

## **ПРАВИЛА ПРОДАЖИ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

1. Термины
2. Общие положения
3. Регистрация на сайте
4. Оформление заказа
5. Доставка заказа
6. Оплата заказа
7. Возврат товара/денежных средств
8. Интеллектуальная собственность
9. Гарантии и ответственность
10. Правила публикации отзывов

### **1. Термины**

- Продавец – ООО «Дистрилог» (ОГРН: 1137847209213, ИНН: 7820332920, КПП: 783801001, Санкт-Петербург, ул. Декабристов, дом 6, литера А, пом. 10Н).

- Покупатель (Пользователь) – полностью дееспособное физическое лицо, имеющее намерение заказать или купить Товары на сайте [www.frenchpharmacy.ru](http://www.frenchpharmacy.ru), либо заказывающее, покупающее или использующее Товары, приобретённые на сайте [www.frenchpharmacy.ru](http://www.frenchpharmacy.ru) в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

- Интернет-магазин – Интернет-сайт, принадлежащий Продавцу, расположенный в сети Интернет по адресу <https://www.frenchpharmacy.ru>, где представлены Товары, предлагаемые Продавцом для приобретения, а также условия оплаты и доставки Товаров Покупателю.

- Личный кабинет – раздел Интернет-магазина, доступный Покупателю (Пользователю) после регистрации, посредством которого последний осуществляет управление своей учетной записью (аккаунтом).

- Товары – парфюмерно-косметическая продукция торговых марок, предлагаемая к продаже на Сайте.

- Сайт – информационный ресурс, расположенный в сети Интернет по адресу [www.frenchpharmacy.ru](http://www.frenchpharmacy.ru)

- Заказ – перечень Товаров, указанных Покупателем при направлении заявки Продавцу на покупку Товара по цене и на условиях Продавца, действующих на момент направления такой заявки.

- Служба доставки – третье лицо (курьерская, транспортная организация и т.д.), оказывающие по договору с продавцом услуги по доставке заказов покупателям.

- Обработка Заказа – подтверждение Заказа Продавцом, проверка Продавцом наличия заказанного Товара и (если применимо) Подарков, подготовка Заказа в отправке Покупателем, подтверждение Заказа Покупателем.

- Скидка постоянного Покупателя — это скидка, предоставляемая Продавцом Покупателю на определенных условиях. Условия предоставления скидки предоставлены в разделе «Ваша Скидка».

- Специальное предложение – предложение Продавца, содержащее информацию о скидках, Подарках, иных нестандартных условиях продажи Товаров. Продавец определяет условия Специального предложения и оставляет за собой право не указывать, что предложение является Специальным.

- Подарок – дополнение от Продавца к Заказу Покупателя, предлагаемое в дар на условиях Специального предложения. Подарком являются Товары, пробные образцы Товара, сопутствующая продукция, не являющаяся косметической.
- Пробный образец Товара – небольшое количество Товара, отобранное Продавцом, чтобы, при необходимости, предоставить Покупателю все количество Товара.

## **2. Общие положения**

2.1. Сайт принадлежит и администрируется ООО «Дистрилог».

2.2. Использование Сайта разрешено только для полностью дееспособных лиц, имеющих адрес электронной почты и контактный телефон.

2.3. На Сайте представлены консультации по применению продуктов. Предоставляемая информация не заменяет консультацию врача, медицинский диагноз и медицинское лечение. Для получения дополнительной информации или в случае возникновения сомнений Вы можете проконсультироваться с личным врачом и/или обратиться к нам по следующему адресу: [help@frenchpharmacy.ru](mailto:help@frenchpharmacy.ru).

2.4. Заказывая Товары через Интернет-магазин, Покупатель соглашается с условиями продажи Товаров, изложенными в настоящем Договоре.

2.5. Условия настоящего Договора, а также информация о Товаре, представленная на сайте, являются Публичной офертой в соответствии со ст.435 ч. 2 ст.437 ГК РФ.

2.6. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

2.7. Продавец оставляет за собой право без предварительного уведомления Покупателя вносить изменения или дополнения в условия настоящего Договора, в связи, с чем Покупатель обязуется регулярно отслеживать изменения условий настоящего Договора, размещенного на Сайте в разделе «Правила продажи». Продолжение использования Покупателем сервисами Сайта после внесения Продавцом изменений в настоящий Договор означает безусловное и полное принятие и согласие Покупателя с такими изменениями.

