

Пользовательское соглашение

1. Используемые термины и определения

В настоящем Соглашении используются следующие термины и определения:

Приложение Монетка (Приложение) - программное обеспечение «Монетка» для Мобильного устройства. Продавец предоставляет возможность использовать Приложение Пользователю на безвозмездной основе для осуществления поиска, оформления заказа, оплаты, доставки, экспресс доставки товаров из Магазина. Для установки Приложения на Мобильное устройство, Пользователь самостоятельно производит скачивание и установку Приложения через сервисы Google Play, App Store, RuStore, NashStore, AppGallery.

Продавец – Общество с ограниченной ответственностью «Элемент-Трейд» (ОГРН 1036605217252, ИНН 6674121179, адрес места нахождения: 620076, Г. Екатеринбург, ул. Щербакова, стр. 4 офис 201).

Продавец - партнер – юридическое лицо, продающее Товар с помощью Приложения и указываемое в качестве такового в карточке Товара, в Заказе и иных документах.

Магазин - Розничный магазин Продавца и/или Продавца-партнера, товары которого представлены в Приложении и/или на Сайте и доступны Пользователям для заказа и доставки. Заказ собирается в Магазине, ближайшем к выбранному Пользователем адресу доставки Товара.

Пользователь — физическое лицо, использующее Приложение на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением, с целью осуществить Заказ Товара исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с Доставкой из Магазина.

Авторизованный пользователь — Пользователь, авторизовавшийся в Приложении с помощью логина и пароля, присвоенных ему при регистрации. Для авторизации Пользователю необходимо ввести его номер телефона и подтвердить его с помощью ввода кода из поступившего на указанный Пользователем номер телефона смс-сообщения.

Заказ — оформленный Пользователем в Приложении заказ Товара с Доставкой Продавцом, в результате которого Пользователь и Продавец/Продавец-партнер заключают договор розничной купли-продажи Товара, с условием о доставке данного Товара Курьером, либо без таковой на условиях, определенных и размещенных в Приложении;

Договор — договор розничной купли-продажи Товара, заключаемый между Пользователем и Продавцом в результате оформления Заказа. Договор считается заключенным, с момента выдачи Продавцом Пользователю кассового чека/онлайн-кассового чека.

Товар — товары, являющиеся предметом договора розничной купли-продажи, заключаемого между Пользователем и Продавцом в результате оформления Пользователем Заказа с использованием Приложения. Все взаимоотношения, связанные с заключением и исполнением договора розничной купли-продажи Товара в результате оформления Пользователем Заказа с использованием Приложения, возникают непосредственно между Продавцом/Продавцом-партнером и Пользователем.

Доставка — услуга доставки Курьером Товара, заказанного Пользователем с использованием Приложения, по адресу, указанному Пользователем. Услуга оказывается Продавцом в случае, если при оформлении Заказа Пользователь выбрал Доставку в качестве способа получения Товара. Стоимость доставки зависит от зоны доставки и указывается при оформлении заказа.

Курьер — физическое лицо, осуществляющее Доставку Товаров из Магазинов по указанному Пользователем адресу;

Сборка – это комплектация и упаковка Заказа Продавцом/Продавцом-партнером, для последующей доставки и передачи Продавцом Пользователю. Сборка является платной, стоимость сборки зависит от выбранного магазина.

Логин/Пароль – последовательность символов, используемая для самостоятельной регистрации и последующей идентификации Пользователя при входе в Приложение.

Push-уведомление – сообщение, отправляемое Продавцом с использованием сети Интернет на мобильное устройство Пользователя, с установленным на нем Приложением. Push-уведомление отображается на экране мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в Приложении.

2. Общие положения

2.1. Начиная использовать Приложение и/или их отдельные функции, Пользователь считается принявшим условия Пользовательского соглашения в полном объеме, без каких-либо оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с каким-либо из положений Пользовательского соглашения, Пользователь отказывается от использования Приложения.

2.2. Продавец вправе в любое время без уведомления Пользователя в одностороннем порядке изменить условия Пользовательского соглашения. Риск не ознакомления с новой редакцией Пользовательского соглашения несет Пользователь. Продолжение использования Пользователем Приложения или Сайта после изменения условий Пользовательского соглашения считается согласием Пользователя с новой редакцией Пользовательского соглашения.

2.3. В случае если в Пользовательское соглашение Продавцом были внесены какие-либо изменения в порядке, предусмотренном п. 2.2. Пользовательского соглашения, с которыми Пользователь не согласен, Пользователь должен незамедлительно прекратить использование Приложения.

2.4. В зависимости от региона места нахождения Пользователя, адреса Доставки, информации о Товаре, предоставляемой Продавцом, а также от иных обстоятельств все или некоторые функции Приложения могут быть недоступны или ограничены. Функции считаются недоступными (ограниченными) для Пользователя, если Пользователь не может ими воспользоваться. При этом применение Пользователем любых дополнительных технических и/или программных методов для обхода подобных ограничений запрещено.

