

Соглашение о порядке пользования Приложением «Рисан Сервис» при покупке Товара/заказе Услуги

Основные понятия

- Пользователь Приложения — физическое лицо, являющееся собственником жилого или нежилого помещения в многоквартирных жилых домах, построенных с использованием коммерческого обозначения СГ «Рисан», которое скачало Приложение, принимает условия настоящего Соглашения и желает заказать услугу или приобрести товар в Приложении.
- Покупатель — Потребитель/Пользователь, лицо, желающее заказать услугу или приобрести товар в Приложении.
- Продавец/Исполнитель — юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель (см. далее), Товары/Услуги которых размещены в Приложении.
- Перечень Продавцов/Исполнителей:

ООО «Центр безопасности Рисан» ИНН 5836652209, ОГРН 1125836003952, 440008, Пензенская обл, Пенза г, Ставского ул, стр.13, помещение 2, e-mail: Alfa2016stroy@yandex.ru

ООО «Рисан Инжиниринг» ИНН 5834130239, ОГРН 5834130239, 440061, Пензенская область, г. Пенза, ул. Каракозова, влд. 35, e-mail: Engineering@risan-penza.ru

ООО «Рисан Ассистент» ИНН 5837084492, ОГРН 1235800007222, 440046, Пензенская область, г. Пенза, ул. Мира, д.44А, помещ.38, e-mail: RisanAssistant@yandex.ru

ООО «Рисан Сервис» ИНН 5836312153, ОГРН 1065836024803, 440046, Пензенская обл, Пенза г, Мира ул, дом 40, офис 17, помещ. 4, e-mail: tvoidompnz@yandex.ru

ООО «Рисан Комфорт» ИНН 5837057347, ОГРН 1135837003730, 440046, Пензенская обл, Пенза г, Мира ул, дом 40, офис 17, помещ. 3, e-mail: tvoidompnz.favorit@yandex.ru

- Мобильное приложение – платформа, где представлены Товары/Услуги, предлагаемые Продавцами для приобретения, а также условия оплаты и доставки Товаров/Услуг Покупателям. Приложение является собственностью ООО «ЦБР», иные Продавцы используют его на основании заключенных с ООО «ЦБР» лицензионных договоров.
- Аккаунт – страница Пользователя / Покупателя, доступная после прохождения процедуры регистрации в мобильном приложении, доступ к которой осуществляется с использованием номера телефона и направленного на него кода для входа. Действия, совершенные через Аккаунт, считаются совершенными Пользователем / Покупателем, чьи персональные данные указаны в Аккаунте.

1. Общие положения

1.1. Продавец осуществляет продажу Товаров/оказание Услуг через мобильное приложение «Рисан Сервис» предназначенное для операционных систем iOS и Android.

1.2. Заказывая Товары/Услуги через Приложение Пользователь соглашается с условиями продажи Товаров/оказания Услуг, изложенными ниже (далее — Условия продажи Товаров/оказания услуг).

1.3. Соглашение может быть изменено ООО «ЦБР» в одностороннем порядке с уведомлением посредством размещения информации в приложении. Новая редакция Соглашения вступает в силу на следующий день после ее опубликования в приложении, если иное не предусмотрено условиями Соглашения.

1.4. Данное соглашение признается принятым Пользователем Приложения с момента авторизации Пользователя в Приложении.

1.5. Сообщая ООО «ЦБР» свой e-mail и номер телефона Пользователь/Покупатель дает согласие на использование указанных средств связи ООО «ЦБР», а также иным Продавцам из перечня, указанного в настоящем соглашении, и иным третьим лицам, привлекаемыми ими для целей выполнения обязательств перед Пользователями/Покупателями, в целях осуществления рассылок рекламного и информационного характера, содержащих информацию о скидках, предстоящих и действующих акциях и других мероприятиях Продавца, а также иную информацию, непосредственно связанную с выполнением обязательств Покупателем в рамках настоящего Соглашения.