2.8. Покупатель соглашается с условиями настоящего Договора нажатием кнопки «Оформить заказ» на завершающем этапе оформления Заказа на Сайте, либо путём предоставления своего согласия Продавцу при оформлении Заказа по телефону. Совершение указанных действий Покупателем является фактом, подтверждающим заключение договора между Клиентом и Продавцом.

2.9. Правила продажи содержат пункты с активными гиперссылками на конкретные тематические разделы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Правил продажи. Способ обеспечения доступа к тем или иным частям настоящих Правил посредством активных гиперссылок является общепринятым способом размещения информации в сети Интернет.

2.10. В случае проведения стимулирующих мероприятий - акций, в условиях акций, размещаемых на Сайте, могут быть установлены специальные положения, регулирующие порядок оформления Заказа и возврата товара. При этом условия акций являются неотъемлемой частью настоящих Правил продажи, и подлежат применению для лиц, участвующих в акциях. Оформление Заказа, принимающего участие в акции, и/или выполнение иных условий участия в акции, означает согласие Клиента с условиями соответствующей акции.

2.11. Продавец определяет перечень Товаров на Сайте. Продавец имеет право изменить перечень Товаров без предварительного уведомления Покупателя. Товары являются собственностью Продавца до момента их полной оплаты Покупателем.

### **3. Регистрация на сайте**

3.1. Покупатель вправе зарегистрироваться на Сайте только 1 (один) раз, т.е. может иметь только один Личный кабинет.

3.2. Проходя регистрацию на сайте, Покупатель принимает Согласие на обработку персональных данных.

3.3. Продавец не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при регистрации.

3.4. Покупатель, зарегистрировавшийся на Сайте, получает индивидуальную идентификацию путем предоставления логина и пароля. Индивидуальная идентификация Покупателя позволяет избежать несанкционированных действий третьих лиц от имени Покупателя и открывает доступ к дополнительным сервисам. Передача Покупателем логина и пароля третьим лицам запрещена. В случае возникновения у Клиента подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Продавца, направив электронное письмо на адрес [help@frenchpharmacy.ru](mailto:help@frenchpharmacy.ru).

3.5. Покупатель самостоятельно несёт ответственность за все возможные негативные последствия, в случае передачи логина и пароля третьим лицам.

3.6. Покупатель имеет право самостоятельно редактировать регистрационную информацию о себе.

3.7. Покупатель вправе воспользоваться скидкой постоянного покупателя только через Личный кабинет. Для этого необходимо делать заказы после входа на сайт под своим логином. Скидка постоянного покупателя привязана к конкретному Личному кабинету, т.к. рассчитывается на основе покупок, сделанных через него. В случае повторной регистрации на сайте, история покупок и скидка постоянного покупателя не переносятся из старого Личного кабинета в новый. Статистика заказов в новом Личном кабинете ведется с нуля. Вы можете пользоваться скидкой только через тот Личный кабинет, в котором она сформирована.

### **4. Оформление заказа**

4.1. Заказ Товара осуществляется Покупателем через Сайт и может быть оформлен следующим образом:

- Покупателем самостоятельно на Сайте;
- принят Продавцом по телефону.

4.2. При оформлении Заказа Покупатель обязуется предоставить следующую информацию о себе:

- свои Ф.И.О. либо Получателя Заказа;
- адрес доставки Заказа;
- контактные данные (телефон, электронная почта).

4.3. Оформляя заказ, Покупатель принимает Согласие на обработку персональных.

4.4. Срок Обработки Заказа Продавцом составляет 1-3 (от одного до трех) рабочих дня с момента отправления Покупателем Продавцу данных о Заказе, при условии

предоставления Покупателем полной и корректной информации, необходимой для обработки Заказа.

4.5. Для подтверждения Заказа Покупателем Продавец связывается с ним в течение (одного) рабочего дня с момента отправления Покупателем Продавцу данных о Заказе.

4.6. В случае невозможности связаться с Покупателем для подтверждения Заказа посредством контактного телефона и/или электронной почты, указанной при регистрации и/или оформлении Заказа, Продавец оставляет за собой право на полное аннулирование Заказа.

