

Публичная оферта интернет-магазина Flori

Редакция от «» _____ 2026 г.

Настоящий документ является публичной офертой интернет-магазина **Flori**, размещённого на сайте [адрес сайта], и содержит условия продажи цветов, букетов, цветочных композиций, аксессуаров и сопутствующих товаров.

Перед оформлением заказа Покупатель обязан внимательно ознакомиться с условиями настоящей оферты. Оформляя заказ на сайте, через мессенджеры, социальные сети, по телефону или иным способом, Покупатель подтверждает, что полностью и безоговорочно принимает условия настоящей оферты.

1. Термины и определения

Продавец — Общество с ограниченной ответственностью «**Flori**», ИНН [указать реальный ИНН], ОГРН [указать реальный ОГРН], адрес: г. **Москва**, осуществляющее продажу товаров через сайт.

Покупатель — физическое лицо, оформляющее заказ на сайте или иным доступным способом.

Сайт — интернет-сайт Продавца, расположенный по адресу: [адрес сайта].

Товар — букеты, цветочные композиции, монобукеты, сетки, аксессуары, вазы, секаторы, открытки, упаковка и иные товары, представленные на сайте.

Заказ — оформленная Покупателем заявка на приобретение Товара и его доставку или самовывоз.

Получатель — лицо, указанное Покупателем в качестве получателя Товара.

2. Общие положения

2.1. Настоящая оферта определяет порядок оформления, оплаты, доставки, передачи, возврата и обмена Товаров.

2.2. Информация о Товарах, размещённая на сайте, включая фотографии, описание, состав, цену и доступные варианты, является частью настоящей оферты.

2.3. Продавец вправе вносить изменения в настоящую оферту без предварительного уведомления Покупателя. Новая редакция оферты вступает в силу с момента её размещения на сайте, если иное не указано в тексте оферты.

2.4. К отношениям между Продавцом и Покупателем применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иные применимые нормы законодательства РФ.

3. Предмет оферты

3.1. Продавец обязуется передать Покупателю или указанному им Получателю Товар, а Покупатель обязуется оплатить Товар и принять его на условиях настоящей оферты.

3.2. Ассортимент, характеристики, цена, состав и иные сведения о Товаре указываются на странице соответствующего Товара на сайте.

3.3. Цветы являются живым товаром, поэтому оттенок, степень раскрытия бутонов, размер и форма отдельных растений могут незначительно отличаться от изображения на сайте. Такие отличия не являются недостатком Товара, если общий вид, категория и стоимость композиции сохранены.

3.4. Фотографии на сайте являются примером оформления. Продавец стремится максимально точно повторить композицию, однако допускаются

незначительные отличия, связанные с сезонностью, наличием цветов и особенностями ручной сборки.

4. Порядок оформления заказа

4.1. Покупатель может оформить Заказ через сайт, форму заявки, корзину, мессенджер, социальные сети, по телефону или иным способом, указанным на сайте.

4.2. При оформлении Заказа Покупатель указывает необходимые данные: имя, номер телефона, состав Заказа, адрес доставки, дату и время доставки, данные Получателя, комментарий к Заказу и иные сведения, необходимые для исполнения Заказа.

4.3. Покупатель несёт ответственность за достоверность указанных данных. Если Заказ не может быть исполнен из-за неверно указанного адреса, телефона, имени Получателя или иных данных, Продавец не несёт ответственности за невозможность доставки в согласованный срок.

4.4. Заказ считается принятым Продавцом после подтверждения Заказа и/или оплаты Покупателем.

4.5. Акцептом настоящей оферты считается совершение Покупателем одного из следующих действий:

- оформление Заказа на сайте;
- оплата Заказа полностью или частично;
- подтверждение Заказа через мессенджер, социальную сеть, телефон или электронную почту;
- фактическое получение Товара Покупателем или Получателем.

5. Цена и порядок оплаты

5.1. Цена Товара указывается на сайте в рублях РФ.

5.2. Стоимость доставки может рассчитываться отдельно и зависит от адреса, зоны доставки, времени доставки и иных условий, указанных на сайте или согласованных с Покупателем.

5.3. Итоговая стоимость Заказа включает стоимость выбранных Товаров и, при необходимости, стоимость доставки.

5.4. Оплата Заказа может производиться следующими способами:

- банковской картой на сайте;
- переводом по реквизитам Продавца;
- через платёжные сервисы;
- наличными или картой при получении, если такой способ доступен;
- иным способом, согласованным с Продавцом.

5.5. Обязанность Покупателя по оплате считается исполненной с момента поступления денежных средств Продавцу или подтверждения успешной оплаты платёжным сервисом.

5.6. Продавец вправе не приступать к сборке и доставке Заказа до получения оплаты, если иное не согласовано с Покупателем.

