



Правила приобретения товаров для физических лиц

Правила приобретения товаров
утверждены Приказом генерального директора
АО «Русская рыбная компания»
№ от « » ноября 2017 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Интернет-приложение — мобильное приложение или интернет приложение АО «Русская рыбная компания» (включая приложения для операционных систем iOS и Android, скачанных Покупателем с официальных магазинов приложений App Store и Google Play) далее «Интернет-приложение», реализующее товары посредством сети Интернет и позволяющее Покупателям в режиме «онлайн» ознакомиться с представленными Товарами, их описанием и ценами на Товары, выбрать определённый Товар, способ оплаты и доставки Товаров и оформить Заказ.

Веб-ресурс/Сайт - совокупность информационных ресурсов, размещённых в Интернете по адресу www.rusfishcom.ru, позволяющих Покупателям в режиме «онлайн» формировать заказ на покупку Товара, а также выбрать способ и порядок оплаты, адрес доставки. Веб-ресурс/Сайт принадлежит и администрируется АО «Русская рыбная компания».

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 в интернет-приложении или веб-ресурсе.

Зарегистрированный покупатель — Покупатель, предоставивший о себе Продавцу индивидуальную информацию при оформлении Заказа (Фамилию, Имя, Отчество, адрес электронной почты, телефон), которая может быть использована неоднократно для оформления Заказа.

Документы, удостоверяющие личность — Продавец вправе при передаче предоплаченного Товара потребовать у Покупателя и/или Получателя, предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ или заграничный паспорт; военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или





удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу; временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; для иностранных граждан - документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на постоянное проживание в Российской Федерации в соответствии с федеральным законом, регулирующим правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации).

Продавец — АО «Русская рыбная компания» (адрес местонахождения: 121353, Россия, г. Москва, ул. Беловежская, 4, кор. В).

Товар/Продукция — продовольственные товары (рыба и морепродукты), представленные к продаже в интернет-приложении или веб-ресурсе, посредством размещения в соответствующем разделе интернет-приложения или веб-ресурса. Предметом купли-продажи могут быть только Товары, отмеченные в интернет-приложении или веб-ресурсе как Товары со статусом «в наличии». Изображение товара/продукции, опубликованное в интернет-приложении или веб-ресурсе, может отличаться от фактического изображения товара/продукции.

Заказ — оформленный в предусмотренной интернет-приложении или веб-ресурсе форме запрос Покупателя на покупку и доставку по указанному в запросе адресу Товаров, выбранных в интернет-приложении или веб-ресурсе, отправленный посредством сети Интернет.

Корзина — часть программного обеспечения интернет-приложения или веб-ресурса, которая позволяет пользователям интернет-приложения или веб-ресурса формировать список Товаров для возможной покупки.

Служба доставки — юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, оказывающее по договору с Продавцом услуги по доставке Товаров Покупателям.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие «Правила приобретения товаров» (далее — «Правила») определяют порядок розничной купли-продажи Товаров через интернет-приложение или веб-ресурс и в соответствии со ст. 437 Гражданского Кодекса РФ являются **публичной офертой** АО «Русская рыбная компания», 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-приложение или веб-ресурс, Покупатель соглашается с Правилами, изложенными ниже.
- 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 настоящие Правила, в связи с чем, Покупатель обязуется регулярно отслеживать изменения в Правилах, размещенных на странице интернет-приложения или веб-ресурса в разделе «Документы». Уведомление об изменении настоящих Правил Продавец обязан разместить не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до даты их вступления в силу.
- 2.6. Продавец производит ознакомление Покупателя с настоящими Правилами путем их размещения на главной странице интернет-приложения или веб-ресурса в разделе «Правила приобретения».
- 2.7. Покупатель обязуется до момента оформления Заказа в интернет-приложении или веб-ресурсе ознакомиться с содержанием и условиями, установленными в настоящих Правилах, а также с иными условиями, указанными в интернет-приложении или веб-ресурсе, в том числе с ценами на Товар, установленными в интернет-приложении или веб-ресурсе.
- 2.8. Продавец вправе затребовать у Покупателя подтверждение ознакомления с настоящими Правилами путем проставления отметки в графе «с Правилами приобретения товаров согласен» при оформлении Заказа посредством заполнения электронной формы Заказа, либо иными способами не противоречащими действующему законодательству РФ.
- 2.9. Действующая версия Правил размещена в интернет-приложении и веб-ресурсе.

3. РЕГИСТРАЦИЯ В ИНТЕРНЕТ-ПРИЛОЖЕНИИ И ВЕБ-РЕСУРСЕ.

- 3.1. Оформить Заказ в интернет-приложении или веб-ресурсе могут зарегистрированные Покупатели.





