Пользовательское соглашение «Рустерс» (редакция от 09.11.2026г.)

1. Термины и определения

1.1. В настоящей оферте, если из контекста не следует иное, нижеприведенные термины с заглавной буквы имеют следующие значения.

1.1.1. "Курьерская служба" – лица, оказывающие услуги по доставке Товаров от имени Продавца, или сотрудники Продавца.

1.1.2. "Мобильное приложение" – мобильное приложение “Рустерс пицца" (вне зависимости от платформы).

1.1.3. "Пиццерия" - место изготовления Товаров, принадлежащих Продавцу. Адреса Пиццерий указываются на Сайте и в Мобильном приложении.

1.1.4. «Продавец» – наименование Продавца указывается на сайте в момент оформления заказа после указания адреса доставки или самовывоза и выбора способа оплаты, а также в контрольно-кассовом чеке указывается полное фирменное наименование и место нахождения Продавца. Адрес изготовителя Товара указывается на Сайте, данный адрес соответствует выбранной Пиццерии.

1.1.5. "Покупатель" – любое дееспособное лицо, намеренное заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий Товары исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и согласившееся на приобретение товаров и оказание услуг общественного питания в соответствии с настоящими Условиями.

1.1.6. «Сайт» – официальный сайт продавца roosters-pizza.ru. Сайт включает мобильную версию и десктопную версию.

1.1.7. «Телефон горячей линии» – 8 800 100-77-20, 33-77-77

1.1.8. "Чат" – диалоговое окно, открывающееся в сервисе обмена сообщениями.

1.1.9. "Товары" - перечень продукции Продавца, представленный на Сайте или в Мобильном приложении, которые изготавливаются исключительно по заказу Покупателя. Товары могут отличаться от изображения на Сайте или в Мобильном приложении, в Пиццерии. Потребительские свойства Товара указаны на Сайте.

1.1.10. «Оператор колл-центра» - сотрудник, который связывается с Покупателями через средства связи (телефон горячей линии, чат).

1.1.11. «Временное предложение» - предложение о продаже Товара по уникальной цене, действие которой ограничено по времени.

1.1.12. «Промокод» — комбинация символов, позволяющая Пользователю при вводе в специальном поле на сайте или в Мобильном Приложении, получить определенные Исполнителем бонусы и /или скидки и/иные преимущества. Для получения скидки по промокоду, промокод необходимо вести в специальное поле в «Корзине» Покупателя при оформлении заказа.

1.1.13. «Скидка по промокоду» — это скидка, которая предоставляется на Товары при введении специального кода при оформлении Заказа в «Корзине» Покупателя.

1.1.13. Услуга «Мы рядом» - бесплатная доставка товаров из близлежащих магазинов вместе с заказом Товаров из Пиццерии.

1.1.14. «Бонусы» — виртуальные условные единицы, начисляемые Покупателю в рамках бонусной программы Продавца. Один Бонус предоставляет право на скидку в размере 1 (одного) рубля при оформлении заказа на Сайте или в Мобильном приложении в соответствии

с условиями раздела 8 настоящей оферты. Бонусы не являются денежными средствами, не подлежат обмену на деньги, выводу или передаче другим покупателям.

1.1.15. Акция «Пицца фортуны» — функционал Сайта и Мобильного приложения, позволяющий соответствующему условиям раздела 8 Покупателю получить поощрение в виде Бонусов или персонального Промокода.

1.1.16. «Личный кабинет» — учетная запись Покупателя на Сайте или в Мобильном приложении, доступная после регистрации и авторизации. В Личном кабинете отображаются сведения о заказах и текущем балансе Бонусов.

1.2. Для целей настоящей оферты термины и определения в единственном числе относятся также и к терминам и определениям во множественном числе.

1.3. Условия настоящей оферты действуют для Сайта и Мобильного приложения, если иное прямо не предусмотрено настоящей офертой.

2. Общие положения

2.1. Продавец и Покупатель гарантируют, что обладают необходимой дееспособностью, а также всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом.

2.2. Покупатель обязуется ознакомиться с условиями настоящей оферты, с информацией, указанной на Сайте или в Мобильном приложении в отношении Товаров.

