



Публичная оферта от 23.07.2023

Настоящая публичная оферта (далее — Оферта) представляет собой предложение Общества с ограниченной ответственностью «КОРОЛЕВСКИЙ РАЦИОН», (далее – Исполнитель), обращенное к неопределённому кругу физических лиц заключить договор (далее - Договор) розничной купли-продажи готовых рационов питания под товарным знаком «Solofood» на нижеизложенных условиях:

1. Определение терминов

1.1. «Сайт/Интернет-магазин» – Интернет-ресурс под доменным именем <https://solofood.ru/>, публикующий данные о продукции и услугах Исполнителя путем размещения актуальной информации на страницах сайта <https://solofood.ru/>, для всеобщего сведения.

1.2. «Рацион/Программа питания» – набор, соответствующий выбранной Клиентом, включающий в себя готовые к употреблению наборы пищевых продуктов и напитки, упакованные и расфасованные в одноразовую посуду, отличающийся по составу, калорийности, количеству приемов пищи, предлагаемые к продаже на сайте компании <https://solofood.ru/programs/> :

- Программа питания Solo Slim;
- Программа питания Solo Daily;
- Программа питания Solo Gourmet;
- Программа питания Solo Разгрузка;
- Программа питания Solo YOU;
- Программа питания Solo YOU Sport;
- Программа питания Solo YOU Kids;
- Программа питания Solo Fitness;
- Программа питания Solo Detox;
- Программа питания Solo Vegan;
- Программа питания Питание в пост;
- Программа питания Solo Med;
- Программа питания Solo Family;
- Программа питания Solo City;
- Программа питания Solo Privé — Индивидуальное меню;
- Программа питания Solo Start.

1.3. «Товар» - штучная продукция и товары, представленные на Сайте Исполнителя, в разделе «Магазин» <https://solofood.ru/greenkiosk/>.

1.4. «Служба клиентской заботы» - штат сотрудников Исполнителя, производящий консультативные услуги по подбору Программ питания для Клиентов, производящий расчёт с Клиентом по выбранным услугам и производящий сервисную работу с Клиентом по Рационам питания.

1.5. «Клиент» – дееспособное физическое лицо, оформившее Заказ, путем:

- самостоятельного оформления и оплаты Программы питания на сайте;
- оставив заявку на Сайте, путем заполнения формы обратной связи;
- обратившийся в Службу клиентской заботы по средствам мессенджеров WhatsApp: wa.me/74994500550, Telegram: t.me/solofoodru;
- совершивший заказ и оплату, обратившись в Службу клиентской заботы по телефону +7 499 450-05-50.

1.6. «График доставок» - даты и время доставки Рациона, указанный Клиентом Исполнителю, при оформлении Программы питания.

1.7. «Акцепт» – полное и безоговорочное принятие условий договора розничной купли- продажи, изложенных в Оферте относительно приобретения и оплаты Программы питания или Товара.

1.8. «Банк-эмитент» - кредитная организация, осуществляющая выпуск банковских карт, а также расчеты по операциям, совершаемым с использованием банковских карт.

1.9. «Процессинговый центр» – обеспечивает обработку данных банковской карты Держателя карты и передачу сведений в Банк-эмитент для осуществления платежа (ООО «ЮКасса»)



2. Предмет Оферты.

2.1. Предметом Оферты является заключение между Исполнителем и Клиентом договора розничной купли-продажи Программы питания или Товара (-ов) на основании ознакомления Покупателя с описанием условий приобретения, без возможности непосредственного ознакомления Клиента с образцом Программы питания или Товара при заключении договора (далее - Продажа дистанционным способом).

Условием продажи Программы питания дистанционным способом является доставка Клиенту по указанному им адресу, на территории обслуживания Исполнителя в пределах Москвы и Московской области, указанных на сайте Исполнителя.

2.2. Для оформления Заказа Клиенту необходимо оформить Программу питания на Сайте самостоятельно или с помощью оператора Службы клиентской заботы по телефону или в мессенджерах, так Рацион считается акцептом настоящей Оферты и предусмотренных в ней условий Договора и влечет заключение Договора.

