

Пользовательское соглашение

Основные понятия

«Акцепт» – полное и безоговорочное принятие условий договора розничной купли-продажи, изложенных в Оферте, относительно приобретения Товара (Набора), осуществляемое путем прохождения процедуры регистрации на Сайте в качестве Покупателя и оформления заявки на приобретение Товара.

Товар/Программа (Программа питания) — продукты питания, сопутствующие товары и услуги, которые представлены в виде программы ежедневного питания с различным количеством калорий и соотношением белков, жиров, углеводов, предлагаемые к продаже на Сайте по адресу: www.instinctbalance.ru, а именно:

- Грация
- Свобода
- Солнце внутри
- Энергия

Блюдо - входящее в состав Товара/Программы готовое пищевое блюдо, соответствующее одному приему пищи.

Меню – перечень блюд, представленных по дням питания в рамках выбранной Программы питания.

День питания – набор из 5 блюд в составе Программы питания, рассчитанных на завтрак, второй завтрак, обед, полдник и ужин.

Замена блюда - опция, предоставляющая Покупателю возможность заменить конкретное Блюдо, входящее в состав Программы питания, на один из двух предложенных вариантов Блюд;

Заказ – заявка Покупателя на приобретение выбранного им на сайте Продавца Товара, с указанием сведений, необходимых для осуществления доставки. Заказ может включать одну или несколько доставок Товара.

Доставка - услуга Продавца по передаче Покупателю заказанных на Сайте Товаров по указанному в Заказе адресу.

Покупатель - дееспособное физическое лицо, намеревающееся разместить или разместившее Заказ на Товары через Сайт по адресу www.instinctbalance.ru, на адрес электронной почты, в мессенджеры, социальные сети или посредством телефонной связи.

Продавец - Общество с ограниченной ответственностью «ЭосФуд», осуществляющее продажу и доставку Товаров Покупателю в соответствии с настоящим Соглашением.

Сайт - интернет-страница Продавца по адресу www.instinctbalance.ru.

Пользовательское соглашение - настоящее соглашение между Продавцом и Покупателем, имеющее силу договора присоединения.

Актуальная версия соглашения размещена на Сайте по ссылке: www.instinctbalance.ru/offer/.

Контактный центр - центр приёма заявок сервисного обслуживания покупателей по телефону 8 (800) 707-60-55.

Регистрация - процедура, в ходе которой Покупатель через интерфейс Сайта либо по телефону контактного центра предоставляет Продавцу информацию, необходимую для заключения договора розничной купли-продажи и доставки Товара Покупателю. По итогам Регистрации создается Учетная запись Покупателя и Личный кабинет.

Личный кабинет - персональный и недоступный третьим лицам раздел Сайта, доступ к которому осуществляется путем ввода Аутентификационных данных (логина и пароля) Покупателя. В Личном кабинете Покупателя, на его лицевом счёте, отражаются сведения о заказах Покупателя, их плате и исполнении. Программа питания, количество дней, срок доставки, а также стоимость Программы указывается в Личном кабинете Клиента.

Аутентификационные данные Покупателя - логин (имя доступа, которым является указанный при регистрации Покупателем номер мобильного телефона) и пароль (код доступа в Личный кабинет), который направляется Покупателю SMS- сообщением на указанный им в качестве логина номер мобильного телефона.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к определённому или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, день и место рождения, адрес, реквизиты банковской карты, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, другая информация.

Основные положения

Настоящий Договор адресован неопределенному кругу лиц и является публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ. Безусловным акцептом Клиентом настоящего Договора является Регистрация на Сайте путем заполнения Регистрационной формы, либо проставления отметки «прочитал и согласен с условиями оферты» при оформлении заказа в Личном кабинете самостоятельно или через менеджера по телефону.

1. Предмет Положения

1. Продавец предлагает Покупателю приобрести Товар с доставкой по каталогу через Сайт, по каналам телефонной связи, через электронную почту и мессенджеры, путем заключения договора розничной купли-продажи дистанционным способом на условиях настоящего соглашения.
2. Соглашение признается принятым (акцептованным) Покупателем с момента оформления Покупателем Заказа на Сайте, а также в момент принятия от Покупателя Заказа по

телефону 8 (800) 707-60-55, в электронной почте или мессенджерах, и действует до момента отзыва акцепта публичной оферты.