2.3. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящую оферту, в связи с чем Покупатель обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений в настоящей оферте.

2.4. Оформлением заказа Товаров Покупатель подтверждает, что он исполнил обязанности, предусмотренные пунктом 2.2. настоящей оферты и согласен с условиями настоящей оферты.

2.5. Договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.

2.6. Срок, в течение которого действует предложение о заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, является бессрочным.

2.7. Принимая (акцептируя) настоящие Условия, Покупатель подтверждает своё согласие и разрешает Продавцу обрабатывать свои данные, в том числе: имя, фамилия, пол, дата рождения, адрес доставки, телефон, адрес электронной почты. Под обработкой персональных данных в настоящих Условиях понимается: сбор вышеуказанных данных, их систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, блокирование, уничтожение. (Политика конфиденциальности и обработки персональных данных пользователей Сайта и Мобильного приложения, вне зависимости от платформы, Рустерс-Пицца размещена на сайте.)

2.8. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей» и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

3. Предмет Договора

3.1. Цены на Товар определяются Продавцом в одностороннем бесспорном порядке и указываются на страницах официального сайта или в Мобильном приложении Продавца. Товары, представленные в Пиццерии, на Сайте и в Мобильном приложении могут различаться.

3.2. Цены на товары указываются в рублях Российской Федерации.

3.3. Право собственности на Заказанные Товары переходит к Покупателю с момента фактической передачи Товара Покупателю и оплаты последним полной стоимости Товара.

3.4. Риск случайной гибели или повреждения Товара переходит к Покупателю с момента фактической передачи Товара Покупателю.

3.5. Вся текстовая информация, графические изображения и иные материалы, размещенные на сайте, являются собственностью разработчика Сайта.

4. Оформление заказа Товаров

4.1. Заказ может быть оформлен Покупателем одним из следующих способов:

- с помощью размещения Заказа на сайте,

- с помощью размещения Заказа по телефонам (телефону), указанным на Сайте,

- с помощью мобильного приложения.

4.2. При оформлении Заказа по телефону или посредством электронной формы на Сайте, Покупатель обязуется предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом.

4.3. В случае возникновения у Покупателя дополнительных вопросов, касающихся Товаров, перед оформлением заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу по Телефону или через Чат для получения необходимой информации, в соответствии с режимом работы Пиццерии, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

4.4. Покупатель может заказать только те Товары, которые есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа Товаров у Продавца.

4.5. Покупатель может получить оформленный Заказ путем доставки Товара службой доставки Продавца либо лично прибыть в ресторан – пиццерию Продавца, получить оформленный Заказ и произвести оплату.

4.6. После оформления заказ на сайте или приложения с Покупателем созванивается Оператор колл-центра для подтверждения и уточнения заказа и адреса доставки.

4.7. Покупатель имеет право изменить состав Товара, при наличии технической возможности на Сайте, в Мобильном приложении, в Пиццерии, при этом цена на Товар увеличивается, если Покупатель добавил ингредиенты в состав Товара, и не изменяется, если Покупатель удалил ингредиенты из состава Товара.

4.8. Покупатель не имеет права изменить состав заказа после его оформления по телефону, в Пиццерии, на Сайте, в Мобильном приложении.

4.9. При оформлении заказа по Телефону Продавец вправе осуществлять аудиозапись телефонного разговора с Пользователем, а также сохранять историю переписки с Продавцом в Чате, если указанные действия необходимы Продавцу для исполнения обязанностей, предусмотренных настоящей офертой, и оценки качества оказанных услуг без получения от Пользователя согласия на совершение указанных действий.

4.10. При оформлении заказа посредством заполнения электронной формы заказа на Сайте или в Мобильном приложении Покупатель создает учетную запись в соответствии с Пользовательским соглашением, указанным на Сайте, в Мобильном приложении.

4.11. Если у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 60 минут или раньше этого времени после получения заказа Товаров от Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте, либо аннулировать свой заказ Товаров. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.

