

Пользовательское соглашение

Основные понятия

- Посетитель Сайта — лицо, пришедшее на сайт vsenitki.rf, не разместившее заказ.
- Пользователь — физическое лицо, посетитель Сайта, принимающий условия настоящего Соглашения и желающий разместить Заказы в Интернет-магазине ВсеНитки.
- Покупатель — Пользователь, разместивший Заказ в Интернет-магазине ВсеНитки.
- ВсеНитки — Общество с ограниченной ответственностью «Всё для шитья и рукоделия» (ИНН 7820329476, КПП 782001001, ОГРН 1127847401032; зарегистрировано 30.07.2012 Межрайонной ИФНС России №15 по Санкт-Петербургу; местонахождение: 196620, г. Санкт-Петербург, г. Павловск, ул. Гуммолосаровская, 56).
- Продавец — ВсеНитки (Общество с ограниченной ответственностью «Всё для шитья и рукоделия»), товар которого размещен в Интернет-магазине.
- Интернет-магазин — Интернет-сайт, принадлежащий Обществу с ограниченной ответственностью «Всё для шитья и рукоделия», расположенный в сети интернет по адресу vsenitki.rf, где представлены Товары, предлагаемые Продавцом для приобретения, а также условия оплаты и доставки Товаров Покупателям.
- Сайт — vsenitki.rf.
- Товар — пряжа, нитки, аксессуары и иные товары, представленные к продаже на Сайте.
- Заказ — должным образом оформленный запрос Покупателя на приобретение и доставку по указанному Покупателем адресу / посредством самовывоза Товаров, выбранных на Сайте.

1. Общие положения

1.1. Продавец осуществляет продажу Товаров через Интернет-магазин по адресу vsenitki.rf.

1.2. Заказывая Товары через Интернет-магазин, Пользователь соглашается с условиями продажи Товаров, изложенными ниже (далее — Условия продажи товаров). В случае несогласия с настоящим Пользовательским соглашением (далее — Соглашение / Публичная оферта) Пользователь обязан немедленно прекратить использование сервиса и покинуть сайт .

1.3. Настоящие Условия продажи товаров, 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.

1.4. Соглашение может быть изменено Продавцом в одностороннем порядке без уведомления Пользователя/Покупателя. Новая редакция Соглашения вступает в силу по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента ее опубликования на Сайте, если иное не предусмотрено условиями настоящего Соглашения.

1.5. Публичная оферта признается акцептованной Посетителем Сайта / Покупателем с момента регистрации Посетителя на Сайте, оформления Покупателем Заказа без авторизации на Сайте, а также с момента принятия от Покупателя Заказа по телефонам +7 (499) 110-07-23 (для звонков из Москвы), +7 (812) 242-80-11 (для звонков из Санкт-Петербурга), +7 (383) 227-84-23 (для звонков из Новосибирска), +7 (343) 288-77-23 (для звонков из Екатеринбурга), +7 (391) 228-72-23 (для звонков из Красноярска), +7 (831) 262-16-23 (для звонков из Нижнего Новгорода) и 8 800 775-80-23 (для звонков из регионов).

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

Сообщая Продавцу свой e-mail и номер телефона, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель дает согласие на использование указанных средств связи Продавцом, а также третьими лицами, привлекаемыми им для целей выполнения обязательств перед Посетителями Сайта/Пользователями/Покупателями, в целях осуществления рассылок рекламного и информационного характера, содержащих информацию о скидках, предстоящих и действующих акциях и других мероприятиях Продавца, о передаче заказа в доставку, а также иную информацию, непосредственно связанную с выполнением обязательств Покупателем в рамках настоящей Публичной оферты.

1.6. Осуществляя Заказ, Пользователь/Покупатель соглашается с тем, что Продавец может поручить исполнение Договора третьему лицу, при этом оставаясь ответственным за его исполнение.

1.7. В рамках Заказа ВсеНитки предоставляет Пользователю информационное сопровождение заключенного Пользователем с Продавцом Договора.

2. Предмет соглашения

2.1. Предметом настоящего Соглашения является предоставление возможности Пользователю приобретать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Товары, представленные в каталоге Интернет-магазина по адресу vsenitki.rf.