4.7. В случае отсутствия одного или нескольких заказанных Покупателем Товаров и/или (если применимо) Подарков на складе Продавца, в том числе по независящим от Продавца причинам, последний вправе исключить данный Товар и/или (если применимо) Подарок из Заказа, предварительно уведомив об этом Покупателя. Если Покупатель согласен принять Заказ без исключенного Товара и/или (если применимо) Подарка, стоимость Заказа и доставки будет пересчитана Продавцом, с указанием новых сроков доставки.

4.8. Продавец вправе аннулировать Заказы Покупателя, содержащие Товары, от которых ранее Покупатель отказался 5 (пять) и более раз, указав причины, не связанные с наличием недостатков в этих Товарах.

4.9. Продавец вправе отказать в заключении договора купли-продажи и оформлении Заказа, если у Покупателя уже оформлены и не получены другие ранее оформленные Заказы на общую сумму 20 (Двадцать тысяч) рублей и больше.

4.10. При оформлении Покупателем Заказа на Товар в количестве, превышающем 10 (Десять) единиц одного наименования Товара, в случае отсутствия на складе у Продавца отсутствует необходимое количество заказанного Товара, Продавец информирует об этом Покупателя посредством направления электронного сообщения. Сообщение направляется по электронному адресу, указанному при регистрации. Покупатель вправе согласиться принять Товар в количестве, имеющемся в наличии у Продавца, либо аннулировать данную позицию Товара из Заказа. В случае неполучения ответа Покупателя в течение 14 (Четырнадцати) дней Продавец оставляет за собой право аннулировать данный Товар из Заказа.

4.11. Все информационные материалы о Товарах, представленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Товара, включая цвета, размеры и формы, а также информацию о составе косметических средств. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу. Информация о Товаре, с которой должен быть ознакомлен Покупатель и которой нет на Сайте, указана на упаковке и/или этикетке Товара, а также в прилагаемой сопроводительной документации к Товару (если такая предусмотрена действующими нормами законодательства). К такой информации относятся правила эффективного и безопасного применения Товара, срок годности, данные о производителе Товара.

4.12. Специальные предложения действительны при условии наличия соответствующих Товаров и Подарков на складе Продавца. В случае их отсутствия, Продавец имеет право заменить предложенный в данном Специальном предложении Подарок иным Подарком, предлагаемым по другому Специальному предложению и имеющимся в наличии на складе Продавца, без уведомления Покупателя. Замена Подарка не является нарушением условий Заказа. Компенсация стоимости Подарка денежными средствами не осуществляется. Специальное предложение предполагает предоставление одного вида Подарка на одного Покупателя в единичном экземпляре, если в условиях Специального предложения не прописано иное.

4.13. После регистрации Заказа Покупателя в системе Продавца Покупатель получает на указанный им электронный адрес письмо с подтверждением Заказа, указанием общей суммы Заказа и информацией о стоимости доставки (без учета почтового сбора). Данное письмо не гарантирует доставку Покупателю всех Товаров, перечисленных в Заказе, в случае отсутствия на складе Продавца или снятия с производства того или иного Товара.

4.14. Покупатель имеет право аннулировать свой Заказ до момента получения Заказа в соответствии с выбранным способом доставки. Если Заказ уже находится в обработке или в процессе доставки, отказ Покупателя от Заказа повлечет за собой расходы Продавца. В связи с этим Продавец сохраняет за собой право в дальнейшем не принимать Заказы от данного Покупателя или потребовать оплатить Заказ банковской картой при оформлении Заказа на Сайте.

4.15. Если ранее заказанные Покупателем Товары еще не оплачены, в том числе Товары в процессе доставки, Продавец вправе отсрочить исполнение нового Заказа Покупателя до тех пор, пока Покупатель не оплатит стоимость предыдущего Заказа или не оплатит новый Заказ банковской картой при оформлении Заказа на Сайте при условии согласия Продавца.

4.16. Продавец вправе отказаться оформлять и/или обрабатывать Заказ, если Покупатель или третье лицо вместо него в процессе оформления Заказа осуществляет или пытается осуществить недобросовестные действия, а именно: любые неправомерные манипуляции и фальсификации в работе системы приема Заказов на Сайте, использование технических неполадок системы ради своей выгоды и т.п. Подобные действия могут оцениваться Продавцом как злоупотребление при оформлении Заказа.

4.17. Если Продавец предполагает злоупотребления Покупателем при оформлении Заказа, он вправе рассматривать данные действия как существенное нарушение Правил продажи.