4.12. Продавец вправе временно приостановить прием заказов Товаров в случае нехватки Курьерской службы, и/или ввиду большого количества заказов Товаров, и/или в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Товаров, и/или отсутствия

ингредиентов, необходимых для изготовления Товаров. Для возобновления процесса оформления заказов Товаров Покупателю следует обновлять Сайт, Мобильное приложение.

4.13. Оформить и согласовать заказ имеют право лица достигшие 16 лет.

4.14. Ответственность за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при оформлении Заказа, несет Покупатель. Если при оформлении Заказа Покупателем была указана неправильная информация, в том числе неправильный адрес, неправильные телефоны, адреса электронной почты и другие данные, Продавец не несет ответственность за возникшие в связи с указанными обстоятельствами последствиями в виде невозможности исполнения Заказа, его доставки по указанному адресу, неполучения Покупателем подтверждения оформления Заказа на указанный им адрес.

5. Доставка Товаров

5.1. Доставка Товаров осуществляется Курьерской службой по фактическому адресу, указанному Покупателем, при оформлении заказа или выбором Покупателем пункта самовывоза.

5.2. Если в заказе Покупателя есть пицца (24 см, 28 см, 32 см, 40 см) - доставка осуществляется бесплатно, бесплатная доставка не распространяется на сеты и комбо-наборы. Если же в заказе нет пиццы (24 см, 28 см, 32 см, 40 см) -стоимость доставки для заказов без пиццы с 8:00 до 22:00 - 199 рублей, с 22:00 до 8:00 - 299 рублей.

5.3. Доставка Товаров по адресам, не входящим в зону доставки, а также по адресам, по которым Продавец временно приостановил прием заказов Товаров в соответствии с офертой, не осуществляется. Адреса, по которым осуществляется доставка Товаров, определяются на Сайте, в Мобильном приложении, по Телефону, в Чате.

5.4. Сроки доставки, указанные на Сайте, в Мобильном приложении, по телефону, в Чате являются ориентировочными. Реальные сроки доставки могут отклоняться в сторону уменьшения или увеличения по причинам, не зависящим от Продавца (в том числе, но не ограничиваясь следующими: загруженность дорог, количество заказов на указанное время, погодные условия, праздничные и предпраздничные дни, несоблюдение времени поставки или приготовления Товара со стороны партнера, форс-мажорные обстоятельства, указанные в разделе 9 и прочее). При наличии вышеуказанных обстоятельств Продавец не считается просрочившим доставку.

5.5. Заказ дополнительных товаров не из ассортимента по услуге «Мы рядом»:

5.5.1. Покупатель вправе заказать при телефонном общении с оператором дополнительные товары не из ассортимента.

Для заказа услуги на сайте:

1) Добавьте в корзину Товары «Рустерс» не менее чем на 1000 рублей в чеке;
2) Заполните текстовое поле услуги в корзине с вашими пожеланиями по заказу;
3) Нажмите Оформить заказ;
4) Подтвердите заказ оператору;
5) Курьер свяжется с вами перед выездом, для уточнения заказа;
6) По факту доставки, вы оплачиваете сам заказ и товары из магазина поблизости.

Для заказа по телефону:

1) Сделайте заказ оператору Товаров «Рустерс» на сумму не менее 1000 рублей в чеке;
2) Скажите, что хотите воспользоваться услугой "Мы рядом" и продиктуйте ваши пожелания.

5.5.2. Категории товаров доступные для доставки: продукты, лекарства (кроме рецептурных), хозтовары,

напитки, кроме алкогольных напитков, табачной и никотиносодержащей продукции согласно Федерального

закона №171-ФЗ от 22.11.1995г. и Федерального закона N 15-ФЗ.

5.5.3. При дополнительном заказе Товаров из магазина, не из ассортимента, представленного на сайте или мобильном приложении, правило "Доставка за 60 минут или пицца бесплатно" не распространяется.

5.5.4. После 22:00 заезд в магазин согласовывается с оператором колл-центра по Телефону.

5.5.5. Магазин, в которую заезжает, Курьерская служба для покупки сопутствующих товаров может быть

только одна в радиусе 1 км от места доставки.

5.5.6. Позиций товаров не из ассортимента не может быть больше 3 и общий вес до 3 кг.

5.5.7. Стоимость товаров доставки "Мы рядом" не должна превышать 1000 рублей.