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

3. Регистрация на сайте

- 3.1. Регистрация на Сайте осуществляется с помощью всплывающего окна «Регистрация» или на страницах регистрации.
- 3.2. Регистрация на Сайте не является обязательной для оформления Заказа.
- 3.3. ВсеНитки не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Пользователем при регистрации.
- 3.4. Пользователь обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные Пользователем при регистрации. В случае возникновения у Пользователя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Пользователь обязуется незамедлительно уведомить об этом ВсеНитки, направив соответствующее электронное письмо по адресу box@vsenitki.com.
- 3.5. Общение Пользователя/Покупателя с операторами Call-центра / менеджерами и иными представителями ВсеНитки должно строиться на принципах общепринятой морали и коммуникационного этикета. Строго запрещено использование нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, а также угроз и шантажа, вне зависимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

4. Товар и порядок совершения покупки

- 4.1. 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 не претендуют на исчерпывающую информативность и могут содержать опечатки. Для уточнения информации по Товару Покупатель должен обратиться в Службу поддержки клиентов. Обновление информации, представленной на Сайте, производится каждые 20 минут.
- 4.2. В случае отсутствия заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца, последний вправе исключить указанный Товар из Заказа / аннулировать Заказ Покупателя, уведомив об этом Покупателя путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации (либо звонком оператора Call-центра ВсеНитки).
- 4.3. В случае аннуляции полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю способом, которым Товар был оплачен.
- 4.4. Заказ Покупателя оформляется в соответствии с процедурами, указанными на Сайте в разделах [«Доставка»](#) и [«Оплата»](#).
- 4.5. Покупатель несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.

4.6. После оформления Заказа на Сайте Покупателю предоставляется информация о заказе путем направления электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации. Менеджер, обслуживающий данный Заказ, по телефону уточняет детали Заказа, согласовывает дату доставки, наличие заказанных Товаров на складе Продавца и времени, необходимого для обработки и доставки Заказа.

4.7. Дата передачи Товара может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке в случае наличия объективных, по мнению Продавца, причин.

5. Доставка заказа

5.1. Способы, а также примерные сроки доставки Товаров, реализуемых ВсеНитки, указаны на Сайте в разделе [«Доставка»](#).

Конкретные сроки доставки могут быть согласованы Покупателем с оператором Call-центра при подтверждении заказа.

5.2. Задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

5.3. При доставке Заказ вручается Покупателю либо третьему лицу, указанному в Заказе в качестве получателя (далее Покупатель и третье лицо именуется «Получатель»). При невозможности получения Заказа, оплаченного посредством наличного расчета, указанными выше лицами, Заказ может быть вручен лицу, который может предоставить сведения о Заказе (номер отправления и/или ФИО Получателя), а также оплатить стоимость Заказа в полном объеме лицу, осуществляющему доставку Заказа.

5.4. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя.

5.5. 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 объеме после получения от Службы доставки подтверждения утраты Заказа.

5.6. Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из сведений о Продавце заказанного Товара, веса Товара, региона и способа доставки, а также (в случае необходимости) формы оплаты, и указывается на Сайте на последнем этапе оформления Заказа.

5.7. Обязанность Продавца передать товар Покупателю считается исполненной в момент вручения курьером Товара Получателю или получения Товара

Получателем в отделении почтовой связи либо в заранее оговоренном месте выдачи Заказа (в т.ч. в пункте самовывоза).

При получении Заказа в отделении почтовой связи Получатель после оплаты доставленного Товара обязан осмотреть доставленный Товар и произвести его вскрытие в присутствии работников Почты России для проверки Товара на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае наличия претензий к доставленному Товару (недовложение, вложение Товара, отличного от указанного в описи отправления, производственный брак, иные претензии) по указанию Получателя работниками 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.

В случае возврата доставленного посредством Почты России Товара в связи с наличием претензий к Товару Получатель обязан приложить к Отправлению, содержащему возвращаемый Товар, следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств;
- копию акта о выявленных несоответствиях;
- копию квитанции об оплате;
- копию описи Отправления;
- бланк возврата.