4.18. Продавец вправе отказаться оформлять Заказ от Покупателя, не согласного с настоящими Условиями продажи и/или допускающего существенные нарушения Правил продажи.

4.19. Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при безналичной оплате, Продавец оставляет за собой право без объяснения причины аннулировать Заказ.

## **5. Доставка заказа**

5.1. После завершения обработки Заказа Продавец осуществляет доставку Заказа Покупателю. Доставка Заказа осуществляется Продавцом с привлечением третьего лица - курьерской службы доставки (далее – Курьерская служба). Способ доставки указывает Покупатель при оформлении Заказа.

5.2. Доставка Заказа осуществляется на территории Российской Федерации по адресу, указанному Покупателем при оформлении Заказа. Продавец не несет ответственности за доставку Товара Покупателю, если неверные или неполные данные, предоставленные Покупателем, не позволяют осуществить доставку Покупателю и/или связаться с ним для выполнения обязательств Продавца по доставке Товара.

5.3. Для своевременной доставки Заказа ФГУП «Почта России» Покупателю необходимо указать точный почтовый адрес, включая почтовый индекс.

5.4. Предложение Продавца может предполагать расходы Покупателя на доставку Заказа, оплачиваемую Продавцом. Узнать, входит ли стоимость доставки в сумму Заказа, Покупатель может при оформлении Заказа.

5.5. Доставка Заказа считается завершенной в момент передачи Заказа Покупателю в почтовом отделении ФГУП «Почта России», в пункте самовывоза или в месте нахождения Покупателя при доставке Курьерской службой.

5.6. Доставка Заказа по адресу, указанному Покупателем, осуществляется Курьерскими службами ООО «СДЭК-СПб», ООО «Ай Эм Логистикс». Доставка Курьерской службой доступна не для всех регионов России. Узнать возможность доставки Заказа Курьерской службой в свой регион Покупатель может в процессе оформления заказа.

5.7. Доставка Заказа в пункт самовывоза осуществляется компаниями: ООО «СДЭК-СПб» <https://www.cdek.ru/>, ООО «Ай Эм Логистикс» [www.iml.ru/places](http://www.iml.ru/places), ООО «Дистрилог». Доставка Заказа в пункты самовывоза доступна не для всех регионов России. Узнать возможность доставки Заказа Курьерской службой в свой регион Покупатель может в процессе оформления заказа. Адреса пунктов самовывоза и ближайшие ориентиры (метро) появляются на сайте при выборе соответствующего способа доставки. При доставке Заказа в пункт самовывоза Покупатель получает SMS-уведомление. Срок хранения Заказа в пункте самовывоза составляет 7 календарных дней. Возможна оплата Заказа наличными в пункте самовывоза.

5.8. Заказ отправляется Покупателю в упаковке Продавца. После полной оплаты Заказа Покупатель имеет право в присутствии курьера вскрыть упаковку и проверить Заказ на предмет правильности вложения, целостности и отсутствия брака Товара.

5.9. В случае обнаружения недостачи, брака или нарушения целостности Товара, Покупателю необходимо оформить акт о наличии брака упаковки. В этом случае Покупатель имеет право вернуть Заказ Продавцу и должен сообщить о факте возврата Заказа Продавцу по телефону с 10:00 до 18:00 в рабочие дни. В других случаях Товар надлежащего качества возврату и обмену не подлежит (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55).

5.10. В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Покупателю стоимость предоплаченного Покупателем Заказа и доставки после получения подтверждения утраты Заказа от Службы доставки.

5.11. При доставке Заказ вручается Покупателю либо лицу, указанному в качестве Получателя Заказа. При невозможности получения Заказа, оформленного за наличный расчет, указанными выше лицами, Заказ вручается лицу, готовому предоставить сведения о Заказе (номер отправления и/или ФИО Получателя), а также оплатить стоимость Заказа в полном объеме лицу, осуществляющему доставку Заказа.

5.12. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя в пункте 5.10 Правил Продажи обязательств, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя. При этом Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации Получателя.

## **6. Оплата заказа**

6.1. Оплата Заказа наличными денежными средствами осуществляется Покупателем в рублях РФ при получении Заказа выбранным способом доставки.

6.2. В случае доставки Курьерской службой или в пункте самовывоза Покупатель оплачивает сумму Заказа и стоимость доставки при получении Заказа.