5.5.8. Оплата товаров из магазина осуществляется наличными или переводом на личную карту

Курьерской службы.

5.5.9. Продавец не несет ответственности за качество и наличие товаров в указанных магазинах, а

только осуществляет безвозмездную услугу доставки по просьбе Покупателя.

5.6. Условия доставки в течение 60 минут

5.6.1. Время доставки заказа определяется согласно зоне, в которую входит адрес, на который необходимо доставить заказ:

- Зона доставки 60 минут. Отмечена на карте доставки синим цветом.

- Зона доставки 90 минут. Отмечена на карте доставки желтым цветом.

- Не выделенная зона. Не отмечена на карте. Условия доставки озвучиваются оператором индивидуально.

5.6.2. Оператор назовет время принятия заказа, с этого момента начнет действовать правило 60 минут (или 90 минут, для зоны доставки 90 минут) или пицца бесплатно.

5.6.3. В предпраздничные, праздничные дни и из-за плохих погодных условий мы можем доставлять продукцию свыше часа. Правило "60 минут или пицца бесплатно" не действует, если оператор сообщил об этом при подтверждении заказа.

5.6.4. При опоздании более чем на 60 минут (90 минут для зоны доставки 90 минут) со времени оформления заказа, покупателю дарится промокод на одну пиццу из чека меньшую по сумме, без учета добавок и удвоенных начинок. Для этого необходимо зафиксировать опоздание курьерской службы, позвонив на горячую линию по номерам телефона 33-77-77, 88001007720, в присутствии курьера. Начисление промокода производится в течение последующих 5 (пяти) дней после обращения Покупателя. Промокод направляется Покупателю через смс-сообщение. Данное условие не распространяется на заказы с комбо наборами и сетами, действует только при наличии в заказе пиццы.

5.6.5. Если Курьерская служба по прибытии к фактическому адресу доставки Покупателя не может осуществить фактическую передачу доставленных Товаров по вине Покупателя (Покупатель в течение 8 минут не отвечает на телефонный вызов или не открывает дверь Курьерской службе), курьер вправе покинуть адрес доставки. Возможна повторная доставка к клиенту, если клиент обратился к Продавцу не позднее 30 минут с момента фактического прибытия курьера. Повторная доставка по вине клиента, оплачивается клиентом дополнительно в размере - 199 рублей (с 8:00 до 22:00) и 299 рублей (с 22:00 до 8:00). Если клиент не обратился к Продавцу в течение 30 минут, то Покупатель считается отказавшимся от исполнения договора розничной купли-продажи дистанционным способом.

5.6.6. При заказе пиццы с Товаром приготовленном в тандыра, возможно увеличение время доставки заказа на 10 минут. Это связано с тем, что приготовление продукции в тандыре дольше, чем приготовление пиццы. При опоздании более чем на 70 минут (100 минут для зоны доставки 90 минут) со временем оформления заказа пиццы и продукции из тандыра, дарится промокод на одну пиццу из чека меньшую по сумме, без учета добавок и удвоенных начинок.

Для этого необходимо зафиксировать опоздание курьерской службы, позвонив на горячую линию по номерам телефона указанных на сайте. Начисление промокода производится в течение последующих пяти дней после обращения Покупателя. Промокод направляется Покупателю через смс-сообщение. Данное условие не распространяется на заказы с комбо наборами и сетами, действует только при наличии в заказе пиццы.

5.6.7. Если доставка к определенному времени и Курьерская служба опоздала более чем на 10 минут, Продавец подарит Покупателю промокод на одну пиццу из чека меньшую по сумме, без учета добавок и удвоенных начинок. Для этого Покупателю необходимо зафиксировать опоздание курьерской службы, позвонив на горячую линию по номерам телефона указанных на сайте. Начисление промокода производится в течение последующих пяти дней после обращения Покупателя и направляется через смс-сообщение. Данное условие не распространяется на заказы с комбо наборами и сетами, действует только при наличии в заказе пиццы.

5.6.8. Жалобы по срокам доставки принимаются только в течение текущего дня, датой которого является дата оформленного заказа. Обращения, зафиксированные в следующий за заказом день и позднее, рассмотрению не подлежат.