2.5. Используя Приложение Пользователь дает свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера от Продавца. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путем использования соответствующего функционала Приложения, а также, следуя инструкциям, указанным в полученном сообщении рекламного характера.

2.6. Использование отдельных функций Приложения, в том числе оформление Заказа, доступно Пользователю после прохождения регистрации и авторизации в Приложении. При регистрации Пользователь обязуется предоставить данные о себе, запрашиваемые в Приложении в форме регистрации. Пользователь обязуется не передавать логин и пароль, присвоенные ему при регистрации, третьим лицам, а также обеспечивать сохранность и конфиденциальность логина и пароля.

2.7. Пользователь не вправе использовать более одной учетной записи при использовании Приложения. В случае выявления Продавцом обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Пользователем указанного в настоящем пункте условия, Продавец вправе применить меры, предусмотренные п. 4. Пользовательского соглашения.

3. Порядок и условия оформления Заказа в Приложении

3.1. Оформление Заказа доступно только Авторизованному пользователю. До момента оформления Заказа Товара в Приложении Пользователь обязуется ознакомиться со всеми условиями реализации Товара, осуществления Доставки, определенными Продавцом и размещенными в Приложении. При этом очевидные ошибки, включая опечатки, допущенные Продавцом в описании Товара, юридически обязывающими не являются.

3.2. Оформление Заказа в Приложении означает согласие Пользователя со всеми существенными условиями Договора и осуществления Доставки, определенными Продавцом и размещенными в Приложении.

3.3. Для Авторизованного пользователя информация об оформленных Заказах доступна в разделе «История заказов» Приложения. В данном разделе Приложения Авторизованный пользователь может просмотреть информацию о статусе Заказа.

3.4. Оформляя заказ в Приложении, Пользователь соглашается на получение информационных сообщений (СМС), на телефонный номер (включая мессенджеры), указанный Пользователем. Данный номер может использоваться Продавцом для:

- направления СМС после оформления Заказа: в случае изменения/отмены Заказа; перед Доставкой Заказа (если это повлияет на исполнение Заказа или своевременное информирование о его статусе);
- телефонных звонков в случае невозможности выполнения Заказа магазином в полном объеме; для изменения/отмены Заказа; для оценки работы Приложения, для уточнения информации по инцидентам, связанным с Заказами;
- для направления push-уведомлений о статусе Заказа.

3.5. Оформляя Заказ, Пользователь подтверждает, что:

- полностью ознакомился с положениями Пользовательского соглашения;
- полностью понимает Пользовательское соглашение, а также предмет и условия заключаемого с Продавцом Договора;
- полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора с Продавцом.

3.6. Продавец вправе заблокировать Пользователю возможность оформления Заказа в следующих случаях:

- неисполнение Пользователем обязательства по оплате Товара в рамках оформленного ранее Заказа,
- отказе от исполнения Договора (Договоров) с Продавцом в соответствии с п. 3.13 Пользовательского соглашения,
- нарушение Пользовательского соглашения,
- неоднократного нарушения Договоров с Продавцом,

3.7. Пользователь обязан указать достоверные данные о себе и получателе Заказа при оформлении Заказа в Приложении. Пользователь несет ответственность за последствия, вызванные недостоверностью предоставленной им информации, а также при использовании для регистрации телефонного номера, к которому у Пользователя нет постоянного доступа/который находится вне его контроля. Пользователь осознает, что использование подобных телефонных номеров, в том числе виртуальных телефонных номеров влечет риски утраты денежных средств и персональных данных по независящим от Продавца причинам.

3.8. Для оформления Заказа Пользователь, ознакомившись с информацией о Товаре и Доставке, указывает в Приложении все необходимые для исполнения Договора Продавцом данные, включая, но не ограничиваясь: персональная информация Пользователя, полный адрес доставки (включая название населенного пункта, улицы (проспекта, шоссе, пр.), номер дома (включая корпус, строение, владение, прочее), номер подъезда, номер квартиры, этаж, код домофона (если применимо)), ФИО получателя, контактные данные получателя Заказа (номер телефона, иные), способ оплаты, после чего в подтверждение своего намерения приобрести Товар нажимает в Приложении соответствующую активную кнопку («Оформить заказ» или иную аналогичную кнопку).

3.9. Обязательства Продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента подтверждения Продавцом условий заказа и получения «кассового чека/приход».

3.10. Для передачи Заказа Продавцом получателю товара, Заказ должен быть оплачен в полном объеме.