1.6. Все права и обязательства по заключенному с Пользователем Договору возникают непосредственно у Продавца. Продавцом Товара/Услуги является лицо, указанное в карточке Товара/Услуги.

1.7. Покупатель может оформить заказ в Приложении 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, кроме периодов проведения регламентных работ или технических сбоев.

1.8. К отношениям между Пользователем / Покупателем и Продавцом, в т.ч. в части порядка заключения и расторжения договора купли-продажи, оказания услуг, возврата товара применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2463 а также положения Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.9. Местом заключения и исполнения договора Стороны признают юридический адрес (место нахождения) соответствующего Продавца.

1.10. Вся информация, размещенная в Приложении, не является публичной офертой.

2. Предмет соглашения

2.1. Предметом настоящего Соглашения является предоставление возможности Пользователю приобретать Товар/заказывать услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.2. Данное Соглашение распространяется на все виды Товаров и услуг, представленных в витрине Приложения, пока такие предложения с описанием присутствуют в каталоге Приложения.

2.3. Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи Продавцом Покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату Товара.

3. Регистрация в приложении.

3.1. Регистрация в Приложении осуществляется с помощью номера телефона.

3.2. Общение Пользователя/ Покупателя с менеджерами Продавцов должно строиться на принципах общепринятой морали и коммуникационного этикета. Строго запрещено использование Сторонами нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, а также угроз и шантажа, в независимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

4. Товар и порядок совершения покупки/оказания услуги

4.1. Покупка Товара осуществляется посредством направления Товара в корзину с указанием количества штук, после чего происходит формирование QR-кода для оплаты, после подтверждения заказа осуществляется оплата указанного Товара.

4.2. В случае отсутствия заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца, последний вправе уведомить об этом Покупателя путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации, либо звонком менеджера и предложить альтернативные варианты действий в отношении такого Заказа, включая его аннулирование.

4.3. В случае аннуляции полностью предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю способом, которым Товар был оплачен.

4.4. В случае, если менеджеру не удалось связаться по телефону с Пользователем / Покупателем для подтверждения Заказа в течение 72 часов с момента его оформления, а также если Пользователь / Покупатель не подтверждает Заказ в звонке (также в течение 72 часов), Продавец оставляет за собой право считать такой Заказ недействительным и аннулировать его.

4.5. Покупатель несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.

4.6. Заказ Услуги осуществляется посредством направления Услуги в корзину, после чего происходит оплата Услуги.

4.7. Покупатель соглашается, что в Приложении есть ряд Услуг, стоимость которых является ориентировочной, и фактическая стоимость будет определена при телефонном звонке менеджера и при выезде сотрудников Продавца в место оказания Услуг, в таком случае оплата за Услугу производится не в Приложение, а непосредственно Исполнителю любым способом не запрещенным действующим законодательством.

5. Доставка заказа/ оказание услуги

5.1. Приобретаемый Товар вывозится самостоятельно Покупателем/Пользователем с адреса, который обговаривается в процессе телефонного звонка менеджером Продавца.