5.6.9. Местом доставки на адресе считается первое препятствие на пути свободного прохода или проезда курьера (ворота, шлагбаум, двери, лифт и т. п.), а временем доставки, в этом случае, считается время первого телефонного звонка от Курьерской службы Покупателю. Телефоны (мобильные и городские), обозначенные для контакта с Покупателем, должны быть в работающем состоянии и быть доступными, без отключений в период ожидания заказа. Задержка доставки по вышеприведенным причинам, отменяет действие правила «60 минут (или 90 минут, для зону доставки 90 минут) или пицца бесплатно» подарка наименьшей по стоимости пиццы из заказа.

5.6.10. Если домофон не работает, временем доставки заказа считается телефонный звонок Курьерской службы.

5.6.11. Во избежание случаев мошенничества при вручении предоплаченного Товара сотрудник Службы доставки вправе запросить сумму заказа и/или номер заказа, и/или контактный номер Покупателя, и/или адрес доставки.

6. Оплата Товаров

6.1. Цены на Товары определяются Продавцом в одностороннем порядке и указываются на Сайте, в Мобильном приложении. Цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит, за исключением цен, относящихся к Временному предложению.

6.2. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов:

6.2.1. Оплата банковской картой Visa, Master Card, Мир, SberPay или Apple Pay/Google Pay (при наличии технической возможности) на Сайте, в Мобильном приложении:

6.2.1.1. Для этого после оформления заказа Покупатель нажимает кнопку “Оформить заказ”.

6.2.1.2. Оплата банковскими картами доступна только картами выпущенными банками РФ. Порядок проведения оплаты, следующий:

6.2.1.3. Продавец перенаправляет Покупателя на платёжную страницу банка, на которой находится форма для указания реквизитов карты. Покупатель вводит следующую информацию: номер карты, дату окончания срока действия карты, значения CVC или CVV, специальный пароль для подтверждения оплаты.

6.2.1.4. Продавец обрабатывает заказ и передаёт банку информацию о нём.

6.2.1.5. Информация об операции передаётся в банк.

6.2.1.6. Если оплата одобрена банком, Продавец и Покупатель получают подтверждение. Если банк отклонил операцию по оплате, эта информация будет передана Покупателю и Продавцу.

Обработка одобренной банком операции по оплате заказа осуществляется автоматически не позднее следующего рабочего дня после дня совершения операции.

6.2.1.7. При возникновении проблем с оплатой заказа с помощью SberPay на странице банка, Покупатель можете связаться с ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» по телефону: 8 (800) 555-55-50. При возникновении проблем с оплатой заказа на странице банка с помощью банковской карты, свяжитесь со службой поддержки банка, который выдал карту. Номер телефона можно найти на обратной стороне платёжной карты.

6.2.1.8. После получения оплаты Продавец собирает заказ и передаёт его выбранным Покупателем способом.

6.2.2. Оплата наличными денежными средствами при получении заказа в непосредственно в Пиццерии.

6.2.3. Оплата наличными денежными средствами по факту получения Товаров от Курьерской службы. Курьерская служба вправе проверить подлинность наличных денежных средств. Максимальная сумма заказа, при которой возможна оплата наличными денежными средствами, определяется Продавцом в одностороннем порядке и указывается на Сайте, в Мобильном приложении. В случае, если предварительный заказ составляет более 5000 (пять тысяч) рублей, мы вправе попросить Покупателя внести предоплату в размере 50% от общей суммы.

6.2.4. Оплата банковской картой Visa, Master Card, “Мир”, SberPay или Apple Pay/Google Pay (при наличии технической возможности) по факту получения Товаров, при условии оснащения Курьерской службы мобильными POS- терминалами.

6.3. В соответствии с положением ЦБ РФ "Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт" № 266-П от 24.12.2004 года операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int., MasterCard Europe Sprl., Мир.

6.4. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

6.5. В случае возникновения вопросов по поводу данной конфиденциальности предоставляемой Покупателем информации, Покупатель может связаться с ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» по телефону: 8 (800) 555-55-50.

