**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**

**Основные используемые термины**

**Покупатель** — лицо (пользователь), пришедшее на интернет-сайт [**www.balalaiker.ru**](http://www.balalaiker.ru)с целью ознакомления с Товарами и/или с целью оформления Заказа на Товар в Интернет-магазине.

**Продавец** — Индивидуальный предприниматель Дмитриев Александр Анатольевич (ИНН 730901823600, ОГРНИП 321732500000633, фактический адрес местонахождения: 432001, г.Ульяновск, 1-ая Улица Попова, д.18А).

**Интернет-магазин** — Интернет-сайт, принадлежащий Продавцу, расположенный в сети интернет по адресу [**www.balalaiker.ru**](http://www.balalaiker.ru), где представлены Товары, предлагаемые Продавцом для приобретения, а также опубликованы условия заказа, оплаты, доставки и возврата Товаров Покупателям.

**Консультант –** действующий сотрудник Продавца, оказывающий информационные услуги по выбору Товара и сопровождающий процесс заказа, оплаты, доставки и возврата Товара Покупателю.

**Сайт** — страница в сети Интернет [**www.balalaiker.ru**](http://www.balalaiker.ru), принадлежащая Продавцу.

**Товар** — все товары, представленные к продаже на Сайте Продавца.

**Заказ** — должным образом оформленный запрос Покупателя на приобретение и доставку Товаров, выбранных Покупателем на Сайте.

**Служба доставки** – организация (юридическое лицо), осуществляющее услуги по перевозке грузов на территории Российской Федерации и привлекаемая Продавцом для доставки Товаров Покупателям.

1. **Общие положения**
   1. Продавец осуществляет продажу Товаров через Интернет-магазин, расположенный по электронному адресу в сети Интернет - [**www.balalaiker.ru**](http://www.balalaiker.ru)
   2. Заказывая Товары через Интернет-магазин, Покупатель соглашается с условиями продажи Товаров, изложенными ниже (далее — Условия). В случае несогласия с настоящим Пользовательским соглашением (далее - Публичной офертой) Покупатель обязан незамедлительно покинуть сайт [**www.balalaiker.ru**](http://www.balalaiker.ru)**.**
   3. Настоящие Условия продажи Товара, а также информация о Товаре, представленная на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст.435 и п.2 ст.437 Гражданского кодекса Российской Федерации.
   4. Публичная оферта может быть изменена или дополнена Продавцом в одностороннем порядке без уведомления Покупателя.
   5. Публичная оферта признаётся акцептованной Покупателем с момента принятия от Покупателя Заказа по телефону **8(967)100-32-23** или электронной почте [**sales@balalaiker.com**](mailto:sales@balalaiker.com)**.**
   6. Договор розничной купли-продажи считается заключённым с момента выдачи Продавцом Покупателю товарной накладной.
   7. Сообщая Продавцу свой e-mail и номер телефона, Покупатель даёт согласие на использование указанных средств связи Продавцом, а также третьими лицами, привлекаемым им для целей выполнения обязательств перед Покупателем, в целях осуществления рассылок информационного характера, содержащих информацию о скидках, акциях и других мероприятиях Продавца, в том числе о передаче Заказа в Службу доставки, а также иную информацию, непосредственно связанную с выполнением обязательств Продавца в рамках настоящей Публичной оферты.
   8. Продавец не несёт ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при оформлении Заказа. Покупатель несёт полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.
2. **Предмет соглашения**

2.1. Предметом настоящего Соглашения является предоставление возможности Покупателю приобретать для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Товары, представленные в каталоге Интернет-магазина.

2.2. Данное Соглашение распространяется на все виды Товаров, представленных на Сайте, пока такие предложения с описанием Товаров присутствуют в каталоге Интернет-магазина.

