



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ДУО Азия»

/Колещенко А.С.
«08» ноября 2021 г.

Правила оказания услуг по приготовлению и доставке блюд и напитков

1. Основные понятия

Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах оказания услуг по приготовлению и доставке блюд и напитков по заказам клиентов (далее – «Правила»), употребляются в следующих значениях:

Доставка – услуга по доставке Заказа, заказанная Клиентом при оформлении Заказа.

Заказ – совокупность действий Клиента по выражению намерения получить от Исполнителя услугу по приготовлению и доставке блюд и напитков. Под Заказом понимается также комплект блюд и напитков, заказанных Клиентом.

Исполнитель – организация, непосредственно оказывающая услуг по приготовлению блюд и напитков и их доставке по заказам Клиентов – Общество с ограниченной ответственностью «ДУО Азия» (ИНН 7840062894 КПП 784001001, место нахождения: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Рубинштейна, д. 20, литера А, помещение 2-Н).

Клиент – лицо, которому оказываются услуги по приготовлению и доставке блюд и напитков для собственного употребления.

Продукция – блюда и напитки, указанные на Сайте Исполнителя и доступные для заказа Клиентом.

Сайт – совокупность компьютерных программ, обеспечивающих публикацию данных, касающихся услуг, продукции Исполнителя путем сообщения их для всеобщего сведения посредством технических средств связи в сети Интернет по адресу: <https://duodostavka.ru>

Услуга – совокупность действий Исполнителя по приготовлению, упаковке и доставке Продукции, заказанной Клиентом.

2. Общие положения

2.1. Правила действуют в отношении всех Заказов Продукции, указанной на Сайте. Заказывая Услугу по приготовлению и доставке Продукции, Клиент соглашается с настоящими Правилами без каких-либо оговорок и ограничений.

2.2. Настоящие Правила являются публичной офертой в смысле ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ.

2.3. К отношениям между Клиентом и Исполнителем применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации о возмездном оказании услуг (гл. 39), Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных правовых актов, принятых в соответствии с ними.

2.4. Исполнитель может оказывать Услуги лично либо с привлечением иных лиц. При этом ответственным перед Клиентом остается Исполнитель.

2.5. Правила могут изменяться Исполнителем в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Правил на Сайте.

3. Оформление Заказа

3.1. Заказы принимаются Исполнителем по телефону +7 (981) 916-91-08, либо посредством Сайта с 13:00 до 22:00.

3.2. При оформлении Заказа Клиент сообщает Исполнителю следующую информацию:

- Имя;
- Контактный телефон, адрес электронной почты;
- Способ доставки (самовывоз, либо указать адрес доставки: название города, улицы, номер дома и квартиры (офиса)), дату и время Доставки.

3.3. В случае отсутствия возможности по приготовлению заказанной Продукции у Исполнителя Исполнитель вправе аннулировать Заказ в части указанной Продукции и уведомить об этом Клиента по телефону, либо адресу электронной почты.

3.4. С момента оплаты Клиентом стоимости Заказа и Доставки Заказ считается оформленным.

4. Минимальная сумма Заказа

Минимальная сумма Заказа составляет 1 500 рублей без учета стоимости Доставки. Условие о минимальной сумме Заказа не применимо в случае оформления Заказа на условиях самовывоза.

5. Доставка заказа

5.1. Доставка Заказа осуществляется в пределах зоны доставки, указанной на Сайте.

5.2. Стоимость Доставки Заказа:

- при самовывозе – бесплатно;
- в случае Доставки Заказа в пределах зоны доставки, указанной на Сайте, и на сумму, превышающую или равную Минимальной сумме Заказа, – бесплатно;
- в случае Доставки Заказа за пределами зоны доставки, указанной на Сайте, или на сумму меньше Минимальной суммы Заказа – по тарифам агрегатора курьерской службы (оплачивается отдельно).

5.3. Ориентировочный срок Доставки – в течение 60 минут с момента оплаты Заказа и Доставки Клиентом. Конкретный срок Доставки определяется с учетом удаленности Клиента, дорожной ситуации, погодных условий и других, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, и сообщается оператором Исполнителя при приеме Заказа. Превышение установленного срока Доставки возможно ввиду обстоятельств непреодолимой силы.