6.6. Конкретный способ оплаты Товаров из способов, указанных в разделе 7 Публичной оферты, определяется Продавцом в процессе оформления заказа. Доступный Покупателю в конкретный момент времени способ оплаты Товаров определяется Продавцом с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов. Также Продавец оставляет за собой право изменить способ оплаты в случае наступления обстоятельств, указанных в разделе 9 Публичной оферты.

6.7. Выдача либо направление Покупателю кассового чека:

6.7.1. В электронном виде:

6.7.1.1. в Личный кабинет Покупателя в Мобильном приложении в случае совершения заказа Товаров через Мобильное приложение и оплаты наличными или в безналичном порядке (пп.6.2.1 - 6.2.4. оферты);

6.7.1.2. в Личный кабинет Покупателя на Сайте в случае совершения заказа Товаров через Сайт, Телефон и оплаты наличными или в безналичном порядке (пп.6.2.1 - 6.2.4. оферты);

6.7.1.3. на электронную почту Покупателя, в случае совершения заказа Товаров через Сайт, Мобильное приложение и оплаты Товаров в порядке, предусмотренном пунктом 6.2.1 оферты, если Покупатель внес адрес электронной почты в Личный кабинет на Сайте, в Мобильном приложении при регистрации в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением.

6.7.2. В бумажном виде:

6.7.2.1. при заказе в Пиццерии на кассе;

6.7.2.2. при оплате Курьерской службы через мобильный POS-терминал.

6.8. Покупатель вправе в любое время обратиться к Продавцу с просьбой об отмене транзакции при оплате заказа путем безналичного расчета банковской картой. Решение о возврате денежных средств принимается Продавцом с учетом требований законодательства РФ и всех сложившихся обстоятельств.

7. Возврат и обмен Товаров

7.1. Возврат Товара надлежащего качества

7.1.1. В случае обнаружения заказчиком некачественной продукции, полученной при покупке в торговых точках или при доставке заказа, он может обратиться с обоснованным предложением о замене данной продукции.

7.1.2. Обязательным условием обмена некачественной продукции является наличие 80% продукции. Продукция должна быть в упаковке согласно заказу.

7.2. Продавец обязан передать Покупателю Товары, которые полностью соответствуют его заказу, качество которых соответствует информации, представленной Покупателю при заключении договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом, а также информации, доведенной до его сведения при передаче Товаров (на этикетке или вкладыше, прикрепленных к Товарам или их упаковке, либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов Товаров). При оформлении заказа в Пиццерии.

7.3. Претензии по качеству Товаров принимаются в течение срока их годности с учетом обязательного соблюдения условий хранения купленного товара Покупателем.

7.4. Все претензии принимаются по адресу места нахождения Продавца, на официальном сайте в разделе «Отзывы» или по телефону 8-800-100-77-20, 33-77-77

7.4.1. В случае претензий Покупатель должен сообщить об этом курьерской службе. Если курьерская служба уже уехала, нужно связаться с Продавцом и оформить свою претензию через оператора колл-центра.

8. Бонусная программа и Пицца фортуны

8.1. Общие условия

8.1.1. Бонусная программа и Пицца фортуны доступны зарегистрированным Покупателям на Сайте и в Мобильном приложении после авторизации по номеру телефона и коду, направленному в SMS.

8.1.2. Бонусы привязаны к учетной записи Покупателя и номеру телефона, указанному при регистрации. Для накопления и использования Бонусов Покупателю следует совершать заказы, авторизовавшись в одном и том же аккаунте.

8.1.3. Один Бонус равен 1 (одному) рублю скидки. Бонусы не являются денежными средствами, не могут быть обменены на деньги, выведены или переданы другому Покупателю.

8.1.4. Продавец вправе изменять параметры бонусной программы и Колеса фортуны, в том числе проценты и пороги начисления, сроки действия Бонусов, минимальную сумму заказа для участия в Колесе фортуны, состав поощрения и вероятность их получения. Актуальные условия должны быть доведены до сведения Покупателя на Сайте и/или в Мобильном приложении до применения соответствующих изменений. Изменения не отменяют права Покупателя, возникшие в отношении уже оформленных заказов, кроме случаев, прямо предусмотренных настоящей офертой.