- 3.2. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при регистрации.
- 3.3. Покупатель, зарегистрировавшийся в интернет-приложении или веб-ресурсе получает индивидуальную идентификацию путем предоставления логина и пароля (цифрового кода). Индивидуальная идентификация Покупателя позволяет избежать несанкционированных действий третьих лиц от имени Покупателя и открывает доступ к дополнительным сервисам. 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 через сеть Интернет.
- 4.2. При оформлении Заказа через сеть Интернет Покупатель заполняет электронную форму Заказа на Товар и отправляет сформированный Заказ Продавцу посредством интернет-приложения или веб-ресурса. Заказ Покупателя должен содержать информацию об ассортименте и количестве Товара, указание места и адреса поставки Товара, а также необходимые сроки его поставки. В Заказе Покупателя должны быть указаны способы отгрузки Товара (самовывоз со склада Продавца Покупателем либо доставка Товара Продавцом).
- 4.3. В случае размещения Заказа, Продавец информирует Покупателя о принятии Заказа. Прием Заказа к исполнению будет подтвержден Продавцом дополнительно по указанному Покупателем адресу электронной почты/ номеру мобильного телефона.
- 4.4. Покупатель имеет право изменить состав Заказа до передачи его в Службу доставки путём уведомления об этом Продавца путем соответствующего раздела интернет-приложения либо по телефону и/или электронной почте.
- 4.5. Продавец вправе в одностороннем порядке ограничить количество товарных позиций в одном Заказе, сумму одного Заказа, а также количество Заказов, одновременно отправляемых на один адрес одному Покупателю.





- 4.6. 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. Продавец обязан приложить все усилия для соблюдения даты и времени доставки, указанных в соответствующем Заказе, тем не менее, задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.
- 5.2. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю в момент передачи ему Товара и подписания Покупателем документов, подтверждающих доставку и передачу Товара.
- 5.3. Способ доставки:
- Служба доставки
 - Пункты выдачи заказов
- Более подробная информация указана в разделе Доставка и оплата интернет-приложения и веб-ресурса.
- 5.4. Стоимость доставки заказанных Товаров рассчитывается индивидуально, исходя из стоимости товара, общей суммы Заказа и адреса доставки.
- Более подробная информация указана в разделе Доставка и оплата интернет-приложения и веб-ресурса.
- 5.5. При доставке заказанные Товары вручаются Покупателю или лицу, указанному в качестве получателя в Заказе.
- 5.6. Во избежание случаев недобросовестных действий, а также для выполнения взятых на себя обязательств, при вручении Товара представитель Службы доставки, осуществляющий доставку Товара, вправе потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Покупателя и/или Получателя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Покупателя и/или Получателя.
- 5.7. В момент доставки Товара представитель Службы доставки, осуществляющий доставку, демонстрирует Покупателю и/или Получателю внешний вид и целостность упаковки Товара.
- 5.8. Покупатель и/или Получатель в момент получения Товара получает пакет документов на Товар:
- накладная либо акт сдачи приемки товара;





5.9. Покупатель и/или Получатель при получении доставленного Товара подтверждает своей подписью на накладной, акте приемки товара или ином документе, подтверждающем факт получения Товара, что не имеет претензий к внешнему виду и упаковке Товара. После приемки Товара Покупателем и/или Получателем, Продавец не принимает претензий по внешнему виду и упаковке Товара. Покупатель и/или Получатель при получении доставленного Товара также обязан незамедлительно подтвердить в соответствующем разделе интернет-приложения или веб-ресурса факт получения Товара путем указания статуса Заказа «получен».

5.10. Сроки, отведенные Продавцом для получения Товара Покупателем, ограничены:

- заказ с условием доставки по адресу Получателя – 7 календарных дня с момента получения смс-уведомления и/или звонка представителя Службы доставки о возможности вручения Товара;

- заказ с условием получения на Пункте выдачи заказов – 5 календарных дней с момента получения смс-уведомления о возможности получения Товара в Пункте выдачи.

Неполучение Товара в указанные Правилами сроки считается отказом Покупателя от договора купли-продажи и является основанием для аннулирования Заказа Продавцом. Если неполученный Товар был предоплачен, денежные средства возвращаются Покупателем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

6. ОПЛАТА ТОВАРА

6.1. Цена Товара указывается рядом с определённым наименованием Товара в интернет-приложении или веб-ресурсе.

6.2. Цена Товара в интернет-приложении или веб-ресурсе может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. Цена товара действительна на момент подтверждения Заказа Продавцом. При этом цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит.

6.3. Заказать можно только тот Товар, который есть в наличии в интернет-приложении или веб-ресурсе на момент оформления Заказа.

