

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила действуют в отношении всех заказанных Клиентом продукции/товаров, ассортиментный перечень которых указан в меню на сайте track-gum.ru (далее – «Сайт»). Оформляя заказ на оказание услуг по приготовлению и доставке продукции/товаров, Клиент соглашается с настоящими Правилами без каких-либо оговорок и ограничений. Правила могут быть изменены в любое время в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Правил на Сайте.

1.2. Уникальным идентификатором Клиента является номер его телефона, указанный при совершении первого заказа, к которому автоматически привязываются все последующие совершенные Клиентом заказы.

1.3. Клиент вправе в любое время по своему желанию изменить уникальный идентификатор (номер телефона Клиента), позвонив оператору контактного-центра по телефону +79951528030. После смены номера телефона история заказов будут привязаны к новому номеру телефона.

1.4. При смене номера телефона оператор контактного-центра вправе запросить у Клиента дополнительную информацию для идентификации Клиента. В случае, если Клиент предоставляет неверную информацию или у оператора контактного-центра есть основания полагать, что предоставляемая Клиентом информация недостоверная, оператор контактного-центра имеет право отказать в смене номера телефона.

1.5. Компания не несет ответственности за предоставленные Клиентом данные. Всю ответственность за достоверность, актуальность, полноту и соответствие законодательству Российской Федерации предоставляемых Клиентом данных, в том числе номера телефона, а также риск любых негативных последствий, связанных с предоставлением неверных данных, несет Клиент.

2. Оформление заказа

2.1. Заказ на приготовление и доставку продукции и товаров может быть осуществлен Клиентом в соответствии с меню, размещенном на Сайте путем заполнения электронной формы заказа на Сайте или путем звонка в контактный-центр по телефону +79951528030.

2.2. Фотографии товаров/продукции, размещенные в меню на Сайте, носят справочный характер. Из-за ограниченного места для описания характеристик товаров/продукции, в описании указываются основные ингредиенты. Полный состав товаров/продукции можно уточнить у оператора при заказе, а также полный состав указан на упаковке готовой продукции/товара.

2.3. При оформлении заказа Клиентом на Сайте необходимо выбрать интересующую продукцию/товар в меню и указать нужное количество. В разделе «Корзина» проверить количество и перечень заказываемых позиций продукции/товаров (при необходимости внести изменения). В случае применения промокодов, нужную информацию Клиент указывает в соответствующих полях формы.

2.4. Оформление заказа на Сайте завершается после его оплаты. При необходимости операторы контактного-центра могут связаться с Клиентом для подтверждения указанных данных, либо с целью корректировки заказа. В случае, если Клиент после 2 (двух) попыток дозвона оператором не вышел на связь, оператор оставляет за собой право самостоятельно внести корректировки в заказ, в том числе: удалить отсутствующую продукцию, либо в одностороннем порядке отменить заказ.

2.5. При оформлении заказа Клиент предоставляет следующие персональные и иные данные: имя/фамилия, номер телефона, адрес доставки (город, улица, дом, квартира), адрес электронной почты, дополнительные данные (наличие домофона, пропускного режима, необходимость дополнительного звонка от оператора. Клиент несет ответственность за достоверность, актуальность, полноту и соответствие законодательству Российской Федерации предоставленных данных. Клиент дает согласие на обработку персональных данных, осуществляемую в соответствии с Политикой конфиденциальности, размещенной на Сайте по адресу: track-gym.ru/static/privacy/oferta.pdf

2.6. При оформлении заказа на приготовление и доставку продукции/товаров Клиент подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, а также дает свое согласие на получение сообщений информационного (о ходе выполнения заказа) и рекламного характера.

2.7. Перед оформлением заказа Клиент обязуется ознакомиться с условиями и зонами доставки продукции/товаров, опубликованными на Сайте по адресу track-gym.ru/privacy/delivery, в целях определения возможности доставки продукции/товаров по интересующему Клиента адресу. Время готовности заказа и/или Доставки продукции/товаров, указанное на Сайте по телефону являются ориентировочным. Реальные сроки Доставки и готовности заказа продукции/товаров могут отклоняться в сторону уменьшения или увеличения, по независящим от ресторана и службы доставки причинам (в том числе, но не ограничиваясь следующим: загруженность дорог, количество заказов на указанное время, погодные условия и прочее), что не является нарушением сроков оказания услуг.

3. Оплата заказа

3.1. Стоимость продукции/товаров указана в меню на Сайте актуальна на момент оформления и отправки Клиентом заказа.

3.2. Итоговая стоимость заказа рассчитывается исходя из выбранного вида доставки. Виды доставки опубликованы на Сайте по адресу:

track-gym.ru/privacy/delivery

3.3. Способы оплаты заказа:

- Банковские карты — Visa, Mastercard и Maestro, «Мир»
- ЮMoney
- Промсвязьбанк
- SberPay

При необходимости могут быть установлены дополнительные условия по заказам, совершенным на Сайте по минимальным суммам заказа для доставки и соответствующим доступным способам оплаты. Вся информация отражается на Сайте.

4. Отказ от заказа

4.1. Клиент вправе произвести отмену заказа, оформленного на Сайте или через оператора контактного-центра, в течение 5 (пяти) минут с момента отправки Заказа, путем звонка в контактный-центр по телефону +79951528030. Если заказ был оплачен банковской картой на Сайте или в Приложении, стоимость заказа и доставки будет возвращена Клиенту на банковскую карту в течение 10 (десяти) банковских дней с момента отмены заказа.

4.2. В случае, если Клиент производит отмену заказа по истечении 5 (пяти) минут с момента его отправки, когда заказ принят к исполнению и находится в процессе приготовления, но до момента передачи заказа в доставку по указанному адресу, то:

4.2.1. если Клиент оплатил заказ и доставку банковской картой на Сайте - с оплаченной суммы заказа удерживается штраф, в размере - 50% (пятьдесят процентов) от стоимости заказа. Стоимость услуг доставки подлежит возврату Клиенту. Денежные средства, подлежащие возврату Клиенту, будут возвращены Клиенту на банковскую карту в течение 10 (десяти) банковских дней с момента отмены заказа.

4.3. В случае если Клиент обнаружит, что ему передана продукция/товар ненадлежащего качества, он вправе в течение 2 (двух) часов с момента получения заказа и при условии минимального употребления Клиентом продукции/товаров, позволяющего оценить вкусовые качества (остаток продукции/товара не менее 50%) и при предоставлении фото/видео доказательств ненадлежащего качества продукции/товара, если это можно оценить визуально, вернуть продукцию/товар ненадлежащего качества и

потребовать возврата уплаченной стоимости продукции/товара ненадлежащего качества. При возврате денежных средств Клиент осуществляет возврат первоначальной продукции/товара ненадлежащего качества.

Возврат денежных средств при оплате заказа банковской картой возвращается на банковскую карту в течение 10 (десяти) банковских дней с момента возврата продукции/товара ненадлежащего качества. Клиент по своему усмотрению вправе, вместо возврата денежных средств, получить компенсацию, согласованную Сторонами, в виде товаров/продукции в подарок.

4.4. В случае, если Клиент производит отмену заказа по истечении 5 (пяти) минут с момента его отправки, когда заказ принят к исполнению и находится в процессе доставки по указанному адресу, то:

4.4.1 если Клиент оплатил заказ и доставку банковской картой на Сайте - с оплаченной суммы заказа удерживается штраф, в размере - 100% (сто процентов) от стоимости заказа. Стоимость услуг доставки не подлежит возврату Клиенту.