6. Наличие товаров и замена цветов

6.1. Цветы и растения являются сезонным и скоропортящимся товаром. Наличие конкретных сортов, оттенков и размеров может меняться.

6.2. Если на момент сборки Заказа отдельные цветы, растения, упаковка или декоративные элементы отсутствуют, Продавец вправе предложить

Покупателю замену на равнозначные или более подходящие по стилю элементы.

6.3. Замена производится с сохранением общей цветовой гаммы, стиля, размера и стоимости композиции, если иное не согласовано с Покупателем.

6.4. Если замена существенно меняет внешний вид букета или композиции, Продавец связывается с Покупателем для согласования.

6.5. Если Покупатель не выходит на связь, а Заказ должен быть доставлен к определённом времени, Продавец вправе выполнить разумную замену с сохранением стоимости и общего впечатления от композиции.

7. Доставка и получение заказа

7.1. Доставка осуществляется по адресу, указанному Покупателем при оформлении Заказа.

7.2. Сроки и интервалы доставки согласовываются при оформлении Заказа. Продавец прилагает усилия для доставки в согласованный интервал, однако время доставки может быть увеличено из-за дорожной ситуации, погодных условий, действий третьих лиц, ограничений движения и иных обстоятельств, не зависящих от Продавца.

7.3. Покупатель обязан обеспечить возможность передачи Заказа по указанному адресу: указать точный адрес, подъезд, этаж, код домофона, телефон Получателя и иные необходимые сведения.

7.4. Если Получатель отсутствует по адресу, не отвечает на звонки или отказывается принять Заказ, Продавец связывается с Покупателем для уточнения дальнейших действий.

7.5. Повторная доставка может быть платной. Стоимость повторной доставки согласовывается отдельно.

7.6. Риск случайной порчи Товара переходит к Покупателю или Получателю с момента передачи Заказа.

7.7. При получении Заказа Покупатель или Получатель обязан проверить внешний вид, состав и комплектность Товара. Претензии по внешнему виду принимаются в момент передачи Заказа либо в разумный срок после получения, если недостаток невозможно было обнаружить сразу.

8. Самовывоз

8.1. Если на сайте доступен самовывоз, Покупатель может забрать Заказ самостоятельно по адресу: **г. Москва, [указать точный адрес точки самовывоза]**.

8.2. Дата и время самовывоза согласовываются с Продавцом.

8.3. Если Покупатель не забрал Заказ в согласованное время, Продавец хранит Заказ в течение срока, согласованного с Покупателем. В связи со скоропортящимся характером цветов Продавец не гарантирует сохранение первоначального внешнего вида букета при несвоевременном получении.

9. Отмена заказа

9.1. Покупатель вправе отменить Заказ до начала его сборки и подготовки к доставке.

9.2. Если Заказ уже собран, подготовлен к доставке, передан курьеру или изготовлен по индивидуальному запросу Покупателя, отмена Заказа может быть невозможна либо может потребовать компенсации фактически понесённых расходов Продавца.

9.3. Индивидуальным Заказом считается букет, композиция или набор, собранный по персональным пожеланиям Покупателя: определённый состав,

цветовая гамма, размер, оформление, надпись на открытке, дата и время доставки, адрес Получателя и иные индивидуальные параметры.

9.4. Возврат денежных средств при отмене Заказа осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами.

10. Возврат, обмен и претензии

10.1. Покупатель вправе предъявить претензию, если Товар имеет недостатки: повреждён, не соответствует согласованному составу, доставлен в ненадлежащем виде или имеет иные существенные несоответствия.

10.2. Для рассмотрения претензии Покупатель должен направить Продавцу обращение с описанием проблемы, номером Заказа, фотографиями Товара и контактными данными.

10.3. Претензии по качеству живых цветов рекомендуется направлять в день получения Заказа, поскольку цветы являются скоропортящимся товаром и их состояние зависит от условий хранения после передачи.

10.4. При подтверждении недостатка Продавец по согласованию с Покупателем может:

- заменить Товар;
- заменить отдельные элементы композиции;
- предоставить скидку;
- вернуть денежные средства полностью или частично;
- предложить иной вариант урегулирования.

10.5. Товары надлежащего качества, изготовленные или собранные по индивидуальному заказу Покупателя, могут не подлежать возврату после

передачи, если они имеют индивидуально-определённые свойства и могут быть использованы исключительно Покупателем или указанным им Получателем.

10.6. Возврат аксессуаров надлежащего качества возможен в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ, при сохранении товарного вида, потребительских свойств, упаковки и подтверждения факта покупки.

10.7. Не принимаются претензии, связанные с ухудшением состояния цветов после передачи Заказа, если ухудшение произошло вследствие неправильного хранения, отсутствия воды, воздействия жары, холода, прямых солнечных лучей, сквозняков, механического повреждения или иных действий Покупателя, Получателя или третьих лиц.