1. **Товар и порядок совершения покупки**
   1. Продавец обеспечивает наличие на своем складе Товаров, представленных на Сайте. Сопровождающие Товар фотографии являются простыми иллюстрациями к нему и могут отличаться от фактического внешнего вида Товара. Сопровождающие Товар описания и характеристики не претендуют на исчерпывающую информативность. Для уточнения информации по Товару Покупатель должен обратиться к Консультанту Интернет-магазина.
   2. Товар, представленный на Сайте, по качеству и упаковке соответствует технологическим нормам, предъявляемым к такого рода продукции на территории Российской Федерации.
   3. В случае отсутствия заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца, последний вправе исключить указанный Товар из Заказа или аннулировать Заказ Покупателя, уведомив об этом Покупателя путём направления соответствующего электронного сообщения по адресу электронной почты, указанной Покупателем, или по звонку Консультанта Интернет-магазина.
   4. В случае аннуляции полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю способом, которым Товар был оплачен.
   5. Заказ Покупателя оформляется в соответствии с процедурами, указанными на Сайте в разделе «Оплата и Доставка». Раздел доступен по ссылке  <http://www.balalaiker.ru/clients/logistic/>.
   6. После оформления Заказа на Сайте Покупателю предоставляется информация о предполагаемой дате доставки путём направления сообщения по адресу электронной почты, указанной Покупателем. Консультант, обслуживающий данный Заказ, уточняет детали Заказа, согласовывает дату доставки, которая зависит от наличия заказанных Товаров на складе Продавца и времени, необходимого для обработки и доставки Заказа.
   7. Ожидаемая дата передачи Заказа в Службу доставки сообщается Покупателю Консультантом, обслуживающим Заказ, по электронной почте или при контрольном звонке Покупателю. Дата передачи Товара может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке в случае наличия объективных, по мнению Продавца, причин.
2. **Доставка заказа**

4.1. Способы, а также ориентировочные сроки доставки Товаров, согласуются с Покупателем при подтверждении Заказа по электронной почте.

4.2. Территория доставки Товаров, представленных на Сайте, ограничена пределами Российской Федерации. Возможность доставки в другие страны предоставляется Продавцом, обсуждается в индивидуальном порядке и выходит за рамки Публичной оферты.

4.3. Уточнить дату и время доставки, можно по трек-номеру посылки, предоставленному Службой доставки. Задержки в сроках доставки возможны ввиду непредвиденных обстоятельств в работе Службы доставки, произошедших не по вине Продавца.

4.4. Доставка Товара осуществляется до пункта выдачи Службы доставки в указанном Покупателем населённом пункте. Доставка курьером до адреса Покупателя не является обязательным условием и согласовывается отдельно с Консультантом и Службой доставки. Службы доставки, входящие в рекомендованный Продавцом перечень, опубликованы в разделе «Оплата и Доставка» - <http://www.balalaiker.ru/clients/logistic/>.

4.5. При доставке Заказ вручается Покупателю, либо третьему лицу, указанному в Заказе в качестве Получателя (далее - Покупатель и третье лицо именуются «Получатель»). При невозможности получения Заказа, указанными выше лицами, Заказ может быть вручен лицу, который может предоставить сведения о Заказе (номер отправления и ФИО Получателя), а также оплатить услуги по доставке Заказа в полном объёме в кассе Службе доставки.

4.6. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, указанных в пункте 4. настоящей Публичной оферты, при вручении предоплаченного Заказа сотрудник Службы доставки вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя (п.8.).

4.7. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи ему Заказа и проставления Получателем Заказа подписи в документах, подтверждающих доставку Заказа. В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Покупателю стоимость предоплаченного Покупателем Заказа и доставки в полном объёме после получения от Службы доставки официального подтверждения утраты Заказа.

4.8. Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из актуальных тарифов Службы доставки, и сообщается Консультантом на последнем этапе оформления Заказа.

4.9. Обязанность Продавца передать товар Покупателю считается исполненной в момент вручения Товара Получателю в пункте самовывоза Службы доставки или в отделении Почты России.

4.9.1. При получении Заказа в пункте самовывоза Службы доставки или в отделении Почты России Получатель Товара обязан осмотреть доставленный Товар и произвести его вскрытие в присутствии работников Службы доставки или сотрудников Почты России для проверки Товара на соответствие заявленному количеству и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае наличия претензий к доставленному Товару по указанию Получателя сотрудниками пункта самовывоза Службы доставки или Почты России составляется Акт о выявленных несоответствиях. Если Получателем не были заявлены претензии в вышеуказанном порядке, то Продавец считается полностью и надлежащим образом исполнившим свою обязанность по передаче Товара Получателю.