6.3. Безналичная оплата Заказа осуществляется в рублях РФ с помощью банковской карты MasterCard, VISA или МИР при оформлении Заказа на Сайте с использованием формы, предоставленной банком-партнером Продавца (АО «АЛЬФА-БАНК»). 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 лицом, уполномоченным на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством. Покупатель самостоятельно проверяет корректность внесенных в форму данных перед проведением платежа. Продавец не несет ответственности за платежеспособность банковской карты Покупателя (ошибка внесенных в форму данных, недостаток средств на счету, блокировка банковской карты и т.д.). В случае появления проблемы с прохождением платежа Покупателю необходимо оперативно связаться с представителем банка-эмитента банковской карты с целью выяснения причин проблемы.

6.4. 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 ст. 159 УК РФ.

6.5. Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при безналичной оплате, Продавец оставляет за собой право без объяснения причины аннулировать Заказ.

6.6. При оплате банковскими картами возврат наличными денежными средствами не допускается. Для возврата денежных средств на банковскую карту Покупателю необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается Продавцом по требованию Покупателя на электронный адрес Покупателя. Заполненное заявление Покупателю необходимо опрavitь вместе с приложением копии паспорта по адресу [support@frenchpharmacy.ru](mailto:support@frenchpharmacy.ru)

6.7. Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту Покупателя в течение 10 (Десяти) календарных дней со дня получения «Заявления о возврате денежных средств» Продавцом.

6.8. Для возврата денежных средств по операциям проведенным с ошибками необходимо обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное списание. Данное заявление необходимо направить по адресу [support@frenchpharmacy.ru](mailto:support@frenchpharmacy.ru).

6.9. Сумма возврата будет равняться сумме покупки. Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств начинает исчисляться с момента получения Продавцом Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.

6.10. В случае аннулирования Заказа до момента его получения автоматически будет оформлен возврат на карту, с которой производилась оплата.

6.11. Цена Товара указывается на Сайте. В случае неверного указания цены заказанного Клиентом Товара, Продавец при первой возможности информирует об этом Клиента для подтверждения Заказа по исправленной цене либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Клиентом данный Заказ считается аннулированным. Если Заказ был оплачен, Продавец возвращает Клиенту оплаченную за Заказ сумму на банковскую карту, с которой был осуществлен платеж, либо путем ее отражения на Пользовательском счете Клиента, если Товар был предоплачен иными способами.

6.12. Цена Товара, указанная на Сайте, может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. Цена Товара действительна на момент нажатия кнопки «Подтвердить заказ» на последнем этапе оформления Заказа. При этом цена на заказанный Клиентом Товар изменению не подлежит.

6.13. Осуществляя платеж банковской картой на Сайте Клиент соглашается с направлением ему кассового чека в электронной форме на указанный Клиентом адрес электронной почты. Кассовый чек в печатной форме в таком случае не предоставляется.

## **7. Возврат товара/денежных средств**

7.1. Парфюмерно-косметические товары входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

7.2. Если Покупателю был передан Товар ненадлежащего качества, и иное не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

7.3. Товар ненадлежащего качества – это товар, содержащий недостатки. Согласно Преамбуле Закона, недостаток товара – это несоответствие его обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям Соглашения, или целям, для которых Товар такого рода обычно используется, или целям, о которых Продавец был поставлен в известность Покупателем при заключении Соглашения.

7.4. Полученный Покупателем Товар должен соответствовать описанию на Сайте. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленного на Сайте описания не является признаком ненадлежащего качества.

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

7.6. В случае обнаружения Покупателем при получении Заказа Товаров ненадлежащего качества или несоответствия содержимого Заказа описи вложения, Продавец обязуется заменить Товар ненадлежащего качества или, согласно выбору Покупателя, вернуть стоимость оплаченного Товара на следующих условиях:

- в случае обнаружения Покупателем в составе Заказа нарушения условий Заказа (перечень Товаров, их качество, количество, комплектность, упаковка) в течение 3 (трёх) дней со дня получения Заказа Покупатель сообщает Продавцу о нарушении и в течение 14 (Четырнадцати) дней со дня получения Товара высылает посредством ФГУП «Почта России» Продавцу по указанному им адресу возвращаемый Товар, копию акта (если брак обнаружен при вскрытии Заказа при его получении) о факте брака или несоответствия содержимого посылки прилагаемой описи вместе с копией квитанции об оплате, копией описи посылки и сопроводительным письмом с указанием требования Покупателя (возврат уплаченных за Товар денежных средств или замена Товара Товаром надлежащего качества);

- при отсутствии у Покупателя вышеуказанных документов Покупатель возвращает Продавцу Товар в оригинальной упаковке с сопроводительным письмом с указанием своего требования (возврат уплаченных за Товар денежных средств или замена Товара Товаром надлежащего качества).