11. Правила ухода за цветами

11.1. Для сохранения свежести цветов Покупателю рекомендуется:

- поставить цветы в чистую вазу с прохладной водой;
- обновить срезы стеблей;
- менять воду ежедневно;
- не размещать букет рядом с отопительными приборами, фруктами, на сквозняке или под прямыми солнечными лучами;
- соблюдать рекомендации Продавца по уходу, если они были предоставлены.

11.2. Несоблюдение правил ухода может привести к сокращению срока свежести цветов и не является основанием для предъявления претензии к Продавцу.

12. Права и обязанности сторон

12.1. Продавец обязуется:

- предоставить Покупателю достоверную информацию о Товарах;
- принять и обработать Заказ;
- передать оплаченный Товар Покупателю или Получателю;
- соблюдать согласованные условия доставки;
- рассматривать обращения и претензии Покупателя.

12.2. Продавец вправе:

- уточнять данные Заказа у Покупателя;
- отказать в исполнении Заказа при невозможности связаться с Покупателем;
- предложить замену отсутствующих цветов или элементов;
- изменять ассортимент, цены и условия доставки на сайте;
- отказать в выполнении Заказа при отсутствии оплаты, если предоплата является обязательной.

12.3. Покупатель обязуется:

- предоставить достоверные данные для оформления и доставки Заказа;
- оплатить Заказ в полном объёме;
- обеспечить возможность передачи Заказа;
- проверить Товар при получении;
- соблюдать правила ухода за живыми цветами.

12.4. Покупатель вправе:

- получать информацию о Товаре, цене, доставке и оплате;
- отменить Заказ до начала его сборки;

- предъявить претензию при наличии недостатков Товара;
- получить возврат денежных средств в случаях, предусмотренных законодательством РФ и настоящей офертой.

13. Ответственность сторон

13.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с законодательством РФ и настоящей офертой.

13.2. Продавец не несёт ответственности за невозможность исполнения Заказа или нарушение сроков доставки, если это произошло по причине предоставления Покупателем неверных данных, отсутствия Получателя, невозможности связаться с Покупателем или Получателем, ограничений доступа к адресу доставки или иных обстоятельств, не зависящих от Продавца.

13.3. Продавец не несёт ответственности за незначительные отличия букета от фотографии на сайте, если такие отличия обусловлены природными особенностями цветов, сезонностью, наличием растений и ручной сборкой композиции.

13.4. Продавец не несёт ответственности за ухудшение состояния цветов после передачи Заказа Покупателю или Получателю при нарушении условий хранения и ухода.

14. Персональные данные

14.1. Оформляя Заказ, Покупатель предоставляет Продавцу персональные данные, необходимые для исполнения Заказа: имя, номер телефона, адрес доставки, данные Получателя и иные сведения.

14.2. Продавец обрабатывает персональные данные Покупателя в целях оформления, оплаты, доставки Заказа, обратной связи, рассмотрения обращений и исполнения требований законодательства РФ.

14.3. Подробные условия обработки персональных данных указываются в Политике обработки персональных данных, размещённой на сайте по адресу: **[ссылка на политику конфиденциальности]**.

15. Форс-мажор

15.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами.

15.2. К таким обстоятельствам относятся стихийные бедствия, пожары, аварии, военные действия, ограничения органов власти, перебои в работе транспорта, связи, платёжных систем, поставщиков, а также иные обстоятельства, не зависящие от сторон.

16. Разрешение споров

16.1. Все споры и разногласия стороны стремятся урегулировать путём переговоров.

16.2. Покупатель может направить обращение или претензию Продавцу по контактам, указанным на сайте.

16.3. Срок рассмотрения обращения зависит от характера претензии и требований законодательства РФ.

16.4. Если спор не урегулирован в досудебном порядке, он подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

17. Срок действия оферты

17.1. Настоящая оферта вступает в силу с момента её размещения на сайте и действует до момента её отзыва или замены новой редакцией.

17.2. Продавец вправе в любое время изменить условия настоящей оферты. К Заказам, оформленным до изменения оферты, применяется редакция, действовавшая на момент оформления Заказа.

18. Реквизиты продавца

Продавец: Общество с ограниченной ответственностью «Flori»
Сокращённое наименование: ООО «Flori»
ИНН: [указать реальный ИНН]
ОГРН: [указать реальный ОГРН]
Юридический адрес: г. Москва, [указать полный юридический адрес]
Фактический адрес: г. Москва, [указать адрес магазина/студии, если есть]
Телефон: +7 (917) 777 888 999
E-mail: flori@mail.ru
Сайт: [адрес сайта]
Банковские реквизиты: [указать при необходимости]