4.9.2. При принятии Заказа от курьера Службы доставки, Получатель обязан осмотреть доставленный Товар и проверить его на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае отсутствия претензий к доставленному Товару Получатель расписывается в Бланке доставки заказов и оплачивает доставку Заказа непосредственно Курьеру. Подпись в доставочных документах свидетельствует о том, что претензий к Товару Получателем не заявлено и Продавец полностью и надлежащим образом выполнил свою обязанность по передаче Товара.

4.10. Покупатель понимает и полностью соглашается с тем, что: а) осуществление доставки — это отдельная услуга, не являющаяся неотъемлемой частью приобретаемого Покупателем Товара; б) претензии к качеству приобретённого Товара, возникшие после оплаты и получения Товара, рассматриваются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и гарантийными обязательствами Продавца; в) приобретение Товара с доставкой не даёт Покупателю право требовать доставку приобретённого Товара в целях гарантийного обслуживания или замены; г) приобретение Товара с доставкой не подразумевает возможность возврата стоимости доставки Товара в случаях, когда Покупатель имеет право на возврат денег за Товар в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

1. **Оплата товара**

5.1. Цена Товара указывается в рублях Российской Федерации и не облагается налогом на добавленную стоимость, в связи с применением Продавцом «Упрощенной системы налогообложения» в соответствии со ст. 26. 2 Налогового Кодекса Российской Федерации.

5.2. Цена Товара указывается на Сайте в индивидуальной карточке Товара. Цена Товара на Сайте может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит.

5.3. Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт:

5.3.1. В соответствии с положением ЦБ РФ «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» от 24.12.2004 № 266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты, либо уполномоченным им лицом.

5.3.2. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 УК РФ.

5.3.3. Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при дистанционной оплате все Заказы, оформленные на Сайте и оплаченные банковской картой, проверяются Продавцом. В целях проверки личности владельца и его правомочности на использование карты Продавец вправе потребовать от Покупателя, оформившего Заказ, предъявления документа, удостоверяющего личность.

5.4. Продавец требует 100% предоплату всего Заказа, кроме случаев индивидуального согласования условий оплаты Заказа с Покупателем. Продавец не взимает оплату за доставку Товара, кроме случаев индивидуального согласования условий доставки Заказа с Покупателем.

5.5. Продавец вправе предоставлять скидки на Товары и проводить акции по реализации Товара. Виды скидок и акций указаны на Сайте и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