2.3. Дополнительная информация о Исполнителе, Программах питания (об основных потребительских свойствах, цене и об условиях приобретения, доставке и т.д.), условиях их использования, порядке исполнения заключенного договора Исполнителем, а также условиях использования Сайта, опубликована на Сайте Исполнителя. Сведения о составе Рационов могут быть размещены, на Сайте, не в полном объеме. При этом Клиент может обратиться в Службу клиентской заботы, за получением всей необходимой информации, в том числе за получением полных сведений о составе Рациона, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях до заключения договора.

3. Оформление Заказа.

3.1. При оформлении Заказа Клиент выбирает Программу питания, длительность Рациона, при необходимости изменяет состав (в тех Программах питания, где это допустимо), указывает адрес доставки, График доставки и контактные данные: фамилию, имя, отчество, а также контактный телефон, по которому сотрудник Службы клиентской заботы или курьер Исполнителя, может связаться с Клиентом для подтверждения условий Заказа и данных Клиента. Оформление Заказа производится путем заполнения специальных форм, опубликованных на Сайте, либо через сотрудника Службы клиентской заботы. Подтверждение Заказа производится устно по телефону или в мессенджерах Исполнителя.

3.2. Заказ может быть отменен полностью или частично, так же скорректирован График доставок до 11 утра накануне доставки, путем звонка в Службу клиентской заботы или информирования в мессенджерах.

В случае отмены Заказа в пределах указанных сроков, предварительно оплаченные денежные средства за Заказ, возвращаются Клиенту полностью или частично, в зависимости от содержания отказа, после подписания Формы заявления на возврат, в течении 10 рабочих дней с момента написания заявления. По выбору Клиента подлежащие возврату денежные средства возвращаются на Клиенту либо сохраняются на депозите, до востребования возобновления Графика доставок.

4. Оплата Заказа.

4.1. Клиент оплачивает товары в соответствии с ценами, опубликованными на Сайте. Цена (стоимость)

Рациона/Товара действительна на дату формирования Заказа и может быть изменена Исполнителем в любое время. Цена (стоимость) Рациона/Товара не может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке после оформления Заказа.

4.2. Оплата за Рацион/Товар осуществляется в размере 100% стоимости оформленного заказа.

4.3. Способы оплаты Товара (части цены (стоимости) Товара):

4.3.1. Оплата заказа наличными денежными средствами при получении заказа, путем передачи денежных средств курьеру Службы доставки.

4.3.2. Оплата заказа путем использования банковской карты и иных электронных средств платежа:

4.3.3. Процессинговый центр защищает и обрабатывает данные банковских карт по стандарту безопасности

PCI DSS.

4.3.4. Безналично перевод с расчетного счета Клиента, как физических, так и юридических лиц, после подписания договора о безналичном взаиморасчёте.

4.4. При невнесении оплаты Клиентом, за оформленный Заказ, до 11 утра накануне доставки, Исполнитель вправе отменить заказ и в одностороннем порядке.



5. Доставка Рациона и условия возврата Рациона.

