товара, перед оформлением Заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефону 8-800-333-25-96 (звонок по Российской Федерации бесплатный).

4.8. Продавец оставляет за собой право в одностороннем порядке ограничить количество товарных позиций в одном заказе Покупателя, сумму одного заказа, а также количество заказов, единовременно отправляемых на один адрес одному Покупателю.

4.9. Форма возможной оплаты заказа определяется по соглашению между Продавцом и Покупателем при оформлении заказа и не должна противоречить действующему законодательству РФ.

#### **5. ДОСТАВКА**

5.1. При реализации настоящего Соглашения Продавец приложит все усилия для соблюдения даты и времени доставки, указанных в соответствующем Заказе, тем не менее, задержки в доставке заказного товара возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

5.2. Риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит к Покупателю в момент передачи товара транспортной компанией или службе доставки.

5.3. В рамках настоящего соглашения возможны следующие способы доставки товара:

- Курьерская доставка через транспортную компанию или собственную службу доставки Продавца.
- Самовывоз товара из магазина Продавца.
- Доставка через почту России.

5.4. Более подробную информацию о способе и сроках доставки Покупатель может уточнить у сотрудников Продавца, позвонив по телефону: 8-800-333-25-96 (звонок по Российской Федерации бесплатный).

5.5. При оформлении заказа Покупатель самостоятельно выбирает способ доставки товара.

5.6. При оформлении заказа Покупатель самостоятельно выбирает транспортную компанию или службу доставки, которая будет осуществлять доставку Продукции в его адрес. Продавец не несет ответственность, за действия транспортной компании осуществляющей доставку товара в адрес Покупателя.

5.7. Если иное не указано на сайте или по телефону при оформлении Заказа, транспортные расходы оплачиваются Покупателем из собственных средств исходя из стоимости услуг транспортной компании. При этом стоимость услуг по доставке товара зависит от наименования заказанного товара, его количества и места доставки.

5.8. При доставке заказанные товары вручаются Покупателю или лицу, указанному в качестве получателя в Заказе.

5.9. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, указанных в настоящем соглашении, при вручении предоплаченного Заказа, лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Покупателя и/или Получателя, а также потребовать указать реквизиты предоставленного Покупателем и/или Получателем документа, удостоверяющего личность Покупателя и/или Получателя на квитанции к Заказу.

5.10. В момент доставки товара лицо, осуществляющее доставку, демонстрирует Покупателю и/или Получателю внешний вид и комплектность товара.

5.11. Покупатель и/или Получатель при получении доставленного Заказа подтверждает своей подписью в Бланке заказа или ином документе, подтверждающем факт получения товара, что не имеет претензий к внешнему виду и комплектности товара. После приемки товара Покупателем и/или Получателем, Продавец не принимает претензий по внешнему виду и комплектности товара.

5.12. Сроки, отведенные Продавцом для получения Заказа Покупателем, ограничены:

- заказ с условием курьерской доставки по адресу Получателя – 3 (три) календарных дня с момента получения смс уведомления и/или звонка сотрудника курьерской службы о возможности вручения заказа курьером.
- заказ с условием резервирования товаров в магазине Продавца – 2 (два) календарных дня с момента получения звонка сотрудника Продавца о возможности вручения заказа.
- Заказ с условием доставки через почту России – согласно правилам оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Министерства связи массовых коммуникаций Российской Федерации.

5.13. Неполучение Заказа в указанные сроки считается отказом Покупателя от договора купли-продажи и является основанием для аннулирования Заказа Продавцом.

5.14. Если неполученный Заказ был предоплачен, денежные средства возвращаются Покупателю в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, за исключением расходов Продавца понесенных на доставку и возврат товара. Информацию о порядке возврата денежных средств за неполученный товар, Покупатель может уточнить у сотрудников Продавца, позвонив по телефону: 8-800-333-25-96 (звонок по Российской Федерации бесплатный).

## **6. ОПЛАТА ТОВАРА**

6.1. Цена товара указывается рядом с определённым наименованием и изображением товара на сайте.

6.2. Цена товара может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. Цена товара действительна на момент подтверждения заказа Покупателем. При этом цена на заказанный Покупателем товар изменению не подлежит.

- 6.3. Покупатель имеет право заказать товар, который есть в наличии на момент заказа, а также сделать предварительный заказ на условиях оговоренных Продавцом.
- 6.4. Оплата товара Покупателем производится в рублях.
- 6.5. Способы оплаты товара определяются по соглашению между Покупателем и Продавцом в процессе оформления заказа, с учетом стоимости заказа и действующего законодательства РФ.
- 6.6. Договор купли-продажи считается заключённым с момента оплаты Покупателем заказанных товаров.
- 6.7. В случае приобретения Покупателем товара по акции, определенные Продавцом в акции условия приобретения товара являются для сторон существенными условиями заключаемого договора купли-продажи (ч.1 ст.432 Гражданского кодекса РФ).