1. Порядок оказания услуг

1. Продавец на Сайте предоставляет Покупателю информацию о потребительских свойствах Товара. Сопровождающие Товар фотографии являются примерными иллюстрациями к нему и могут отличаться от фактического внешнего вида Товара.
2. Покупатель вправе приобрести Товар, Заказав его через Сайт, по телефону 8 (800) 707-60-55, через электронную почту или мессенджеры.
3. Для оформления Заказа Покупателю необходимо пройти регистрацию на Сайте самостоятельно или с помощью оператора Контактного центра по телефону.
4. Для уточнения полной информации о Товаре Покупатель перед Заказом может обратиться в Службу поддержки клиентов по телефону 8 (800) 707-60-55.
5. Покупателю предоставляется возможность заменить Блюдо, входящее в состав соответствующей Программы питания, на один из двух предложенных вариантов блюд. Замена Блюда возможна в рамках одного приема пищи (к примеру, 1 прием (завтрак) может быть заменен только на другой аналогичный 1 прием (завтрак). Не допускается замена Продуктов питания из разных приемов, к примеру, замена 1 прием (завтрак) на 2 прием (обед).
6. Условия и сроки оплаты определяются в момент оформления Заказа.
7. Продавец информирует Покупателя о статусе размещенного Заказа по телефону, электронной почте, SMS или в мессенджере.
8. Покупатель вправе внести изменения в свой Заказ в соответствии с условиями настоящего соглашения. Изменения в Заказ можно внести по телефону или электронной почте, указанных на сайте, а также по SMS на номер, указанный в рассылке о статусе Заказа.
9. Изменения в Заказ считаются совершенными после получения Покупателем от Продавца подтверждения о внесении соответствующего изменения по каналу связи, который использовался Покупателем для запроса на изменения.
10. Продавец передает заказанный Товар Покупателю через службу доставки. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи ему Заказа.

11. Право собственности на Заказанный Покупателем Товар переходит к нему в момент получения Товара, но не раньше, чем Товар будет полностью оплачен Покупателем.
12. Товар поставляется в упаковке, позволяющей сохранять свежесть продуктов и питательные свойства Товара в течение 72 часов при хранении Товара при температуре от 3 до 8 градусов Цельсия.

1. Условия оплаты

1. Срок, стоимость, порядок и иные условия доставки товара согласуются Продавцом и Покупателем на сайте, в мобильном приложении, по телефону или электронной почте. Покупатель обязуется принять Товар по адресу и времени, указанным в Заказе.
2. Оплата стоимости Заказа производится единовременно.
3. Покупатель вправе оплатить Заказ одним из следующих способов, предварительно согласовав с Продавцом: безналичная оплата банковской картой на Сайте, наличная и безналичная оплата курьеру при получении.
4. Покупатель гарантирует, что он является держателем банковской карты, осознанно, корректно и полностью вводит все требуемые реквизиты банковской карты при осуществлении оплаты Товара на Сайте.
5. Цена Товара на один день питания указывается на Сайте в российских рублях. Общая стоимость Заказа зависит от количества дней питания, выбранных Покупателем.
6. Продавец вправе предоставить Покупателю скидку на Заказ в порядке и на условиях, определенных Программой лояльности, опубликованной по ссылке www.instinctbalance.ru/loyalty/.
7. Покупатель вправе оплатить часть цены (стоимости) Товара бонусами, накопленными на счете в Личном кабинете Покупателя на условиях, определенных Программой лояльности, опубликованной по ссылке www.instinctbalance.ru/loyalty/.
8. В случае аннуляции полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю способом, которым Товар был оплачен.
9. Продавец не хранит данные банковских карт, по которым прошла оплата за Заказ. Обслуживание платежей по банковским картам осуществляется сервисом <https://paykeeper.ru/>, обеспечивающим защиту данных в соответствии с действующим законодательством.
10. Кассовый чек за оплаченный Заказ направляется Покупателю на адрес электронной почты, указанный при Заказе в течение 1 (одного) банковского дня.