- 5.1. Исполнитель вправе оказывать услуги по самовывозу, при желании Клиента.
- 5.2. Доставка Программы питания Клиенту осуществляется бесплатно или за отдельную стоимость в зависимости от выбранной Клиентом зоны доставки (платная или бесплатная), информация о которых содержится на Сайте.
- 5.3. В случае выбора Покупателем платной зоны доставки, оплата за доставку рассчитывается сотрудником Сервиса клиенткой заботы, в соответствии с озвученным Клиентом адресом доставки. Стоимость доставки подлежит оплате Клиентом одновременно с оплатой Рациона. Исключая те случаи, когда изменения в Графике доставки потребовались после оформления Заказа, в этом случае оплата Клиентом производится накануне необходимой доставки до 11 утра.
- 5.4. Доставка Программ питания осуществляется ежедневно в часовой интервал, с 5 утра до 11 утра (информация опубликована на сайте), за исключением 1 и 2 Января.
- 5.5. Исполнитель считается исполнившим свои обязанности по договору розничной купли-продажи в момент фактического вручения Покупателю предварительно оплаченного Рациона питания из рук в руки, а так же доставивший Рацион, в указанный Клиентом часовой интервал и оставивший рацион у двери по просьбе Клиента, при этом Исполнитель не несет ответственности за сохранность Рациона.
- 5.6. Клиент обязуется принять Рацион, доставленный в соответствии с положениями п. 7.1. Оферты лично либо через 3-х лиц, указанных в качестве уполномоченных представителей Клиента для приёма и оплаты, за исключением случая выбора опции без контактной доставки (оставить у двери). При этом, если Клиент нарушает условия ранее обговоренного Графика доставки (не открывает дверь курьеру и не отвечает на звонки, при доставке в указанный Клиентом часовой интервал), сотрудник логистической службы имеет право уехать, не осуществив доставку, с указанного адреса, по истечении 10 минутного ожидания. При этом Клиент берет на себя полную ответственность и финансовые издержки, если Клиенту организуется дополнительная доставка курьером Исполнителя или привлекаются сторонние логистические службы для осуществления дополнительной доставки (при выставлении счета на дополнительную доставку или предъявлении чека сторонней логистической компании).
- 5.7. Клиент предупрежден о том, что в Рацион входят пищевые продукты, которые утрачивает товарные свойства в случае неполучения их в указанное Клиентом в Заказе время доставки. В случае невыполнения Исполнителем своих обязательств по получению Рациона возврат Рациона Исполнителю становится невозможным вследствие утраты Рационом потребительских свойств, и денежные средства за него Клиенту не возвращаются.
- 5.8. Клиент предупрежден о том, что термосумки с хладоэлементами, в которых производится доставка Рационов, включая Программу питания Detox, являются собственностью Исполнителя, возвратные и передаются курьеру при каждой следующей доставке. При невозврате или порче термосумок, Клиент оплачивает неустойку (штраф) в размере 1000 рублей за каждую невозвращенную/испорченную сумку. Исключением является последняя сумка, которой остаётся у Клиента после завершения оплаченной им Программы питания, в этом случае сумка остаётся у Клиента и возвращается при возобновлении доставок Рациона.
- 5.9. Клиент обязуется при получении Рациона проверить его комплектность и внешний вид, внешний вид тары (упаковки), удостовериться в отсутствии явных видимых дефектов.
- 5.10. В случае выявления несоответствия Товара условиям договора и заявке, Клиент обязан незамедлительно уведомить Исполнителя по телефону Службы клиентской заботы или мессенджером, о несоответствии Рациона условиям договора.
- 5.11. Клиент предупрежден о том, что сразу после получения Рациона, входящие в него пищевые продукты должны быть перенесены в холодильник, с установленным режимом температуры +2 - +6 °С, в целях сохранения их потребительских свойств. В случае невыполнения указанных требований по хранению Рациона, повлекших нарушение потребительских свойств Рационв, ответственность за нарушение потребительских свойств Рациона лежит на Клиенте
- 5.12. В случае указания Клиентом ошибочных/неверных данных для доставки Рациона и/или невыполнения обязательств по приемке Рациона, уплаченных Клиентом денежные средства за Рациона не возвращаются Исполнителем.
- 5.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.
- 5.14. В случае отказа Клиента от доставки с нарушением сроков, указанных в пункте 3.4 Оферты, а также в случае неполучения Клиентом Рациона по причинам, не зависящим от Исполнителя (Клиент неправильно указал адрес при заказе, в назначенное время в пределах 15 минут по указанному адресу Рацион, никто не принял и при этом по телефонному номеру, указанному при Заказе, никто не ответил, и т.п.), Исполнитель не компенсирует Клиенту стоимость Рациона и вправе требовать от Клиента возмещения полной стоимости непринятой продукции. Если оплата должна была быть произведена наличным расчетом при получении Рациона, Исполнитель имеет право требовать от Клиента оплату полной стоимости непринятой продукции.
- 5.15. В случае обнаружения недостатков в каком-либо продукте из Рационов питания, входящих в набор, при доставке Рациона курьером, Клиент вправе вернуть некачественный Продукт питания курьеру и по своему выбору потребовать от Исполнителя замены этого некачественного Продукта питания на аналогичный качественный продукт питания, либо возврата денежных средств, уплаченных за некачественный Продукт питания. Претензии по качеству Продуктов питания принимаются в течение 24 часов, после получения Рациона.