5.8. При принятии Заказа от курьера 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» либо ином аналогичном документе, предоставляемом курьером, и оплачивает Заказ (в отсутствие 100%-ной предоплаты). 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.

5.9. Товар, представленный на Сайте, по качеству и упаковке соответствует ГОСТу и ТУ, что подтверждается соответствующими документами (сертификатами и т.д.).

5.10. Уточнить дату, время и при необходимости маршрут доставки можно у менеджера, который связывается с Покупателем для подтверждения Заказа.

5.11. Пользователь понимает и соглашается с тем, что:

осуществление доставки — отдельная услуга, не являющаяся неотъемлемой частью приобретаемого Покупателем Товара, выполнение которой заканчивается в момент получения Получателем Товара и осуществления платежа за него.

Претензии к качеству приобретенного Товара, возникшие после получения и оплаты Товара, рассматриваются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и гарантийными обязательствами Продавца. В связи с этим приобретение Товара с доставкой не дает Покупателю право требования доставки приобретенного Товара в целях гарантийного обслуживания или замены, не дает возможности осуществлять гарантийное обслуживание или замену Товара посредством выезда к Покупателю и не подразумевает возможность возврата стоимости доставки Товара в случаях, когда Покупатель имеет право на возврат денег за Товар как таковой, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

6. Оплата товара

6.1. Цена товара, реализуемого в Интернет-магазине, указывается в рублях Российской Федерации и включает в себя налог на добавленную стоимость в случае, если Продавец применяет общую систему налогообложения.

6.2. Цена Товара указывается на Сайте. В случае неверного указания цены заказанного Покупателем Товара Продавец информирует об этом Покупателя для подтверждения Заказа по исправленной цене либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Покупателем данный Заказ считается аннулированным. Если Заказ был оплачен, Продавец возвращает Покупателю оплаченную за Заказ сумму тем же способом, которым она была уплачена.

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

6.4. Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт:

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.

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

6.5. ВсеНитки вправе предоставлять скидки на Товары и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления определяются Продавцами самостоятельно и указаны на Сайте.

6.6. ВсеНитки вправе принять решение о блокировке для Покупателя способа оплаты «При получении», в отношении реализуемых ВсеНитки Товаров в следующих случаях:

- во-первых, если два и более заказов не будут выкуплены Покупателем и вернутся как невостребованные;
- во-вторых, если Покупатель совершил или был заподозрен ВсеНитки в совершении противоправных действий, направленных на причинение убытков Компании (мошенничество, умышленное повреждение товара и др.);
- в третьих, если Покупатель, по мнению ВсеНитки, вел себя некорректно при общении с оператором Call-центра, торговым представителем, другими работниками Компании и/или совершил умышленные действия в отношении работников компании (причинение вреда здоровью различной степени тяжести, хулиганство, оскорбления, угрозы, ограничение свободы и др.).

6.7. Продавец вправе ограничивать доступные Покупателю способы оплаты в зависимости от объёма и факта оплаты предыдущих заказов, места расположения Покупателя, а также в других случаях на усмотрение ВсеНитки. Так, Покупателю может быть отказано в оплате при получении заказа, если он оформил и не оплатил один из предыдущих заказов. Также заказы в особо отдаленные районы и районы с комбинированной доставкой могут быть отгружены только после поступления оплаты.

7. Возврат товара и денежных средств

7.1. Возврат Товара, реализуемого ВсеНитки, осуществляется в соответствии с [«Правилами возврата»](#), указанными на Сайте.

7.2. Возврат Товара надлежащего качества:

7.2.1. Покупатель может вернуть товар, если он не подошел по любым причинам в течение 7 дней со дня получения. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, не нарушена упаковка товара и при наличии документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного Товара у Продавца. В этом случае доставка возвращаемого товара до склада ВсеНитки оплачивается Покупателем.

