

# Оферта на оказание услуг

Версия 4 июня 2024 года –

Этот документ – предложение ООО «Фотоэксперт» (далее – Исполнитель) физическому лицу, индивидуальному предпринимателю или юридическому лицу (далее – Заказчик), заключить договор оказания услуг (далее – Договор).

Акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте (п. 2 ст. 437 ГК РФ).

Внимательно прочитайте текст оферты. Если вы не согласны с каким-либо условием оферты, Исполнитель предлагает вам отказаться от намерения получить услугу.

## Термины

**Исполнитель** – ООО «Фотоэксперт» (ОГРН 1097746355266, ИНН 7724709637, КПП 772301001). Юридический адрес: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 1, этаж 1, пом. I, ком. 6.3 – 23Н. Банковские реквизиты: р/с: ПАО «Сбербанк», г.Москва БИК 044525225, к/с: 30101810400000000225.

**Заказчик** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, намеренное получить услугу Исполнителя и заказать продукцию исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Получатель** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, указанное в качестве получателя заказа. Получателем может выступать Заказчик или иное, указанное им лицо.

**Сайт** – ресурс, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://netprint.ru> и администрируемый Исполнителем. Все материалы (тексты, рисунки, фотографии и пр.), размещенные на Сайте, являются интеллектуальной собственностью Исполнителя и защищены в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Мобильное приложение** – мобильное приложение, разработанное для мобильных операционных систем iOS, доступное для скачивания по ссылке: <https://app.netprint.ru/> Мобильное приложение принадлежит и администрируется Исполнителем.

**Услуга** – прием заявки на изготовление и отправку фотоизделий, сувенирной и полиграфической продукции.

**Продукция** – перечень товаров и услуг, изготавливаемых фотоизделий, сувенирной и полиграфической продукции и доступный для заказа на Сайте или в Мобильном приложении. К Продукции не относится Подарочный сертификат.

**Продукт** – продукция определенного вида и комплектации, выбранная Заказчиком.

**Итерация правок** – процесс, в ходе которого в результат услуг вносят правки. Одна итерация может включать неограниченное количество правок, но они не должны включать существенные изменения (в том числе фотографий, макета продукции) и должны быть озвучены одновременно (перечислены в одном сообщении).

**Заказ** – соответствующим образом оформленный заказ Продукции.

**Служба доставки** – третье лицо, оказывающее услуги по доставке Заказов Получателю за отдельную плату (курьерская доставка, в том числе Почта России, СДЭК).

**Подарочный сертификат (ПС)** – предоплата в размере 100%, которую плательщик внес на счет Исполнителя.

**Плательщик** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которое оплатило стоимость Подарочного сертификата.

## **1. Общие положения**

1.1. Исполнитель оказывает услуги по приему заявок на изготовление и отправку фотоизделий, сувенирной и полиграфической продукции (далее – Услуга) и передает результат Заказчику, а Заказчик принимает результат и оплачивает Услуги.

1.2. Заказчик выражает полное и безоговорочное принятие Договора путем осуществления Заказчиком (плательщиком) оплаты Услуг в полном объеме (акцепт оферты).

1.3. Информация о Продукции и Услугах, представленная на Сайте и в Мобильном приложении, а также условия Договора являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ.

## **2. Предоставление информации для заказа**

2.1. При оформлении Заказа Заказчик вводит контактную информацию для регистрации Заказа.

2.2. Исполнитель не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Заказчиком при регистрации.

2.3. Регистрируясь в Мобильном приложении или на Сайте, Заказчик подтверждает свою дееспособность и дает согласие на обработку своих персональных данных. Подробнее об использовании персональных данных Заказчика см. в Политике конфиденциальности.

2.4. Заказчик обязуется предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения Договора.

## **3. Условия оформления и сроки выполнения Заказа**

3.1. Заказ может быть оформлен Заказчиком следующими способами:

- самостоятельно через Мобильное приложение для iOS путем заполнения формы;
- самостоятельно через веб-интерфейс на Сайте путем заполнения формы;

3.2. Заказчик может заказать только Продукцию, которая есть в наличии у Исполнителя в момент оформления Заказа. Заказчик может самостоятельно ознакомиться с информацией о наличии Продукции на Сайте, в Мобильном приложении, либо направить соответствующий запрос менеджеру Исполнителя.