7.7. Товар, элементы дизайна или оформления которого отличаются от указанных в описании Товара на Сайте, не является неисправным или нефункциональным. Внешний вид упаковки и технические характеристики Товара могут отличаться от представленных на Сайте. При оформлении и подтверждении Заказа Покупателю необходимо уточнить технические характеристики выбранного Товара.

7.8. В случае предъявления Покупателем требования замены Товара ненадлежащего качества Продавец обязан заменить этот Товар Товаром надлежащего качества в срок, не превышающий 7 (Семи) календарных дней со дня предъявления указанного требования Покупателем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого Товара Продавцом – в течение 20 (Двадцати) календарных дней со дня предъявления указанного требования и получения Продавцом Товара ненадлежащего качества (Товара, содержащего недостатки).

7.9. Получить дополнительную информацию, направить и обсудить претензии к качеству Товара Покупатель может индивидуально следующими способами:

- отправить письмо на электронный адрес [support@frenchpharmacy.ru](mailto:support@frenchpharmacy.ru);
- позвонить по телефону 88006005649 с 10:00 до 18:00 в рабочие дни.



Обращение Покупателя будет рассмотрено Продавцом в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента его получения.

7.10. При возврате Товара ненадлежащего качества Покупателю возмещается стоимость Товара и стоимость доставки в обе стороны. При частичном возврате стоимость доставки Заказа Продавцом не возмещается. Возврат стоимости Товара и стоимости обратной пересылки осуществляется безналичным способом платежа на банковский счет Покупателя.

7.11. При принятии решения о возврате денежных средств Покупателю необходимо отправить на электронный адрес [support@frenchpharmacy.ru](mailto:support@frenchpharmacy.ru) письмо с темой «возврат денежных средств» и следующей информацией:

- номер заказа;
- сумма заказа;
- ФИО полностью;
- наименования банка;
- БИК банка;
- номер лицевого счёта клиента (рублёвый).

Срок возврата денежных средств зависит, в том числе, от банка Покупателя и может занимать до 30 (Тридцати) календарных дней.

7.12. В случае оплаты Заказа с использованием банковской карты, по требованию Покупателя будет осуществлён возврат денежных средств на банковскую карту, с которой проводилась оплата Заказа.

## **8. Интеллектуальная собственность**

8.1. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Продавца и/или его контрагентов.

8.2. Любой контент, размещенный на Сайте, не могут быть использованы иным образом без предварительного разрешения Продавца, правообладателя и/или их контрагентов. Под использованием подразумеваются, в том числе: воспроизведение, копирование, переработка, распространение на любой основе, отображение во фрейме и т.д. Исключение составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством РФ.

8.3. Использование Пользователем элементов Сайта, а также любого контента для личного некоммерческого использования, допускается при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде. Исключение составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством РФ.

## **9. Гарантии и ответственность**

9.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется право Российской Федерации.

9.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя он вправе обратиться к Продавцу по телефону 88006005649 или по адресу электронной почты [help@frenchpharmacy.ru](mailto:help@frenchpharmacy.ru). При этом ответы Продавца на обращения Покупателя признаются направленными в надлежащей форме в случае их отправки на электронный адрес Покупателя, указанный им при регистрации, либо в письменной форме на почтовый адрес Покупателя (при наличии соответствующего распоряжения). Все возникающее споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.

9.4. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных на Сайте.

9.5. Продавец вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам, без предварительного уведомления Покупателя.

9.6. Продавец не несет ответственности за убытки, которые Покупатель может понести в результате того, что его логин и пароль стали известны третьему лицу.

9.7. Покупатель обязуется использовать Товар Продавца исключительно в личных целях, не связанным с осуществлением им предпринимательской деятельности. В случае нарушения данного обязательства Покупатель лишается возможности ссылаться на права, предоставленные Покупателю Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также считается существенно нарушившим условия настоящего Соглашения.