1. Условия доставки

1. Условия и порядок доставки размещены по ссылке: www.instinctbalance.ru.
2. Продавец передает заказанный Товар Покупателю через службу доставки. Продавец вправе привлекать к Доставке третьих лиц.
3. Покупатель вправе изменить:
 1. За 2 дня до доставки не позднее 16.00 по московскому времени Покупатель может самостоятельно поменять в личном кабинете дату доставки, время и адрес доставки, состав заказа, ориентируясь на доступные позиции блюд, телефон для связи, произвести отмену или заморозку заказа;
 2. За 2 дня до доставки Покупатель может поменять меню, дату и время доставки, связавшись со службой поддержки по телефону 8 (800) 707-60-55, однако в этот период Продавец не гарантирует наличие всех блюд в меню и возможность замены.
4. Доставка Товаров осуществляется Продавцом бесплатно в пределах Санкт-Петербурга. Утренняя осуществляется с 06:00 до 11:00; вечерняя – 18:00 до 23:00. Время ожидания по указанному Покупателем адресу составляет не более 15 минут.
5. В случае доставки Покупателю меньшего количества Товаров, чем предусмотрены Заказом, Покупатель вправе принять Товар в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Товаров, либо, если недостающие продовольственные товары были предварительно оплачены, потребовать возврата денежных средств за недостающие товары. Факт недовложения Товаров в заказ оформляется Актом, который подписывается Покупателем и курьером.

1. Права и обязанности Покупателя

1. Покупатель приобретает Товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
2. Делая Заказ на товары на Сайте, Покупатель подтверждает, что ознакомился и согласен с настоящей Офертой, информацией о Товаре и иной информацией для Покупателей, опубликованной на Сайте.
3. Покупатель должен заблаговременно проконсультироваться с медицинским специалистом по вопросам наличия возможных медицинских противопоказаний к Заказу, в том числе, аллергии, беременности, диабета.

4. Покупатель обязан принимать и оплачивать доставленный Продавцом Товар в соответствии с условиями настоящего договора.
5. Покупатель вправе отказаться от Заказанного Товара в любое время, но не позднее чем 12.00 по московскому времени. Если ваши планы изменились, есть возможность бесплатно перенести день доставки или отказаться от заказа, если предупредить нас заранее: - за 24 часа при вечерней доставке - за 36 часов при утренней доставке., после указанного времени Покупатель не вправе отказаться от оплаченного Заказа. Товары надлежащего качества обмену и возврату не подлежат в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6. Покупатель по согласованию с Продавцом имеет право осуществить изменение Заказа. Такое изменение должно производиться не позднее 12.00 московского времени за. Если ваши планы изменились, есть возможность бесплатно перенести день доставки или отказаться от заказа, если предупредить нас заранее:
 - за 24 часа при вечерней доставке
 - за 36 часов при утренней доставке.. При этом если оплата производилась безналичным расчетом, Продавец осуществляет корректировку оплаты путем возврата части денежных средств на расчетный счет Покупателя.
7. При одновременной покупке Товара на несколько Доставок Покупатель вправе отказаться от следующих доставок на условиях настоящего Соглашения. Денежные средства по оплаченному и отмененному Покупателем Заказу на несколько Доставок возвращаются Продавцом за минусом цены ранее доставленных Товаров по такому Заказу.
8. Покупатель вправе приостановить действие настоящего Договора и оказания услуг (заморозка договора) на срок согласно выбранной Программе, предварительно уведомив об этом Покупателя не менее чем за 3 (три) дня до даты планируемой к приостановлению доставки.
9. В случае обнаружения недостатков конкретных продуктов питания, входящих в состав Товара, Покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого Товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены. Вместо предъявления указанных требований Покупатель вправе отказаться от приобретенного Товара и потребовать возврата уплаченной за Товар денежной суммы. При этом Покупатель по требованию Продавца и за его счет должен вернуть полученный товар ненадлежащего качества.
10. В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», уплаченная Покупателем сумма за Товар ненадлежащего качества подлежит возврату Покупателю в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. Претензии по качеству Товара могут быть предъявлены Покупателем

Продавцу в течение срока годности ингредиентов, входящих в состав Продукта.

11. Для возврата денежных средств Покупатель обязан направить запрос в письменном виде на электронную почту instinct@instinctbalance.ru с указанием: причины возврата и контактных данных (номер телефона, ФИО, электронная почта).
12. В случае оплаты Заказа картой, денежные средства возвращаются на ту карту, которой была произведена оплата. Срок возврата денежных средств зависит от банка, выпустившего карту, и составляет не более 10 (десяти) банковских дней.
13. Покупатель согласен принимать на указанные им при размещении Заказа телефонные номера звонки операторов и курьеров Службы доставки, а также SMS-сообщения и письма по электронной почте и в мессенджерах, по поводу выполнения Заказа.
14. Покупатель в момент Заказа обязан предоставить Продавцу точную информацию об адресе доставки, а также обеспечить свободный и беспрепятственный доступ сотрудника Службы доставки или уполномоченного ею лица по указанному Покупателем адресу.