3.3. После оформления Заказа Заказчику предоставляется информация о статусе выполнения Заказа. Если Заказ оформлен в нерабочее время или в выходные и праздничные дни, то Заказ поступает в обработку в течение 3 (трех) часов первого рабочего дня, следующего за нерабочим, выходным или праздничным днем.

3.4. Срок создания Заказа зависит от вида и количества Продукта. Ориентировочный срок

создания указан на Сайте или в Мобильном приложении, а также может быть сообщен менеджером Исполнителя.

3.5. Сроки получения Заказа Получателем зависят от адреса и региона доставки, работы Службы доставки и напрямую не зависят от Исполнителя.

3.6. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Продукции.

3.7. В случае возникновения у Заказчика вопросов, касающихся свойств и характеристик Продукции, перед оформлением Заказа Заказчик должен обратиться к Исполнителю при помощи электронной почты (почта уточняется).

3.8. В случае несоответствия содержания готового Продукта макету, созданному Заказчиком в конструкторе на Сайте или в Мобильном приложении, Заказчику необходимо написать на адрес электронной почты (почта уточняется) сообщение с мотивированным обоснованием несоответствия. Исполнитель рассматривает вопрос и обоснование Заказчика, после чего принимает решение о наличии оснований для замены Продукта или уменьшения стоимости Заказа.

3.9. Исполнитель (его представители) вправе отправлять сообщения, информирующие Заказчика (Получателя) о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки и о готовности заказа. Такие сервисные сообщения направлены на информирование Заказчика о надлежащем исполнении Исполнителем своих обязательств по Договору, а также на контроль качества оказания услуг Заказчику.

3.10. При оформлении Подарочного сертификата (далее – ПС) Заказчик заключает предварительный договор на приобретение любой Продукции, за исключением Подарочного сертификата (ст. 429 ГК РФ). Приобретение Продукции с оплатой по ПС возможно:

- по перечню и ценам, представленным на Сайте или в Мобильном приложении
- на сумму не менее номинала ПС (в ином случае сумма заказанного Продукта становится равной сумме ПС, независимо от цены, указанной на Сайте или в Мобильном приложении);
- в течение 12-ти месяцев с момента оплаты ПС (срок действия ПС).

3.11. При оплате Заказа с использованием ПС дополнительные акции и скидки не суммируются.

3.12. При заказе Продукции Заказчик может воспользоваться услугой дизайнера, если такая услуга доступна на Сайте или в Мобильном приложении. Для этого Заказчик выбирает и оплачивает на Сайте <https://netprint.ru> или в Мобильном приложении соответствующую услугу. Стоимость услуги дизайнера указана на Сайте и в Мобильном приложении.

3.13. После оформления и оплаты Заказа с услугой дизайнера Исполнитель распределяет Заказ (включая ссылку на архив с фотографиями Заказчика и контактными данными Заказчика) дизайнеру.

3.14. В течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения Заказа дизайнер связывается с

Заказчиком и обсуждает детали оформления Продукта, а именно:

- формат Продукта;
- количество страниц Продукта;
- пожелания по наполнению Продукта;
- сроки оказания услуг дизайнера;
- иные детали, которые дизайнер и Заказчик определяют, как важные для дополнительного согласования до начала оказания услуг дизайнера, исходя из результатов обсуждения деталей.

Если Заказчик не отвечает на сообщения дизайнера в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты, указанной в этом пункте, то Заказ считается отмененным, а оплаченная стоимость услуг подлежит возврату Заказчику.

3.15. Коммуникация (в том числе по согласованию результата) дизайнера и Заказчика осуществляется по каналу связи, который выбрал Заказчик (Telegram, Whatsapp или электронная почта).

3.16. Количество фотографий в архиве, загруженных Заказчиком, не должно превышать лимит, указанный на странице конкретной Продукции на Сайте или в Мобильном приложении (лимит зависит в том числе от количества страниц выбранного Продукта).