- 5.2. В случае, если заказана услуга, то с Покупателем/Пользователем по телефону связывается представитель Исполнителя для согласования даты, времени, стоимости и объема услуг.
- 5.3. Территория оказания услуг, представленных в Приложении, ограничена г. Пензой и Пензенским районом.
- 5.4. При самовывозе Заказ вручается Покупателю либо третьему лицу, указанному в Заказе в качестве получателя (далее Покупатель и третье лицо именуется «Получатель»). При невозможности получения Заказа Покупателем Заказ может быть вручен лицу, которое может предоставить сведения о Заказе (номер заказа и ФИО Получателя).
- 5.5. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, при вручении предоплаченного Товара представитель Продавца вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также квитанции к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя.
- 5.6. Получатель проверяет Внешний вид и комплектность Товара, а также комплектность всего Заказа в момент приема Товара.
- 5.7. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи ему.
- 5.8. Обязанность Продавца передать Товар Покупателю считается исполненной в момент вручения Товара Получателю.
- 5.9. Товар, представленный в Приложении, по качеству и упаковке соответствует ТР ТС и ТУ, что подтверждается соответствующими документами (сертификатами и т.д.).
- 5.10. После оказания услуг между Сторонами подписывается акт об оказании услуг. Заказчик обязан при отсутствии замечаний к Услугам в день оказания услуги подписать акт сдачи-приемки оказанных Услуг со своей стороны и передать один экземпляр акта сдачи-приемки оказанных Услуг Исполнителю.
- 5.11. В случае выявления Заказчиком недостатков Услуг при их приемке Заказчик в этот же день составляет мотивированный отказ и направляет его Исполнителю с указанием перечня недостатков и сроков их устранения. Обнаруженные недостатки Услуг устраняются Исполнителем за свой счет.
- 5.12. После устранения недостатков Услуг приемка Услуг осуществляется повторно в порядке, установленном п.5.10 настоящего Соглашения
- 5.13. В случае если Заказчик отказывается подписывать акт сдачи-приемки оказанных Услуг и не составляет мотивированный отказ от его подписания в день оказания услуги, то услуги считаются принятыми надлежащего качества, акт сдачи-приемки составляется Исполнителем в одностороннем порядке.

6. Оплата товара

- 6.1. Цена Товара/Услуги, реализуемых в Приложении, указывается в рублях Российской Федерации и включает в себя налог на добавленную стоимость в случае, если соответствующий Продавец применяет общую систему налогообложения.
- 6.2. Цена Товара/Услуги в Приложении может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит.
- 6.3. Особенности оплаты Товара/Услуги:

Товар/Услуга оплачивается посредством использования Системы быстрых платежей (СБП). 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. 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. При оплате товара Покупателю направляется чек в электронной форме на адрес электронной почты, указанной в личном кабинете Пользователя Приложения. Оплата за Товар/Услугу производится тому Продавцу, чей товар продается/оказывается услуга.

7. Возврат товара и денежных средств

Общие положения о возврате

7.1. Для рассмотрения заявки на возврат необходимо вернуть Товар по адресу того Продавца, у которого был приобретен товар и написать заявление на возврат.

7.2. Возврат Товара надлежащего качества

7.2.1. Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара — в течение 14 календарных дней, не считая дня покупки. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (отсутствие следов эксплуатации, наличие оригинальной и неповрежденной упаковки и ярлыков), потребительские свойства.

7.2.2. При возврате Товара надлежащего качества Покупатель должен вернуть Товар Продавцу для проверки сохранности товарного вида и потребительских свойств Товара. Возврат денежных средств, уплаченных Покупателем Продавцу за Товар происходит после проведения указанной проверки (ч. 4 ст. 26 Закона РФ «О защите прав потребителей» и разъяснений Роспотребнадзора от 27.04.2017 г.).

7.2.3. При отказе Покупателя от Товара Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара в течение 10 дней с даты поступления возвращенного Товара на склад Продавца вместе с заполненным Покупателем заявлением на возврат.

7.3. Возврат Товара ненадлежащего качества

7.3.1. Под Товаром ненадлежащего качества подразумевается Товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств.

7.3.2. Если Покупателю был передан Товар ненадлежащего качества и это не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

7.3.3. Продавец обязан принять Товар ненадлежащего качества у Покупателя и в случае необходимости провести проверку качества Товара. Покупатель обязан предоставить Товар для такой проверки (пункты 1 и 3 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», Разъяснения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 27.04.2017 г. № 01/5278-17-29, пояснения Роспотребнадзора).

7.3.4. В случае спора о причинах возникновения недостатков Товара Продавец обязан провести экспертизу Товара за свой счет. Экспертиза Товара проводится в течение 10 дней с момента получения Товара.