1. **Возврат товара и денежных средств**
   1. Заказ Покупателя оформляется в соответствии с процедурами, указанными на Сайте в разделе «Оплата и Доставка». Раздел доступен по ссылке [**http://www.balalaiker.ru/clients/logistic/**](http://www.balalaiker.ru/clients/logistic/).
   2. Возврат Товара надлежащего качества:
      1. Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара — в течение 7 дней, не считая дня покупки, за исключением Товаров, указанных в п. 6.2.4. Публичной оферты. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, фирменная упаковка, гарантийный талон, потребительские свойства, при этом Товар не был в употреблении и не имеет внутренних и внешних дефектов.
      2. При отказе Покупателя от Товара согласно п.6.2.1. Продавец возвращает ему полную стоимость этого Товара, за исключением расходов Продавца, связанных с доставкой возвращенного Покупателем Товара, в течение 10 дней с даты поступления возвращенного Товара на склад Продавца вместе с заполненным Покупателем заявлением на возврат Товара.
      3. Если на момент обращения Покупателя аналогичный Товар отсутствует в продаже у Продавца, Покупатель вправе отказаться от исполнения Публичной оферты и потребовать возврата уплаченной за указанный Товар денежной суммы. Продавец обязан вернуть уплаченную за отсутствующий Товар денежную сумму в течение 7 дней со дня требования от Покупателя.
      4. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.
   3. Возврат Товара ненадлежащего качества:
      1. Под Товаром ненадлежащего качества подразумевается Товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств.
      2. Полученный Товар должен соответствовать описанию на Сайте. Отличие элементов дизайна, комплектации, характеристик или свойств Товара от заявленного на Сайте не является признаком ненадлежащего качества.
      3. Внешний вид и комплектность Товара, а также комплектность всего Заказа должны быть проверены Получателем в момент доставки Товара.
      4. При доставке Товара Покупатель ставит свою подпись в бланке о доставке Товара в графе: «Заказ принял, комплектность полная, претензий к внешнему виду товара не имею». После получения Заказа претензии к внешним дефектам Товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.
      5. Если Покупателю был передан Товар ненадлежащего качества и это не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков» Закона о защите прав потребителей.
      6. Требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
   4. Возврат денежных средств осуществляется посредством возврата стоимости оплаченного Товара на банковскую карту или почтовым переводом. Способ возврата должен быть указан в Заявлении на возврат Товара, которое можно получить по телефонному запросу у Консультанта по телефону **+7(967)100-32-23** или по электронной почте [**sales@balalaiker.com**](mailto:sales@balalaiker.com).
2. **Ответственность**
   1. Продавец не несёт ответственности за ущерб, причинённый Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, приобретённых в Интернет-магазине.
   2. Продавец не несёт ответственности за содержание и функционирование внешних сайтов и сторонних интернет-ресурсов, используемых Продавцом для поддержания работы Интернет-магазина и обеспечения обязательств, указанных в п.2.1 Публичной оферты.
3. **Конфиденциальность и защита информации**
   1. Персональные данные Покупателя обрабатываются в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.
   2. При оформлении Заказа по электронной почте Покупатель предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, номер телефона, адрес электронной почты, адрес доставки Товара.
   3. Предоставляя свои персональные данные Продавцу, Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Покупателем в рамках настоящей Публичной оферты, а также для продвижения Продавцом Товаров и услуг, включая проведение опросов, маркетинговых акций, клиентской поддержки и контроль удовлетворённости качеством услуг и сервиса, оказываемых Продавцом.
   4. Под обработкой персональных данных понимается любое действие или совокупность действий, совершаемых Продавцом с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными Покупателя, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, передачу (в том числе передачу третьим лицам, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.
      1. Продавец имеет право отправлять информационные сообщения на электронную почту и мобильный телефон Покупателя с его согласия, выраженного посредством акцептования Публичной оферты. Покупатель вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа путём информирования Продавца о своём отказе по телефону **+7(967)100-32-23**, либо посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес Продавца: [**sales@balalaiker.com**](mailto:sales@balalaiker.com), при этом сервисные сообщения, информирующие Покупателя о Заказе и этапах его обработки, не могут быть отклонены Покупателем.
      2. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путём отзыва акцепта настоящей Публичной оферты и прекращением пользования Интернет-магазином.
   5. Продавец не несёт ответственности за сведения, предоставленные Покупателем на Сайте в общедоступной форме.
   6. Продавец вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Покупателем. При этом Продавец обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и передачу её третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению Заказов, в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
4. **Срок действия публичной оферты**
   1. Настоящая Публичная оферта вступает в силу с момента её акцепта Покупателем и действует до момента передачи Товара Покупателю или до момента отзыва акцепта Публичной оферты.
   2. Настоящая Публичная оферта является неотъемлемой частью условий Оформления, Оплаты, Доставки, Обмена и Возврата Товара, опубликованных на Сайте. Условия размещены на странице <http://www.balalaiker.ru/clients/logistic/>

1. **Дополнительные условия**
   1. Продавец вправе переуступать, либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.
   2. Интернет-магазин и предоставляемые сервисы могут временно, частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических работ или по любым другим причинам технического характера.
   3. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения действующего законодательства Российской Федерации.

10.4. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя он должен обратиться к Продавцу по телефону **8(967)100-32-23** или иным доступным способом. Все возникающее споры стороны будут стараться решить путём переговоров. При недостижении согласия спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.5. Признание судом РФ недействительности какого-либо положения настоящей Публичной оферты не влечёт за собой недействительность или аннулирование остальных положений Публичной оферты.