3.17. В течение 4 (четырех) рабочих дней с даты согласования дизайнером фотографий и деталей оформления Продукта дизайнер создает Продукт по шаблонам, доступным в конструкторе на Сайте.

3.18. Дизайнер направляет Заказчику на согласование вариант созданного Продукта в виде PDF-файла, содержащего скриншоты Продукта из конструктора. Данный файл используется для ознакомления Заказчика с результатом и не пригоден для дальнейшей печати Продукции.

3.19. Заказчик рассматривает PDF-файл и предоставляет ответ о согласовании или несогласовании с предложениями изменений.

3.20. В рамках оплаченной стоимости Услуг дизайнер (Исполнитель) совершает не более двух итераций правок в Продукт. Третий и последующий запросы Заказчика об изменении Продукта оплачиваются Заказчиком отдельно по стоимости, указанной Исполнителем.

3.21. После окончательного согласования Сторонами Продукта дизайнер направляет его на дальнейшую печать и передачу Заказчику/Получателю.

3.22. Срок согласования Продукта – от даты направления первого варианта созданного Продукта в виде PDF-файла до даты финального согласования Продукта – не должен превышать 14 (четырнадцать) календарных дней.

Если срок согласования превышает указанный лимит по вине Заказчика (в том числе отсутствие ответа), то услуга дизайнера считается оказанной надлежащим образом, а оплаченная стоимость услуг не подлежит возврату.

3.23. Если дизайнер создал Продукт, соответствующий характеристикам, согласованным с

Заказчиком, то услуга дизайнера считается оказанной надлежащим образом независимо от одобрения Продукта Заказчиком и решения о дальнейшей печати Продукта.

3.24. По запросу Заказчика дизайнер может оказать дополнительные услуги, связанные с созданием Продукта:

- произвести цветокоррекцию фотографий;
- улучшить качество снимков;
- отобрать фотографии из архива, превышающего стандартный лимит количества фотографий;
- использовать индивидуальный дизайн вместо стандартных шаблонов конструктора, предложенных на Сайте.

Стоимость дополнительных услуг рассчитывается в индивидуальном порядке и оплачивается отдельно. Для оплаты дополнительных услуг Исполнитель формирует ссылку на оплату и отправляет ее Заказчику.

3.25. Факт и дата окончательного согласования Продукта подтверждаются электронным сообщением от Заказчика, содержащим утверждение «Согласовано».

3.26. Услуга Исполнителя, в том числе услуга дизайнера, считается оказанной надлежащим образом, если Заказчик в течение 1 (одного) рабочего дня (или иного срока, установленного законом для Заказчика-физического лица) не направил претензии по количеству, комплектности, качеству и иным характеристикам Заказа.

## **4. Доставка Заказов**

4.1. Способы доставки Заказов указаны на Сайте и в Мобильном приложении.

4.2. Курьерская доставка Заказов осуществляется по городам, в которых есть филиалы и представительства Службы доставки.

4.3. При доставке Заказ вручается лицу, указанному в Заказе в качестве Получателя, либо лицу, уполномоченному Получателем. В случае предоставления Заказчиком контактных данных, содержащих недостоверную информацию, Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее исполнение Заказа.

4.3. Право собственности и риск случайной гибели/повреждения Заказа переходит к Заказчику в момент передачи Заказа Службе доставки и (или) получения Заказа Заказчиком/Получателем.

4.4. За утрату, порчу (повреждение), недостачу доставляемых Заказов, а также нарушение сроков доставки несет ответственность Служба доставки. Убытки по указанным основаниям, причиненные при доставке, возмещаются в соответствии с агентскими договорами, заключенными со Службой доставки.

## **5. Оплата Заказа**

5.1. Стоимость Услуг, фотоизделий, сувенирной и полиграфической Продукции определяется

Исполнителем в одностороннем порядке и указывается на Сайте и в Мобильном приложении.

5.2. Стоимость может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. При этом цены на уже заказанную Заказчиком Услугу изменению не подлежат.

5.3. Способы оплаты Заказа указаны в Мобильном приложении и на Сайте.