5.16. В случае доставки Клиенту меньшего количества продовольственных товаров, чем предусмотрены Заказом, Клиент вправе принять товары в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество продовольственных товаров, либо, если недостающие продовольственные товары были предварительно оплачены, потребовать возврата денежных средств за недостающие товары.

Факт недовложения комплекта питания из заявленного рациона фиксируется посредством фото, направленного в Отдел клиентской заботы, по средствам мессенджеров.

6. Обязанности и права Исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется при исполнении Договора выполнять его требования, а также требования законодательства, в том числе о защите прав потребителя и о защите персональных данных.

6.2. Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность предоставленных Покупателем данных и не разглашать их третьим лицам (за исключением уполномоченных государственных органов, а также службы доставки, аудиторов, консультантов, бухгалтеров, юристов, контрагентов в целях исполнения условий Оферты на условиях сохранения ими конфиденциальности полученной информации).

Политика обработки персональных данных Исполнителя является неотъемлемой частью настоящей Оферты, ознакомиться с последней можно по адресу: // ссылка на Оферту сайт

6.3. Исполнитель вправе хранить в своей базе данных информацию, предоставленную Клиентами при оформлении Заказов, в том числе: фамилия, имя, отчество, дата рождения, телефон, e-mail, иные Персональные данные Клиента в течение срока, установленного Политикой обработки персональных данных в целях оформления новых Заказов, получения статистической информации и информирования Клиентов о деятельности Исполнителя.

6.4. Предоставляя свои персональные данные при Заказе Программы питания Клиент соглашается на их обработку Исполнителем и дает согласие на их использование при обработке персональных данных. Исполнитель обеспечивает соответствие содержания и объема обрабатываемых персональных данных заявленным целям обработки.

6.5. После исполнения или прекращения действия Договора, Исполнитель по письменному требованию Клиента прекращает обработку персональных данных, за исключением случаев обработки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Исполнитель вправе осуществлять запись телефонных разговоров между Клиентом и сотрудниками Службы клиентской заботы, в целях подтверждения предоставленной Клиентом информации при оформлении Программы питания на Сайте, информации о сделанных Заказах и др. Запись телефонного разговора может храниться Исполнителем не более 3 (трех) лет и после истечения этого срока подлежит уничтожению.

Запись телефонного разговора не может быть предоставлена третьим лицам, за исключением случаев запроса об этом правоохранительных органов или суда.

6.7. Исполнитель вправе изменять и дополнять условия настоящей Оферты в одностороннем порядке по своему усмотрению.

7. Обязанности и права Клиента

7.1. Клиент обязуется до оформления Заказа ознакомиться с настоящей Офертой, информацией о Товаре и иной информацией, опубликованной на Сайте.

7.2. Оформление Заказа являются подтверждением факта ознакомления Клиента с информацией о Программах питания и согласия Клиента с условиями договора розничной купли продажи, изложенными в Оферте.

7.3. Клиент обязуется использовать Рацион питания, в срок озвученные Исполнителем о порядке хранения и использования Товара. Исполнитель не несёт ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования, хранения, потребления рациона. При этом уплаченные за Рацион денежные средства возврату не подлежат.

7.4. Клиент обязуется своевременно и в полном объеме предоставлять Исполнителю достоверную информацию, необходимую для заключения и исполнения Договора. В частности, в целях идентификации поступающих от Клиента платежей, Исполнитель вправе запросить у него Персональные данные. В случае недостаточности такой информации или наличия сомнений в ее достоверности, Исполнитель вправе приостановить исполнение Договора, уведомив об этом Клиента.

7.5. Клиент обязуется своевременно и в полном объеме оплатить стоимость каждого Заказа, в которую включена также стоимость доставки Рациона.