3.11. Продавец может отменить Заказ в случае, если:

3.11.1. Заказ не оплачен Пользователем, и Продавцу не удалось связаться с Пользователем по контактными данным, предоставленным Пользователем при оформлении Заказа;

3.11.2. Продавцу не удалось связаться с Пользователем по контактными данным во время доставки, предоставленным Пользователем при оформлении Заказа;

3.12. В случае если Продавец не может исполнить Заказ в полном объеме, он вправе связаться с Пользователем (если Пользователь указал это при оформлении Заказа) по указанному Пользователем номеру телефона с целью согласования изменения состава Заказа. Заказ считается оформленным на новых условиях при согласовании Пользователем по телефону. Информация об изменении Заказа также отражается в Приложении. Доступность указанного Пользователем Товара или его количества определяется в Магазине на момент сборки Заказа. Товар при подтверждении Продавцом Заказа не резервируется.

3.13. Пользователь, оформивший Заказ, обязан присутствовать по адресу Доставки для получения Заказа во временной интервал, который Пользователь выбрал при оформлении доставки, а также обеспечить принятие Товара при его Доставке. В случае отсутствия Пользователя по адресу Доставки, в случае невозможности передачи Товара Пользователю по причинам, возникшим в результате действий/бездействия Пользователя (по истечении 10 минут ожидания Курьером Пользователя/приема Товара Пользователем), а также в случае отказа Пользователя от принятия Товара (за исключением Товара ненадлежащего качества или не соответствующего условиям оформленного Пользователем Заказа), Пользователь считается отказавшимся от исполнения Договора (Договоров) с Продавцом, при этом денежные средства, уплаченные за Доставку Пользователем, направляются на возмещение расходов Продавца и не подлежат возврату Продавцом.

4. Использование Приложения. Отдельные функции Приложения.

Продавец оставляет за собой право на свое усмотрение ограничить доступ Пользователя к Приложению или к определенным функциям Приложения с использованием учетной записи Пользователя или полностью заблокировать учетную запись Пользователя при нарушении со стороны Пользователя условий Пользовательского соглашения; грубом, невежливом, некорректном, создающем угрозу жизни, здоровью или имуществу и/или способном повлечь моральный вред поведению Пользователя в отношении сотрудников Магазина либо применить к Пользователю иные меры с целью соблюдения Пользовательского соглашения, а также требований законодательства, прав и законных интересов Продавца, и/или третьих лиц.

5. Оплата Товара и Доставки

5.1. Оплата Товара и Доставки в рамках оформленного Пользователем Заказа может быть произведена Пользователем с использованием доступной Пользователю функции (формы) безналичной оплаты:

5.1.1. С помощью привязанной банковской карты (п. 5.3 Пользовательского соглашения);

5.1.2. Продавец не гарантирует отсутствие ошибок и сбоев в работе Приложения в отношении предоставления возможности оплаты безналичными денежными средствами. Выбор соответствующей формы оплаты производится Пользователем в интерфейсе Приложения. При этом доступный Пользователю в конкретный момент времени способ оплаты Товара и/или Доставки определяется Продавцом с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов.

5.2. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, при оплате Доставки и/или Товара способами, предусмотренными пп. 5.1.1, 5.1.2 Пользовательского соглашения, кассовый чек направляется на адрес электронной почты, указанный Пользователем при регистрации сохраненной карты или в виде смс-сообщения от ОФД (Оператор фискальных данных).

5.3. Пользователь в интерфейсе Приложения может указать следующие данные, относящиеся к принадлежащей ему банковской карте:

-Наименование владельца банковской карты (значение «cardholder»);

-Номер банковской карты;

-Срок действия банковской карты («действительна до...»);

-Защитный код.

Если данные банковской карты верны, действительны и использование данной карты в рамках Приложения технически возможно, указанная банковская карта приобретает статус «Привязанной» и может быть использована для безналичной оплаты без подтверждения, а именно: ввод кода 3Ds, поступающего на номер телефона держателя карты, для оплаты заказа не требуется. Все Привязанные карты Пользователя отображаются в интерфейсе Приложения и Сайта.

5.4. Безналичная оплата осуществляется Пользователем с участием уполномоченного оператора по приему платежей или оператора электронных денежных средств и регулируется правилами международных платежных систем и/или национальной платежной системы, банков (в том числе банка-эмитента Привязанной карты) и других участников расчетов.

5.5. При указании данных согласно п. 5.3 Пользовательского соглашения и дальнейшем использовании Привязанной карты Пользователь подтверждает и гарантирует предоставление им достоверной и полной информации о действительной банковской карте, выданной на его имя, соблюдение им правил международных платежных систем и требований банка-эмитента, выпустившего Привязанную карту, в том числе в отношении порядка проведения безналичных расчетов.

5.6. Пользователь понимает и соглашается, что все действия, совершенные в рамках Приложения после авторизации с помощью логина и пароля, присвоенных ему при регистрации в Приложении, в том числе по безналичной оплате с использованием Привязанной банковской карты, считаются совершенными Пользователем.