## **7. ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА**

- 7.1. Товар, реализуемый Продавцом, включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (Перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55), в связи с чем, Покупатель не может отказаться от исполнения договора купли-продажи без установления обстоятельств ненадлежащего качества данного товара, либо предоставления о нем недостоверной или неполной информации.
- 7.2. Покупатель вправе отказаться от заказанного товара в любое время до его передачи в транспортную компанию или службу доставки.
- 7.3. Если Покупателю/Получателю был передан товар ненадлежащего качества, и это не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель/Получатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 Закона о защите прав потребителей.
- 7.4. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено Продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
- соразмерного уменьшения покупной цены;
  - замены на товар аналогичной марки (артикула) или на такой же товар другой марки (артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.
- 7.5. Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который не соответствует обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям настоящего соглашения, или целям, для которых товар такого рода обычно используется (повреждение фабричной упаковки, расхождение в весе и количестве товара, просроченный, несвежий товар). При этом товар должен иметь неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 7.6. Полученный товар должен соответствовать описанию на сайте. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленных в описании на сайте не является недостатком товара.
- 7.7. Внешний вид и комплектность товара, а также комплектность всего заказа должны быть проверены Покупателем/Получателем в момент доставки товара. При доставке товара, Покупатель/Получатель ставит свою подпись в квитанции о доставке. Подпись Покупателя/Получателя в квитанции о доставке подтверждает, что Покупатель/Получатель Заказ принял, комплектность его полная, услуги по доставке ему оказаны, претензий к количеству и внешнему виду товара он не имеет, с условиями возврата товара он ознакомлен.
- 7.8. После получения заказа претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.

7.9. В связи с особенностями дистанционного способа продажи, замена товара может быть выполнена только посредством возврата товара ненадлежащего качества и оформления нового заказа на аналогичный товар.

7.10. Покупатель/Получатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, вернуть товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

7.11. Любые из перечисленных требований должны быть предъявлены Покупателем/Получателем в письменной форме посредством написания соответствующего заявления в адрес Продавца на обмен или возврат товара.

7.12. Требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) календарных дней со дня предъявления соответствующего требования (в порядке ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Уплаченная за товар денежная сумма, за исключением расходов Продавца на доставку от Покупателя возвращенного товара, подлежит возврату Покупателю.

7.13. Обмен и возврат товара также производится в розничном магазине Продавца, адрес которого Покупатель может уточнить у сотрудников Продавца, позвонив по телефону: 8-800-333-25-96 (звонок по Российской Федерации бесплатный). В результате звонка сотрудник Продавца вносит в заказ информацию о возврате, указав адрес, по которому может обратиться Покупатель для возврата товара, информацию о возвращаемом товаре, причину возврата, а также способ возврата товара.

7.16. Для осуществления возврата Покупатель обязан предъявить сотруднику Покупателя следующие документы:

- любой документ, удостоверяющий личность Покупателя, из перечисленных в настоящем соглашении;
- кассовый чек/ товарный чек/ товарную накладную/ иной документ подтверждающий оплату товара.

## **8. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования товаров, приобретенных в Интернет-магазине Продавца.

8.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, а также за иные последствия, возникшие у Покупателя в результате:

- неправильного заполнения Заказа, в том числе неправильного указания персональных данных, адреса, наименования товара и т.д.
- неправомерных действий третьих лиц, в том числе курьерских служб и служб доставки.

8.3. Покупатель обязуется не использовать заказанный товар в предпринимательских целях.

8.4. Покупатель несёт всю ответственность за достоверность сведений, указанных им при регистрации в Интернет-магазине.

8.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу настоящего Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами. В иных случаях, не предусмотренных настоящим пунктом, неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

9.1. Предоставление информации Покупателем:

9.1.1. При регистрации в Интернет-магазине Покупатель предоставляет о себе следующую информацию: Фамилия, Имя, адрес электронной почты, контактный номер телефона, адрес для доставки Заказов.

9.2. Использование информации предоставленной Покупателем и получаемой Продавцом:

9.2.1. Продавец использует полученную от Покупателя информацию:

- для регистрации Покупателя в Интернет-магазине;
- для выполнения своих обязательств перед Покупателем;
- для оценки и анализа работы Интернет-магазина;
- для определения победителя в акциях, проводимых Продавцом;
- для восстановления пароля Покупателя;
- для рассылки рекламно-информационных сообщений;
- для совершения исходящих вызовов Покупателю, в том числе с помощью услуг call-центров.

9.2.2. Продавец вправе направлять Покупателю сообщения рекламно-информационного характера при согласии на это Покупателя, о котором он сообщает при подписке на получение таких сообщений. Если Покупатель не желает получать рассылки от Продавца, он может отказаться от получения такой рассылки в Интернет-магазине, уведомив Продавца по электронной почте.

9.3. Разглашение информации, полученной Продавцом:

9.3.1. Продавец обязуется не разглашать полученную от Покупателя информацию. Не считается нарушением предоставление Продавцом информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Продавцом, для исполнения обязательств перед Покупателем.

9.3.2. Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

9.4. Ознакомление Покупателя с настоящими Правилами означает его безусловное согласие на обработку персональных данных, предоставленных Покупателем при регистрации и/или оформлении Заказа в Интернет-магазине, а также согласие на условия доставки товара и способы его оплаты.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется законодательство Российской Федерации.

10.2. Покупатель гарантирует, что все условия настоящего Соглашения ему понятны, и он принимает их безусловно и в полном объеме.

10.3. В случае возникновения положительных отзывов или претензий со стороны Покупателя он имеет право обратиться к Продавцу в письменном виде по следующему адресу электронной почты: [crestsmiles@mail.ru](mailto:crestsmiles@mail.ru). Все возникающее споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.4. Недействительность какого-либо положения настоящего соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.