Заказчик производит оплату Заказа в рублях Российской Федерации посредством: – безналичного расчета банковской картой на Сайте или в Мобильном приложении.

5.4. Направление Заказчику кассового чека производится в электронном виде на электронную почту Заказчику, если Заказчик внес адрес электронной почты в соответствующую форму на Сайте.

## **6. Отказ от Услуги**

6.1. В случае невозможности оказания Услуги по причинам, не зависящим от Исполнителя, Исполнитель вправе аннулировать Заказ. Исполнитель обязан уведомить об аннулировании Заказа путем направления электронного сообщения по адресу или телефону, указанным при регистрации Заказчика.

Причинами невозможности оказания Услуги могут быть, если Заказчик оформляет заказы на печать фотопродукции в нарушение прав и законных интересов третьих лиц и законодательства Российской Федерации, а именно предоставленные Заказчиком материалы:

а) содержащие оскорбления, клевету, порнографические или иные противоречащие нормам морали материалы; материалы, демонстрирующие или пропагандирующие жестокость, террор или насилие, оскорбляющие человеческое достоинство, а также иные материалы, не соответствующие законодательству Российской Федерации;

б) содержащие угрозы, дискриминацию или оскорбление других Пользователей или третьих лиц, носящие мошеннический характер, посягающие на личные или публичные интересы, пропагандирующие расовую, религиозную, этническую ненависть или вражду, а также любую иную информацию, нарушающую охраняемые законодательством Российской Федерации права человека и гражданина;

в) содержащие пропаганду или агитацию, возбуждающую социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду, ненависть к лицам нестандартной сексуальной ориентации, пропаганду войны, социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства.

6.2. В случае отсутствия у Исполнителя необходимого количества Продукции, заказанной Заказчиком, Исполнитель информирует об этом Заказчика в разумный срок с момента получения Заказа от Заказчика.

Заказчик вправе согласиться принять Заказ в ином количестве, либо аннулировать свой Заказ. В случае неполучения ответа Заказчика Исполнитель вправе аннулировать Заказ в полном объеме.

Исполнитель информирует Заказчика по телефону, электронной почте или иным способом связи, выбранным Заказчиком.

6.3. Заказ, не подтвержденный Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней, и по которому не поступало заявок об отказе через форму обратной связи на сайте: <https://netprint.ru/order/feedback>

или другими способами (телефонный звонок, электронное письмо), может быть аннулирован Исполнителем.

6.4. Заказчик не вправе отказаться от Заказа надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный Заказ может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

6.5. Незамедлительно после получения Заказа Заказчик обязан осмотреть Продукцию, в том числе на наличие недостатков, брака, и в случае их выявления сообщить об этом Исполнителю.

6.6. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 непериодические издания надлежащего качества не подлежат обмену, в связи с чем обменять Продукцию Исполнитель вправе лишь в момент осмотра Продукции и выявления недостатков. В дальнейшем Заказчик вправе требовать обмена или возврата Продукции исключительно при наличии заключения экспертизы, что недостатки Продукции являются производственным браком и возникли до передачи Продукции Заказчику.

6.7. Адрес, по которому осуществляется возврат Заказа, дополнительно согласуется между Заказчиком и Исполнителем.

6.8. Максимальный срок, в течение которого Заказ может быть возвращен Исполнителю, составляет 14 (четырнадцать) календарных дней с момента получения.

6.9. В случае отказа от Заказа Заказчик обязан направить письменное заявление (Бланк заявления предоставляется при обращении) Исполнителю.

6.10. При отказе Заказчика от Заказа Исполнитель должен вернуть оплаченную сумму не позднее чем через 10 (десять) дней с момента предъявления Заказчиком соответствующего заявления. Возврату не подлежат расходы на доставку от Заказчика возвращенного Заказа.