7.3.5. Требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования и

возврата Товара Продавцу (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», Разъяснение Роспотребнадзора от 27.04.2017 г.).

7.3.6. Возврат денежных средств осуществляется посредством возврата стоимости оплаченного Товара способом, которым Товар был оплачен.

7.4. Возврат технически сложного Товара

7.4.1. Перечень технически сложного Товара установлен Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров").

7.4.2. Товар с заводской слюдой проверяется на внешние и внутренние дефекты без вскрытия заводской упаковки (слюды) путем внешнего осмотра Товара (поврежденная, смятая упаковка, нарушенная слюда, подтеки).

7.4.3. Товар без заводской слюды проверяется на внешние и внутренние дефекты Товара (поврежденная, смятая упаковка, подтеки, сколы на Товаре, повреждения, осадок, измененный цвет и структура продукта).

8. Гарантийный срок

8.1. В пределах гарантийного срока Покупатель вправе по своему выбору обратиться с требованием о возврате Товара ненадлежащего качества к изготовителю, продавцу или импортеру.

8.2. Гарантийный срок, установленный изготовителем, указан в описании к Товару.

8.3. Если на Товар установлен гарантийный срок, то Продавец отвечает за недостатки Товара, если не докажет, что они возникли после передачи Товара Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил использования, хранения или транспортировки Товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

8.4. Если на Товар не установлен гарантийный срок, то Покупатель должен доказать, что недостатки Товара возникли до передачи Товара Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента (п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

8.5. Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, Покупатель вправе предъявить Продавцу (изготовителю) требования, если Покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента

8.6. Если существенный недостаток Товара выявлен по истечении 2 лет со дня его передачи Покупателю и к этому моменту истек гарантийный срок, требование о расторжении договора купли-продажи может быть заявлено Покупателем только к изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). При этом Покупатель обязан доказать, что выявленный недостаток является существенным и что он возник до передачи Товара Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. (п. 6 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 7 «Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018)).

9. Ответственность

9.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, приобретенных в Приложении.

9.2. Покупатель настоящим соглашается, что любые претензии относительно качества, количества и комплектности Товара, а также сроков доставки Товара/оказания Услуг подлежат направлению тому Продавцу, чей Товар/Услуга были заказаны в Приложении.

10. Конфиденциальность и защита информации

10.1. Персональные данные Пользователя/Покупателя обрабатывается в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ и Политикой конфиденциальности, размещенной в разделе Приложения.

10.2. При регистрации в приложении Пользователь предоставляет следующую информацию: контактный номер телефона, адрес электронной почты.

10.3. Предоставляя свои персональные данные Продавцу, Пользователь/Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Пользователем/Покупателем в рамках настоящего соглашения, возможности связи с Пользователем/Покупателем, продвижения Продавцом Товаров и услуг, проведения электронных и sms опросов, возможности использования доступных платежных систем, проведение розыгрышей призов среди Пользователей/ Покупателей, контроля удовлетворенности Пользователя/Покупателя, качества услуг, оказываемых Продавцом, а также для целей улучшения и доработок внутренних систем Продавца.

10.4. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

10.5. Продавец имеет право отправлять информационные, в том числе рекламные сообщения, на электронную почту и мобильный телефон Пользователя/Покупателя с его согласия, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение сообщения. Пользователь/Покупатель вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа путем информирования Продавца посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес: cbr@risan-penza.ru

10.6. Оформляя Заказ, Пользователь подтверждает, что он является дееспособным и достиг возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для совершения гражданско-правовых сделок.

10.7. К отношениям между Пользователем/Покупателем и Продавцом применяются положения Российского законодательства.

10.8. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Пользователя/Покупателя он вправе обратиться к Продавцу по e-mail или иным доступным способом, указанным в настоящем Соглашении.

10.9. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.

Адрес для обращений по вопросам применения настоящего соглашения- cbr@risan-penza.ru