1. Права и обязанности Продавца

1. Продавец обязуется качественно и в срок выполнять предусмотренные настоящим Договором услуги.
2. Условия Соглашения могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке без уведомления Покупателя. Действие новой редакции Соглашения вступает в силу через 3 дня после публикации по ссылке: www.instinctbalance.ru/offer/.
3. Продавец вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.
4. В случае отсутствия Заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца, последний вправе исключить указанный Товар из Заказа или аннулировать Заказ Покупателя, уведомив об этом Покупателя путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации либо звонком оператора Службы поддержки клиентов.
5. В случае, если Товары были доставлены по адресу и в сроки, установленные в Заказе, но не были вручены Покупателю по причинам, не зависящим от Продавца (отказ Покупателя от приемки Товара надлежащего качества; Покупатель неправильно указал адрес при Заказе, в назначенное время в пределах 15 минут по указанному адресу Товар никто не

принял и при этом по телефонному номеру, указанному при Заказе, никто не ответил, и т.п.). Продавец имеет право требовать с Покупателя возмещения полной стоимости непринятых Товаров. Если оплата производилась безналичным расчетом, Продавец не осуществляет возврат денежных средств. Если оплата должна была быть произведена наличным расчетом, Продавец имеет право требовать от Покупателя оплату полной стоимости непринятых Товаров и отказать в оплате наличными при оформлении последующих заказов.

6. Условия Соглашения могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке без уведомления Покупателя. Действие новой редакции Соглашения вступает в силу через 3 дня после публикации по ссылке: www.instinctbalance.ru/offer/.
7. Продавец не гарантирует отсутствие технических сбоев в работе Сайта, неисправностей или иных проблем телефонных, оптических и кабельных сетей или служб, компьютерных систем, серверов или провайдеров, компьютерного или телефонного оборудования, программного обеспечения.

2. Форс-мажор

1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если такое неисполнение является следствием массовых беспорядков, запретительных действий властей, стихийных бедствий, пожаров, катастроф, аварий, сбоев в телекоммуникационных и электрических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на получение несанкционированного доступа или выведение из строя программного либо аппаратного комплекса.

1. Заключительные положения

1. Продавец рекомендует Покупателю своевременно отвечать на звонки по номеру телефона, указанному в Заказе, убедиться в отсутствии повреждений товара и его упаковки при его получении, незамедлительно перенести товар в помещение, обеспечивающее надлежащее хранение — температуру, влажность и содержание влаги, например, холодильник или морозильную камеру.
2. Покупатель дает согласие на получение от Продавца информационных, в том числе рекламных сообщений, в мессенджеры, на электронную почту и мобильный телефон Покупателя.
3. Покупатель вправе отказаться от получения рекламной и другой информации путем информирования Продавца о своем

отказе по телефону 8 (800) 707-60-55, либо на электронный адрес Продавца: instinct@instinctbalance.ru

4. Сервисные сообщения, информирующие Покупателя о Заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Покупателем.
5. Продавец вправе записывать телефонные разговоры с Покупателем или его представителем, о чем предупреждает его непосредственно перед началом записи во время телефонного разговора. Запись разговора может быть использована для проверки качества обслуживания.
6. Принимая условия настоящего Договора Покупатель подтверждает, что знакомлен с информацией, содержащейся на сайте www.instinctbalance.ru, а также дает свое согласие, в соответствии со статьей 9 Федерального закона «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку персональных данных в целях оказания услуг по Договору, а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона «О персональных данных», со сведениями, представленными Покупателем Продавцу. Настоящее согласие действует на весь период действия Договора.
7. Ознакомиться с действующей редакцией политики конфиденциальности можно по адресу: www.instinctbalance.ru/policy/.
8. Покупатель, а также любое лицо, посетившее интернет-страницу Продавца, не имеет права вносить изменения, публиковать, передавать третьим лицам, участвовать в продаже или уступке, создавать производные продукты или иным образом использовать, частично или полностью, содержание сайта www.instinctbalance.ru Организация, сбор, компиляция, магнитный перевод, цифровое преобразование и другие действия, связанные с использованием материалов, а также копирование, перераспределение, использование или публикация информации, составляющей содержание Сайта, полностью запрещены без согласования с ООО «ЭОСФУД».

1. Информация о продавце ООО «ЭОСФУД»

ИНН: 7811745141

ОКВЭД: 47.91.2

ОГРН: 1207800029513

Юридический адрес: Санкт-Петербург, Дальневосточный пр. 14, лит.А, пом.4-Н

секция №4-А

Фактический адрес: Санкт-Петербург, Октябрьская наб., 50 лит.А,
пом.100-Н