6.11. Если возврат денежных средств осуществляется одновременно с возвратом Заказа Заказчика, возврат указанной суммы осуществляется Исполнителем с согласия Заказчика тем же способом, каким была произведена оплата, либо способом, указанным в письменном заявлении Заказчика:

- а) путем перечисления соответствующей суммы по реквизитам лица, оплатившего Заказ;
- б) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет Заказчика, указанный Заказчиком в заявлении;
- в) через электронные системы платежа с указанием необходимой информации в заявлении;
- г) перечислением денежных средств на банковскую карту Заказчика с указанием необходимой информации в заявлении.

6.12. Для возврата денежных средств за неиспользованный Подарочный сертификат Заказчик

должен направить в адрес Исполнителя письменное заявление. По истечении срока действия ПС Исполнитель не принимает заявление о возврате и не производит возврат денежных средств.

6.13. При возврате неиспользованного в свой срок действия Подарочного сертификата денежные средства возвращаются по банковским реквизитам Плательщика, с которых была произведена оплата Подарочного сертификата, либо по иным банковским реквизитам, принадлежащим Плательщику.

## **7. Гарантии и ответственность Исполнителя**

7.1 Исполнитель гарантирует надлежащее качество выполненного Заказа. В случае возникновения брака по своей вине или вине третьих лиц, действующих на основании договора с Исполнителем, Исполнитель обязуется устранить брак своими силами в срок не более 10 (десять) рабочих дней. В противном случае, Исполнитель обязуется рассмотреть все претензии Заказчика в соответствии с п.9.5 Договора.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за содержание и функционирование сайтов третьих лиц, в том числе Службы доставки.

## **8. Претензии и порядок разрешения споров**

8.1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением Договора, решаются Сторонами путем переговоров.

8.2. Если в ходе переговоров Стороны не достигли соглашения, то Заказчик направляет претензию в свободной письменной форме.

8.3. Претензия должна быть направлена по почте заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении путем направления на имя ООО «Фотоэксперт» по адресу: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 1, этаж 1, пом. I, ком. 6.3 – 23Н или по электронной почте на адрес: [fotoexpert@netprint.ru](mailto:fotoexpert@netprint.ru)

8.4. В претензии указываются: фамилия, имя, телефон, адрес Заказчика, характер Продукции, номер Заказа, информация об оплате Заказа, требование Заказчика, обстоятельства, на которых основывается требование, перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств (в случае брака – фотографии бракованной Продукции).

8.5. Исполнитель рассматривает претензию и направляет ответ по существу в следующие сроки с даты получения претензии:

- устранение недостатков Продукции (Услуги) Заказчиком – 10 (десять) рабочих дней;
- замена Продукции (Услуги) – 7 (семь) рабочих дней (при необходимости дополнительной проверки качества – 20 (двадцать) рабочих дней);
- соразмерное уменьшение покупной цены – 10 (десять) рабочих дней;



– возврат денег за Продукцию ненадлежащего качества (Услугу) – 10 (десять) банковских дней.

8.6. В случае невозможности урегулирования разногласий в претензионном порядке, спор подлежит разрешению в судебном порядке в Арбитражном суде г. Москвы, за исключением случая предъявления иска о защите прав потребителей, когда спор рассматривается в суде, определяемом в соответствии с законодательством РФ.

## **9. Прочие условия**

9.1. Договор действует с момента Акцепта и до момента полного исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

9.2. Исполнитель вправе без дополнительного согласования с Заказчиком изменять условия Договора. Новая редакция Договора действует с момента опубликования на Сайте по адресу: <https://netprint.ru/moscow/article/28051> или в Мобильном приложении в соответствующем разделе. Просмотр страницы Сайта для ознакомления с действующей редакцией оферты является личной ответственностью каждого Заказчика. Продолжение использования Сайта будет означать согласие Заказчика с условиями новой редакции оферты.

9.3. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Заказчика (Получателя) в соответствии с Политикой конфиденциальности, размещенной по ссылке: 9.4. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяется право Российской Федерации, а именно положения ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Правила продажи товаров дистанционным способом (Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612) и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

9.5. В случае возникновения вопросов со стороны Заказчика он вправе обратиться в службу поддержки через форму обратной связи на сайте: <https://netprint.ru/order/feedback>

9.6. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих условий Договора-оферты и правил не влечет за собой недействительность остальных положений.