7.6. Сайт и его элементы являются объектами интеллектуальной собственности. Пользователям Сайта разрешается просмотр информации и материалов Сайта, исключительно с целью личного некоммерческого использования, воспроизведение их в одном экземпляре (в том числе путем копирования в память персонального ЭВМ пользователя, распечатки копии), цитирование в объеме, обусловленном целями цитирования, кроме случаев, когда такое использование причиняет или может причинить вред интересам правообладателя. Пользователям Сайта запрещено осуществлять в отношении Сайта воспроизведение, распространение, сообщение для всеобщего сведения, модификацию, декомпилирование кода или иную переработку, и совершать любые иные действия, за исключением прямо разрешённых



офертой. Любые элементы Сайта запрещается использовать в составе других веб-сайтов, других произведений в любой форме и любым способом.

8. Ответственность сторон.

8.1. Стороны несут ответственность за невыполнение условий Оферты в соответствии с положениями настоящей Офертой и законодательства РФ.

8.2. Исполнитель предоставляет пользователям сети интернет-доступ к Сайту и поддерживает надлежащее функционирование Сайта, оперативно восстанавливает его работоспособность в случае технических сбоев и перерывов. При этом Продавец не предоставляет гарантий бесперебойной работы Сайта и соблюдения каких-либо сроков восстановления работоспособности Сайта в случае перерывов в работе по причинам сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях. О случаях технических сбоев и ошибок, возникших на Сайте, может сообщить по адресу электронной почты технической поддержки сайта: info@solofood.ru.

8.3 Исполнитель не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, вследствие недобросовестных и/или злонамеренных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Сайта и обслуживающего его сервера.

8.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые участник не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, землетрясение и т.п.

8.5. Исполнитель информирует, а Клиент осознанно соглашается, что материалы, размещенные на Сайте, в том числе по питанию и срокам имеют исключительно информационный характер. Результаты Покупателя могут отличаться в зависимости от состояния здоровья, индивидуальных параметров тела и прочих обстоятельств. Продавец не обещает и не гарантирует достижения конкретных результатов похудения. Данная информация не должна восприниматься Покупателем как единственное верное решение, которое подойдет каждому Покупателю. Информация, размещенная на Сайте, не должна рассматриваться Клиентом в качестве замены консультации с врачом или квалифицированным специалистом в области здравоохранения, контроля веса или проблем со здоровьем.

9. Разрешение споров

9.1. В случае возникновения разногласий и споров, связанных с выполнением условия данного Договора, стороны решают их путем переговоров.

9.2. В случае невозможности решения споров путем переговоров споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Прочие условия

10.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия Оферты, разместив при этом новую редакцию Оферты на Сайте, не менее, чем за 5 (пять) дней до даты вступления в действие оферты в новой редакции. Положения новой редакции оферты становятся обязательными для всех ранее зарегистрированных Клиентов, если в течение указанного срока они не заявят в письменной форме об отказе от исполнения Договора в новой редакции. В случае отказа Покупателя Договор прекращает свое действие с момента прекращения действия предыдущей редакции Оферты, а при наличии неисполненных обязательств Сторон на эту дату – с даты полного исполнения таких обязательств.

10.2. Настоящая Оферта, а также все споры и претензии, вытекающие из неё или связанные с ней или основанные на ней, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.3. Отношения между Клиентом и Исполнителем с момента Акцепта Покупателем настоящей Оферты регулируются Договором; Гражданским кодексом Российской Федерации; Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом»; Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

11. Реквизиты Исполнителя

ООО «КОРОЛЕВСКИЙ РАЦИОН»

Юридический адрес: 125047, г. Москва, ул. Б. Садовая, д. 14, стр. 6, этаж 2, комната 65

Генеральный директор: Королева Маргарита Васильевна

Действует по Доверенности № 2 от 01.07.2019 г.

ИНН: 9710011204

КПП: 771001001

ОГРН: 1167746429190

ОКПО: 02238852

Р/сч.: 40702810204800000002

Банк: Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г.Москве

БИК: 044525411

К/сч.: 30101810145250000411