7.2.2. Не подлежат возврату текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей — ленты, тесьма, кружево и другие) в соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату

или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

7.3. Возврат Товара ненадлежащего качества:

7.3.1. Покупатель может вернуть Товар ненадлежащего качества Продавцу и потребовать возврата уплаченной денежной суммы в течение 14 дней после получения. Покупатель также может потребовать замены Товара ненадлежащего качества либо устранения недостатков. В этом случае доставка возвращаемого товара до склада ВсеНитки оплачивается Продавцом.

7.3.2. Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств. Полученный Товар должен соответствовать описанию на Сайте. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленного на Сайте описания не является признаком ненадлежащего качества.

7.3.3. Внешний вид и комплектность Товара, а также комплектность всего Заказа должны быть проверены Получателем в момент доставки Товара.

7.3.4. При оплате картой возврат денег осуществляется обратно на карту.

7.3.5. 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»).

7.3.6. Заявление на возврат можно найти на Сайте по ссылке: [скачать заявление на возврат](#).

7.3.7. Претензии принимаются по телефону +7 (812) 242-80-11 и электронной почте order@vsenitki.com.

7.3.8. Адрес для возврата:

Куда: 196620, Санкт-Петербург, г. Павловск, Гуммолосаровская улица, 56.

Кому: ООО «Все для шитья и рукоделия».

8. Ответственность

8.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, приобретенных в Интернет-магазине.

9. Конфиденциальность и защита информации

9.1. Персональные данные Пользователя/Покупателя обрабатывается в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

9.2. При регистрации на Сайте Пользователь предоставляет следующую информацию: фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона, адрес электронной почты, адрес доставки товара.

9.3. Предоставляя свои персональные данные Продавцу, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Посетителем Сайта/Пользователем/Покупателем в рамках настоящей Публичной оферты, продвижения Продавцом товаров и услуг, проведения электронных и sms-опросов, контроля результатов маркетинговых акций, клиентской поддержки, организации доставки товара Покупателям, контроля удовлетворенности Посетителя Сайта/Пользователя/Покупателя, а также качества услуг, оказываемых Продавцом.

9.4. 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.

Подробнее об обработке персональных данных здесь.

9.5. 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 ВсеНитки о своем отказе по телефону +7 (812) 242-80-11 либо посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес Продавца: order@vsenitki.com.

9.6. Сервисные сообщения, информирующие Пользователя/Покупателя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем/Покупателем.

9.7. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путем отзыва акцепта настоящей Публичной оферты по форме, указанной здесь.

9.8. Продавец вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию. Посетитель / Пользователь / Покупатель настоящим дает согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе третьими лицами, для целей формирования статистики и оптимизации рекламных сообщений.

9.9. Продавец получает информацию об ip-адресе посетителя Сайта vsenitki.ru . Данная информация не используется для установления личности посетителя.

9.10. Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем/Покупателем на Сайте в общедоступной форме.

9.11. Продавец вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем/Покупателем. При этом Продавец обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее 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».

10. Срок действия Публичной оферты

10.1. Настоящая Публичная оферта вступает в силу с момента ее акцепта Посетителем Сайта/Покупателем, и действует до момента отзыва акцепта Публичной оферты.

11. Дополнительные условия

11.1. Продавец вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.

11.2. Интернет-магазин и предоставляемые сервисы могут быть временно частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или иных работ или по любым другим причинам технического характера. Техническая служба ВсеНитки имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы с предварительным уведомлением Покупателей или без такового.

11.3. К отношениям между Пользователем/Покупателем и Продавцом применяются положения Законодательства Российской Федерации.

11.4. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Пользователя/Покупателя он должен обратиться к Продавцу по телефону или иным доступным способом. Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров; при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

12. Адрес и реквизиты Продавца

ООО "Все для шитья и рукоделия"

Адрес: 196620, Санкт-Петербург г., Павловск г., Гуммолосаровская Улица, 56.

ИНН: 7820329476

КПП: 782001001

ОГРН: 1127847401032

ОКПО: 09681289

Банк:

Северо-Западный банк ПАО «Сбербанк»

р/счет: 40702810855120000645

к/счет: 30101810500000000653 в ГРКЦ ГУ Банка России по г. Санкт-Петербургу

БИК: 044030653