6.4. Оплата Товара Покупателем производится в рублях путём безналичного расчета на расчётный счёт Продавца в банке, при оплате банковской картой в соответствующем разделе интернет-приложения или веб-ресурса.

6.5. Договор купли-продажи считается заключённым с момента передачи Продавцом Покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату Товара.





6.6. Способы оплаты Товара определяются по соглашению между Покупателем и Продавцом с учетом стоимости Товара и действующего законодательства РФ.

7. ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА

7.1. Товара надлежащего качества обмену или возврату не подлежит.

7.2. Возврат Товара ненадлежащего качества:

7.2.1. Под Товаром ненадлежащего качества подразумевается Товар с нарушенной упаковкой либо истекшим сроком годности. Внешний вид Товара должен быть проверен Покупателем/Получателем в момент доставки Товара. При доставке Товара, Покупатель/Получатель ставит свою подпись в товарно-сопроводительных документах. После получения Товара Покупателем претензии к внешним дефектам Товара, его количеству и товарному виду не принимаются. Отличие изображения Товара, опубликованного в интернет-приложении или веб-ресурсе от Товара, фактически поставленного Покупателю не является недостатком Товара и Покупатель не вправе предъявлять Продавцу претензии, связанные с указанным несоответствием изображения Товара.

7.2.2. Если Покупателю/Получателю был передан Товар ненадлежащего качества и оно не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель/Получатель вправе воспользоваться положениями ст.18 Закона о защите прав потребителей. 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.

7.2.3. Покупатель/Получатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, возвратить Товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за Товар денежной суммы.

7.3. Любые из перечисленных требований должны быть предъявлены Покупателем/Получателем в письменной форме посредством заполнения заявления в интернет-приложении или веб-ресурсе (раздел «Обмен и возврат товара»). 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»).

7.4. Обмен и возврат Товара производится в Пункте возврата по адресу и режиму работы, указанному в разделе «Обмен и возврат товара» интернет-приложения и веб-ресурса.





- 7.5. Для экономии времени Покупателя при процедуре возврата Товара АО «Русская рыбная компания» рекомендует предварительно связаться с представителями Компании для выяснения вопросов, связанных с возвратом Товара.
- 7.6. Для осуществления возврата Покупатель обязан предъявить в Пункте возврата следующие документы:
- документ, удостоверяющий личность Покупателя, из перечисленных в Определениях настоящих Правил;
 - товарно-сопроводительные документы (товарную накладную/ акт сдачи приемки товара).
- 7.7. Стоимость доставки Товара Покупателю не возмещается.

8. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 8.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования приобретенных Товаров.
- 8.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя возникшие в результате неправильного заполнения формы Заказа, либо неправильного указания персональных данных, либо неправомерных действий третьих лиц.
- 8.3. Покупатель обязуется не использовать Товар в предпринимательских целях.
- 8.4. Покупатель несёт всю ответственность за достоверность сведений, указанных им при регистрации в интернет-приложении или веб-ресурсе.
- 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 Правил приобретения товаров, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.
- 8.6. В иных случаях, не предусмотренных п. 8.5. Правил 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-приложении или на веб-ресурсе Покупатель предоставляет о себе следующую информацию: Фамилия, Имя, адрес электронной почты, контактный





номер телефона, пароль для доступа к интернет-приложению или веб-ресурсу, адрес для доставки Товаров.

9.2. Использование информации предоставленной Покупателем и получаемой Продавцом:

9.2.1. Продавец использует полученную от Покупателя информацию:

- для регистрации Покупателя в интернет-приложении / веб-ресурсе;
- для выполнения своих обязательств перед Покупателем;
- для оценки и анализа работы интернет-приложения / веб-ресурса;
- для восстановления пароля;
- для рассылки рекламно-информационных сообщений.

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-приложении или веб-ресурсе, 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-приложении или веб-ресурсе.

9.5. Продавец получает информацию об ip-адресе (уникальный идентификатор устройства, подключённого к сети Интернет) пользователя интернет-приложения или веб-ресурса. Данная информация не используется для установления личности пользователя.

9.6. Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Покупателем в интернет-приложении или веб-ресурсе в общедоступной форме.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

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





- 10.2. Покупатель гарантирует, что все условия настоящих Правил ему понятны, и он принимает их безусловно и в полном объеме.
- 10.3. В случае возникновения положительных отзывов и претензий со стороны Покупателя он вправе обратиться к Продавцу заполнив форму соответствующего раздела интернет-приложения или веб-ресурса.
- 10.4. Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 10.5. Недействительность какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.

11. ДОСТАВКА И ОПЛАТА.

Информация о доставке.