5.4. В случае отсутствия Клиента в назначенное время по адресу Доставки курьер Исполнителя ожидает Клиента в течение 5 минут.

5.5. Если Заказ не выполнен Исполнителем, Клиент должен сообщить об этом по телефону +7 (981) 916-91-08 или по электронной почте deliverybyduo@gmail.com не позднее 24 часов после истечения срока Доставки Заказа.

6. Передача Заказа

6.1. При Доставке Заказ передается Клиенту.

Клиент должен проверить комплектацию Заказа и в случае отсутствия претензий к комплектности и количеству, расписаться в получении Заказа.

Подписание Клиентом товарной накладной / акта при получении Заказа является подтверждением Клиентом факта надлежащего оказания услуги по приготовлению и доставке Продукции.

7. Оплата Услуг

7.1. Стоимость Продукции указана в меню Исполнителя, размещаемом на Сайте, и может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. При этом цена на уже заказанную и оплаченную Клиентом Продукцию изменению не подлежит.

7.2. Стоимость Доставки Заказа указана в п. 5 настоящих Правил.

7.3. Доставка Заказа осуществляется на условиях 100% предоплаты стоимости Заказа и Доставки. Оплата стоимости Заказа и Доставки осуществляется в безналичном порядке. Для оплаты Заказа, оформленного по телефону, Клиенту необходимо перейти по ссылке, полученной от

Исполнителя на телефон либо адрес электронной почты, и следовать полученным инструкциям. Заказ, оформленный на Сайте, оплачивается Клиентом посредством Сайта.

7.4. На Заказы, оформленные в соответствии с настоящими Правилами, скидки по Программе лояльности Исполнителя не распространяются.

7.5. Заказ считается оплаченным Клиентом с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

8. Отказ от Услуг, возврат и замена Продукции

8.1. В случае отказа Клиента от Услуг позднее 10 минут с момента оплаты Заказа стоимость оплаченного Клиентом Заказа и Доставки возврату не подлежит, так как является компенсацией фактически понесенных в связи с исполнением Заказа расходов Исполнителя. В случае отказа Клиента от Услуг не позднее 10 минут с момента оплаты Заказа стоимость Заказа и Доставки за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов возвращается Клиенту в течение 30 дней с момента получения Исполнителем заявления Клиента.

8.2. В соответствии с законодательством РФ возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.

8.3. Возврат Продукции ненадлежащего качества:

В случае если Клиент обнаружит, что ему передана Продукция ненадлежащего качества, он вправе до истечения срока годности возвратить Продукцию ненадлежащего качества Исполнителю и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, либо потребовать замены Продукции ненадлежащего качества.

В случае получения Исполнителем требования Клиента о возврате уплаченной денежной суммы Продукции ненадлежащего качества стоимость Заказа возвращается Клиенту в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента получения Исполнителем заявления Клиента.

8.4. Несоответствие Продукции Заказу:

В случае обнаружения в Заказе Продукции, не соответствующей заказанной, Клиент вправе принять данную Продукцию или отказаться от нее и потребовать замены на Продукцию, предусмотренную Заказом, либо возврата денежных средств за фактически неполученную Продукцию.

Замена Продукции, не соответствующей Заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового заказа без дополнительной оплаты.

8.5. Порядок действий при Доставке не полностью скомплектованного заказа:

При Доставке меньшего количества Продукции, чем определено Заказом, Клиент вправе принять Продукцию в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Продукции либо, если недостающая Продукция была оплачена, отказаться от Заказа в части недостающей Продукции и потребовать возврата денежных средств за недостающую Продукцию. Данный факт Доставки меньшего количества Продукции оформляется путем проставления соответствующей отметки в товарной накладной / акте за подписью Клиента и курьера Исполнителя.

Доставка недостающей Продукции осуществляется посредством оформления нового Заказа без дополнительной оплаты.

9. Гарантии и ответственность

9.1. Продукция может быть употреблена Клиентом только до истечения срока годности Продукции. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования, хранения, потребления Продукции.

10. Конфиденциальность и защита персональной информации, иные условия

10.1. Порядок обработки и защиты персональных данных Клиентов регулируется Политикой обработки персональных данных, утвержденной Исполнителем.

10.2. Любые заявления, жалобы, отзывы и предложения могут быть направлены Клиентом на адрес электронной почты Исполнителя deliverybyduo@gmail.com