

Приложение № 1
к Публичной оферте о заключении агентских договоров
и/или Агентскому Договору

ПРАВИЛА СЕРВИСА

1. Настоящие Правила устанавливают меры ответственности Продавца перед Покупателем и заключаются в рамках исполнения Публичной оферты о заключении агентских договоров размещенной на сайте: <https://cvetor.ru/franchise/public-offer.pdf>

Вид нарушения	Ответственность Продавца
Букет не соответствует составу/размеру/цвету/фото размещенного на сайте/не соответствует количество цветов	По выбору Покупателя один из вариантов: штраф 20% от стоимости, оплаченной Покупателем, но не менее 500 руб., или передоставка букета, или доставка извинительного букета (штраф не начисляется)
Букет не полностью соответствует оттенку/размеру/фото	Штраф 200 рублей
Не доставили заказ	Штраф 100% от стоимости заказа
Не доставили заказ по обоснованному форс - мажору	Штраф 20% от стоимости заказа
Не доставили часть заказа	Штраф 300 рублей
Не сделано фото перед доставкой или плохое качество	Штраф 300 рублей
Не сделано фото с получателем или плохое качество	Штраф 300 рублей
Доставка ранее или позднее установленного времени в течение дня	По выбору Покупателя один из вариантов: штраф 300 рублей или доставка с извинительным комплементом
Отсутствие открытки или неверный/неразборчивый текст в открытке	Штраф 300 рублей
Не согласован перенос времени доставки с получателем/заказчиком	Штраф 500 рублей
Плохое качество цветов	Штраф 500 рублей и/или передоставка Букета/Композиции надлежащего качества в течение 12 часов

Вид нарушения	Ответственность Продавца
Плохое/грубое/некорректное общение персонала	Штраф 300 рублей
Предупреждение получателя о доставке цветов, в том числе при необходимости доставить сюрпризом	Штраф 300 рублей
Часть заказа не доставлена	Денежные средства за недоставленную часть не оплачиваются
Доставка не производится ввиду неактуальности букета для Покупателя по любому из вышеперечисленных обстоятельств	Денежные средства за недоставленный Товар не оплачиваются
Доставка букета на день или на несколько дней раньше срока	По выбору Покупателя Продавец доставляет повторно необходимый букет в надлежащий день и время или доставляет извинительный букет в надлежащий день и время за свой счет
Доставка дополнения/сопутствующих Товаров/открытки позднее доставки Заказа	Доставка с извинительным комплиментом
Ошибочная доставка букета/дополнения/сопутствующих Товаров/подарка	Ошибочно доставленные Товары у получателя забирать нельзя. Денежные средства за такие Товары не оплачиваются

2. При возникновении претензий со стороны Покупателя, Продавец обязуется принять все меры для разрешения указанной претензии в течение 8 часов с момента направления Претензии в адрес продавца Агентом.
3. В случаях, не вошедших в рамки этого документа, степень ответственности и размеры компенсации будут рассматриваться в индивидуальном порядке или в правилах, опубликованных на Сайте/Личном кабинете.
4. Настоящие Правила вступают в силу с момента размещения на Сайте <https://cvetor.ru/franchise/public-offer.pdf> и действуют до момента отзыва Агентом.
5. В случае изменения настоящих Правил Агентом в течение срока действия Договора, Правила сервиса считаются действующими на условиях в последней редакции.
6. Сведения об изменении настоящих правил доводятся до Продавца посредством размещения на Сайте: <https://cvetor.ru/franchise/public-offer.pdf>