9.8. Продавец обязан исполнять Заказ Покупателя в соответствии с Правилами продажи.

9.9. Продавец не несет ответственности за невыполнение договора купли-продажи Товаров дистанционным способом в случае отсутствия Товара на складе Продавца, снятия Товара с производства, нарушения работы предприятий связи, почтовых и транспортных служб, иных форс-мажорных обстоятельств.

9.10. Продавец не несет ответственности за любые виды возможных убытков, произошедшие вследствие неправильного и/или неправомерного использования Пользователем функционала Сайта.

9.11. При любых обстоятельствах ответственность Продавца в соответствии со ст. 15 ГК РФ ограничена 10 000 (Десятью тысячами) рублей РФ и возлагается на него при наличии в его действиях вины.

## **10. Правила публикации отзывов**

10.1. Оставляя отзывы о Товарах на Сайте, Покупатель соглашается с Правилами публикации отзывов (далее – Правила), изложенными ниже.

10.2. Оставлять отзывы могут только зарегистрированные на Сайте пользователи.

10.3. Отзывы публикуются только после их просмотра модератором Сайта. По возможности сохраняется авторская орфография и пунктуация. Исправлению подлежат только опечатки.

10.4. Оставляя отзывы о Товарах на Сайте, Покупатель соглашается с тем, что Продавец вправе публиковать оставленные отзывы на сторонних ресурсах, а также предоставляет возможность свободного копирования отзывов другими пользователями Сайта.

10.5. Оставляя отзыв о Товаре, Покупатель должен сосредоточить внимание на предмете своего отзыва. Отзыв должен быть информативным и полезным для других Покупателей (Пользователей), если в нем будет указана по какой причине Покупателю понравился или не понравился Товар. Размер текста не должен превышать 3 000 (Три тысячи) знаков с пробелами.

10.6. Покупатель гарантирует, что имущественные права на использование результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации, содержащихся в отзыве (включая текст, рисунки, фотографические изображения, видеоматериалы, товарные знаки и др.) принадлежат ему или используются им на законных основаниях с согласия правообладателя.

10.7. Отклоняются модератором и не подлежат публикации отзывы следующего содержания:

- содержащие нецензурную лексику;
- содержащие только эмоциональные высказывания (например, «Класс!», «Нет слов!» и различные вариации на эту тему;
- фразы вроде «Ничего лучше не читал (не смотрел, не слушал)» и т.д.;
- не содержащие указания на причины, по которым Покупателю понравился или не понравился данный товар;
- имеющие целью вступить в дискуссию либо оскорбить других пользователей;
- содержащие большое количество лексических, орфографических и других ошибок;
- набранные латинскими буквами;
- содержащие материалы рекламного характера (в том числе номера телефонов, адреса, ссылки на другие сайты, изображения и видеоматериалы об иных товарах, продавцах, производителях и т.п.);
- содержащие просьбы найти какой-либо фильм, книгу, CD или другой товар;
- любой другой посторонний текст, изображения, видеоматериалы, не связанные с комментируемым товаром;
- содержащие материалы с других сайтов или из средств массовой информации;
- отзывы на различные товары, выполненные по одинаковым текстовым шаблонам.

10.8. Продавец не несет ответственности за содержание опубликованных на Сайте отзывов, так как они выражают мнение пользователей и могут не соответствовать действительности и мнению сотрудников Продавца.

10.9. Продавец принимает все меры для того, чтобы не допустить размещение на Сайте отзывов, содержащих результаты интеллектуальной деятельности или средства индивидуализации, без разрешения правообладателей. Вместе с тем, в случае отсутствия соответствующей информации от правообладателя Продавец не знает и не может знать о том, что использование результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации, содержащихся в отзывах, является неправомерным.

10.10. В случае выявления правообладателем факта размещения в отзыве принадлежащих ему результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации без соответствующего разрешения, ему необходимо направить письменное заявление с указанием страницы сайта и /или сетевого адреса в сети интернет, по которому размещен отзыв, на электронный адрес [support@frenchpharmacy.ru](mailto:support@frenchpharmacy.ru). Заявление будет рассмотрено Продавцом в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

10.11. Срок проверки и публикации – до 7 (Семи) дней.

10.12. Продавец оставляет за собой право удалить любой отзыв в любое время без объяснения причин и без предварительного согласования с автором отзыва.