Доставка выполняется в будние дни с 10.00 по 18.00 по рабочим дням

Минимальная сумма заказа – соответствует минимальной товарной партии каждой единицы номенклатуры.

Стоимость доставки составляет рассчитывается в зависимости от количества товарных мест и удаленности места доставки от склада Продавца (размер зависит от времени суток, дня недели, области доставки, текущих акций и общей стоимости Заказа).

Бесплатная доставка может предоставляться Продавцом по своему усмотрению.

Условия оформления Заказа:

- Максимально допустимый общий вес Товаров, которые доставляются в одном Заказе, отсутствует.
- Максимально допустимые габариты Товаров, доставляемых в одном Заказе – без ограничений.

Информация об оплате Заказа.

Оплата Товара производится банковской картой при оформлении Заказа. Интернет-платеж осуществляется на странице интернет - приложения или веб-ресурса в разделе «ОПЛАТА».

- Оплата банковскими картами осуществляется через АО «АЛЬФА-БАНК».
- К оплате принимаются карты VISA и MasterCard.





- Услуга оплаты через интернет осуществляется в соответствии с Правилами международных платежных систем Visa и MasterCard на принципах соблюдения конфиденциальности и безопасности совершения платежа, для чего используются самые современные методы проверки, шифрования и передачи данных по закрытым каналам связи. Ввод данных банковской карты осуществляется на защищенной платежной странице АО «АЛЬФА-БАНК».
- На странице для ввода данных банковской карты потребуется ввести номер карты, имя владельца карты, срок действия карты, трёхзначный код безопасности (CVV2 для VISA или CVC2 для MasterCard). Все необходимые данные пропечатаны на самой карте.
- Трёхзначный код безопасности — это три цифры, находящиеся на обратной стороне карты.
- Далее вы будете перенаправлены на страницу Вашего банка для ввода 3DSecure кода, который придет к Вам в СМС. Если 3DSecure код к Вам не пришел, то следует обратиться в банк выдавший Вам карту.
- Случаи отказа в совершении платежа:
 - банковская карта не предназначена для совершения платежей через интернет, о чем можно узнать, обратившись в Ваш Банк;
 - недостаточно средств для оплаты на банковской карте. Подробнее о наличии средств на банковской карте Вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту;
 - данные банковской карты введены неверно;
 - истек срок действия банковской карты. Срок действия карты, как правило, указан на лицевой стороне карты (это месяц и год, до которого действительна карта). Подробнее о сроке действия карты Вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту;
- По вопросам оплаты с помощью банковской карты и иным вопросам, связанным с работой сайта, Вы можете обращаться по следующим телефонам: 8 (495) 974-25-15.
- Предоставляемая вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер банковской карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере.

12. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА.

АО «Русская рыбная компания» производит доставку Товаров в согласованное в Заказе место и время для возможности ознакомления с Товаром и принятия решения о покупке. До





принятия решения о покупке Покупатель вправе отказаться от всех или части заказанных Товаров без оплаты стоимости Товара и стоимости доставки (*если отказ произведен в отношении всего Заказа*).

В случае использования банковской карты для оплаты Заказа Покупатель также вправе отказаться от всего или части Заказа. В этом случае в товаросопроводительном документе отмечается возврат Товаров, от которых Покупатель отказался, а с банковской карты списывается только сумма, которая соответствует стоимости фактически полученных Товаров.

Возврат Товаров после оплаты осуществляется на общих основаниях и регламентируется законодательством РФ.

Возврат оплаченных Товаров производится только в отношении Товара ненадлежащего качества.

Товар ненадлежащего качества - непригодный для использования по назначению, брак, Товар с недостатком или не соответствующий описанию в интернет-приложении или веб-ресурсе, с истекшим сроком годности, доставленный Покупателю с нарушенной упаковкой.

Товар надлежащего качества возврату или обмену не подлежит.

Возмещение денежных средств за возвращенный Товар осуществляется на основании письменного заявления Покупателя с указанием фамилии, имени, отчества с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность в момент получения денежных средств на основании оформленного представителем АО «Русская рыбная компания» документа по установленной форме с указанием фамилии, имени, отчества Покупателя и его паспортных данных.

Для экономии времени Покупателя при процедуре возврата Товара АО «Русская рыбная компания» рекомендует предварительно связаться с представителями Компании для выяснения вопросов, связанных с возвратом Товара.

Адрес пункта возврата:

В соответствии с адресом склада в Интернет-приложении, где размещен заказ.

Режим работы пункта возврата:

ежедневно (*кроме субботы, воскресенья и праздничных дней*)

часы работы: понедельник – пятница с 9.00 до 17.00

тел.: 8-800-707-17-14