6. Условия возврата

6.1. Пользователь вправе отказаться от Товара в любое время до его передачи и после передачи товара (надлежащего и ненадлежащего качества) - в течение 30 дней.

6.2. Возврат товара надлежащего качества производится при соблюдении всех нижеуказанных условий:

- Товар не был в употреблении;
- Товар сохранил свой товарный вид;
- Товар сохранил потребительские свойства.

6.3. В случае, если после передачи Товара, Пользователь решает отказаться от Товара и вернуть Товар надлежащего качества Продавцу, Пользователю необходимо:

- сообщить о своем решении в службу поддержки Продавца и предоставить данные для возврата товара: ФИО, номер заказа, чек и причину возврата.

- доставка Товара от Пользователя Продавцу осуществляется силами и за счет Пользователя по адресу нахождения Магазина, из которого была совершена доставка, в течение 30 дней после получения Товара.

- после возврата Товара в Магазин, продавец обязуется вернуть Пользователю стоимость оплаченного Товара не позднее 10 дней с даты обращения пользователя в службу поддержки Продавца в Приложении. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Пользователя, использовавшуюся для оплаты Заказа.

6.4. Пользователь не вправе отказаться от Товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Товар может быть использован исключительно приобретающим его Пользователем.

6.5. В случае, если Товар, доставленный Пользователю, по мнению Пользователя является Товаром ненадлежащего качества и/или не соответствует Заказу, оформленному Пользователем, Пользователь обязан незамедлительно сообщить об этом в службу поддержки Продавца, направив при этом фотографии доставленного Товара, описание недостатков Товара. В случае, если будет подтверждено ненадлежащее качество Товара, возникшее по вине Продавца, Продавец обязуется вернуть Пользователю стоимость оплаченного Товара не позднее 10 дней с даты обращения Пользователя в службу поддержки Продавца. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Пользователя, использовавшуюся для оплаты соответствующего Заказа.

6.6. Продавец оставляет за собой право отказать в возврате или обмене Товара в соответствии с действующим законодательством.

7. Коммуникация

7.1. Продавец направляет Пользователю уведомления и сообщения по электронному адресу, указанному при регистрации, и/или в личный кабинет в раздел «Уведомления» в Приложении, а также в смс на номер мобильного телефона, указанный при регистрации.

7.2. В случае возникновения вопросов Пользователь может обратиться в Службу Поддержки в чат Приложения, по телефону 8-800-100-85-00, по адресу office@monetka.ru. При возникновении претензии Пользователь должен направить её почтой России заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 620076, Г. Екатеринбург, ул. Щербакова, стр. 4 офис 201

7.3. Срок рассмотрения претензии составляет 10 дней, если иной специальный срок ответа прямо не предусмотрен Российским законодательством.

7.4. Ответы Продавца на обращения и претензии Пользователя признаются направленными в надлежащей форме в случае их отправки в Личный кабинет, либо на электронный адрес Пользователя, указанный им при регистрации в Приложении, либо в письменной форме на почтовый адрес Пользователя (при наличии такого распоряжения от Пользователя).

8. Прочие условия

8.1. Пользователь подтверждает, что он является дееспособным и достиг возраста 18 лет.

8.2. Продавец не несет ответственность за:

8.2.1. Временные сбои и перерывы в работе Приложения доступность функционала, позволяющего Пользователю оформлять Заказ, и вызванные ими потери информации, а также сохранность информации, правильность и своевременность ее передачи и доставки.

8.2.2. Надежность, качество и скорость работы Приложения, а также за сохранность создаваемой, используемой и получаемой Пользователем информации.

9. Правила использования промокодов

9.1. Промокод – это состоящая из букв и/или цифр совокупность символов, при внесении которой в приложении, клиент получает право на приобретение товара или услуги на специальных условиях. К таким специальным условиям могут быть отнесены:

- скидка на покупку в процентах
- скидка на покупку в денежном эквиваленте
- бесплатный дополнительный товар или услуга к заказу
- бесплатная доставка (при онлайн-покупках)
- бесплатный период действия подписки на услугу
- иные привилегии.

9.2. В целях противодействия Злоупотреблению недобросовестному использованию промокодов и злоупотреблениям при использовании промокодов, Компания оставляет за собой право применять различные способы проверки добросовестности использования промокода, а также отказывать в предоставлении специальных условий в случае выявления соответствующих злоупотреблений правилами использования промокодов.

9.3. Промокод может быть доведен Компанией до сведения Покупателя путем указания в приложении, в ТК «Монетка», в электронном виде путем отправки письма на электронную почту, push-уведомления, в sms-сообщении, а также путем размещения его в социальных сетях или иной рекламной продукции.