8.2. Начисление Бонусов за заказы

8.2.1. Бонусы начисляются за каждый выполненный заказ, оформленный на Сайте или в Мобильном приложении. Заказы, которые отменены или по которым оформлен возврат, не

дают права на начисление Бонусов.

8.2.2. Размер начисления зависит от суммы, подлежащей оплате за Товары, по следующей шкале:

— до 2 500 рублей включительно — 10%;

— от 2 501 до 5 000 рублей — 15%;

— от 5 001 до 7 500 рублей — 20%;

— от 7 501 до 10 000 рублей — 25%;

— от 10 001 рубля — 30%.

8.2.3. Для расчета начисления учитывается стоимость Товаров после применения скидок и Промокодов и за вычетом Бонусов, использованных для оплаты заказа. Стоимость доставки и упаковки в расчет не включается. Полученное количество Бонусов округляется вниз до целого числа.

8.2.4. При оформлении заказа Покупателю отображается информация об ожидаемом начислении Бонусов. Бонусы зачисляются не ранее чем через 3 (три) суток после оформления заказа и только при условии, что заказ выполнен. Заказ считается выполненным, когда это отмечено оператором либо автоматически по истечении 48 (сорока восьми) часов после подтверждения заказа. Если на момент проверки заказ ещё не выполнен, система проверяет его статус повторно; начисление производится после выполнения заказа. При отмене заказа или оформлении возврата Бонусы за такой заказ не начисляются.

8.2.5. Информация о текущем балансе Бонусов отображается в Личном кабинете. Информация о количестве Бонусов, начисленных и списанных по конкретному заказу, отображается на странице соответствующего заказа. Наличие отдельной общей истории всех начислений, списаний и сгораний в Личном кабинете не гарантируется.

8.3. Использование Бонусов

8.3.1. Покупатель может использовать Бонусы при оформлении нового заказа на Сайте или в Мобильном приложении, включив соответствующую опцию в корзине. Бонусы не могут быть применены к уже оформленному заказу.

8.3.2. Максимальное количество Бонусов, которое может быть использовано в одном заказе, составляет 30% стоимости Товаров после применения скидок и Промокодов, без учета стоимости доставки и упаковки. Точное количество Бонусов, доступное к списанию, отображается в корзине. Произвольное количество Бонусов для списания Покупатель ввести не может: система определяет доступное количество в пределах указанного лимита и баланса.

8.3.3. Бонусы могут использоваться одновременно с Промокодом, если условия конкретного Промокода не предусматривают иное.

8.3.4. При списании Бонусов в первую очередь используются Бонусы, начисленные раньше других.

8.4. Срок действия и сгорание Бонусов

8.4.1. Срок действия каждого начисления Бонусов исчисляется отдельно с даты его зачисления на бонусный счет.

Если Бонусы не использованы, часть остатка соответствующего начисления сгорает в следующие сроки:

— через 7 (семь) дней с даты начисления — 30% неиспользованного остатка данного начисления;

— через 30 (тридцать) дней с даты начисления — дополнительно 20% оставшегося неиспользованного остатка;

— через 365 (триста шестьдесят пять) дней с даты начисления — весь оставшийся неиспользованный остаток.

8.4.2. Если Покупатель использовал часть Бонусов из конкретного начисления, сгорание рассчитывается от остатка этого начисления. Сгоревшие Бонусы не восстанавливаются. Покупатель может видеть изменение общего баланса Бонусов в Личном кабинете; детальная история операций доступна оператору в системе учета Продавца.

8.5. Отмена заказа, возврат Бонусов и корректировки

8.5.1. Бонусы за отмененный заказ не начисляются. Бонусы, использованные для оплаты отмененного заказа или заказа, по которому оформлен возврат, возвращаются на бонусный счет Покупателя.

8.5.2. Возвращенным Бонусам сохраняется первоначальная дата начисления и первоначальный срок действия. Возврат заказа не продлевает срок действия Бонусов. Если срок сгорания соответствующей части Бонусов наступил во время обработки заказа, такая часть Бонусов не возвращается.

8.5.3. Продавец вправе вручную начислять или списывать Бонусы для компенсации Покупателю либо исправления ошибок учета. Такие операции могут сопровождаться комментарием во внутренней системе учета Продавца.

8.5.4. Начисление Бонусов за заполнение данных профиля, включая имя и подтверждение адреса электронной почты, может быть включено или отключено Продавцом. Если соответствующая возможность отключена, Бонусы за такие действия не начисляются.

8.6. Переход от прежней программы «Кэш магниты»

8.6.1. Остаток «Кэш магнитов», отраженный на счете Покупателя на момент перехода на настоящие условия, пересчитывается в Бонусы. Для целей пересчета 1 (один) прежний «Кэш магнит» конвертируется в 75 (семьдесят пять) Бонусов. После пересчета баланс отображается в Бонусах, при этом 1 Бонус равен 1 рублю скидки.

8.6.2. После пересчета прежние «Кэш магниты» прекращают учитываться как отдельная единица программы лояльности. К пересчитанным Бонусам применяются условия настоящего раздела, включая правила использования и сгорания, если Продавец отдельно не объявит иной переходный порядок.

8.7. Пицца фортуны

8.7.1. Акция «Пицца фортуны» является маркетинговым инструментом программы лояльности «Рустерс», направленным на предоставление участникам дополнительных поощрений и стимулирование повторных покупок.

8.7.2. В акции «Пицца фортуны» может участвовать зарегистрированный и авторизованный Покупатель после оформления заказа на Сайте или в Мобильном приложении, если сумма заказа составляет не менее 100 (ста) рублей. Продавец вправе временно отключить акцию «Пицца фортуны».

8.7.3. За один заказ допускается одна прокрутка Колеса фортуны, относящаяся только к последнему оформленному заказу. Если Покупатель оформил новый заказ, не воспользовавшись возможностью прокрутки за предыдущий заказ, возможность прокрутки за предыдущий заказ утрачивается. Пицца фортуны можно прокрутить не более одного раза в течение календарного дня.

8.7.4. По результатам участия пользователю может быть предоставлено одно из предусмотренных акцией поощрений: бонусы программы лояльности либо промокод. Вид поощрения определяется информационной системой Организатора случайным образом из предусмотренных вариантов.

8.7.5. Если поощрением являются Бонусы, они зачисляются через 48 (сорок восемь) часов после прокрутки при условии, что заказ, за который Покупатель получил возможность прокрутить Пицца фортуны, выполнен. Если заказ отменен, поощрение в виде Бонусов аннулируется. После зачисления такие Бонусы используются и сгорают по общим правилам настоящего раздела.

8.7.6. Если поощрением является Промокод, он отображается в разделе «Промокоды» Личного кабинета сразу после прокрутки, но до выполнения заказа имеет статус неактивного. Промокод активируется через 48 (сорок восемь) часов после прокрутки при условии выполнения заказа. Если заказ на этот момент ещё не выполнен, Промокод активируется после выполнения заказа. При отмене заказа Промокод не активируется.

8.7.7. Срок действия Промокода, полученного в акции «Пицца фортуны», составляет 14 (четырнадцать) дней и исчисляется с момента, наступающего через 48 (сорок восемь) часов после прокрутки, а не с момента фактической активации, если активация задержалась из-за статуса заказа.

8.7.8. Промокод, полученный в Колесе фортуны, является одноразовым и может быть использован только Покупателем, который его получил, из своего аккаунта. Промокод вводится в корзине при оформлении заказа. Размер скидки и прочие условия его применения отображаются Покупателю на выпавшим секторе Колеса фортуны.

9. Форс-мажор

9.1. Любая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящей оферте, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности:

забастовки, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии и иные стихийные бедствия, войны, военные действия и так далее.

10. Ответственность Сторон публичной оферты

10.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателем вследствие ненадлежащего

использования им Товаров, приобретённых у Продавца.

10.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения заказа, в том числе неправильного указания своих данных и адреса доставки.

10.3. В случае злоупотребления Покупателем правами потребителя, включая, но не ограничиваясь, если Покупатель отказался от приемки и/или оплаты заказанного и доставленного Товара, Продавец вправе реализовать свое право на самозащиту.