

Общество с ограниченной ответственностью «КРИСТАЛФИШ»

Юридический адрес: 644012, г. Омск, ул. 5-я Крайняя, д.19,

ОГРН 1235500004519, ИНН 5501282066, КПП 550101001,

Тел.: 8-800-100-9494, e-mail: info.crystalfish@yandex.ru

Утвержден и действует с 28.11.2025г.
Директор ООО «КРИСТАЛФИШ»

Безавко Е.В.



ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Договор публичной оферты (далее по тексту – Договор или Оферта) опубликован на официальном сайте ООО «КРИСТАЛФИШ» по адресу: <https://crystalfish.ru/>, во всех активных группах в социальных сетях и размещен на информационных стендах в помещениях торговых объектов, перечень которых представлен на сайте.

1.2. Настоящая Оферта является договором розничной купли-продажи и адресована любому лицу, выразившему намерение приобрести товар на условиях Оферты. Условия Оферты являются универсальными, одинаковыми для всех покупателей и не могут быть изменены индивидуально.

1.3. Оферта содержит все необходимые существенные условия, ее акцепт приравнивается к заключению договора, подписанному сторонами путем составления единого документа.

1.4. К отношениям между покупателем и продавцом, неурегулированным положениями настоящего Договора, применяются Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ и иные нормативно-правовые акты о розничной купле-продаже товаров, в том числе дистанционным способом.

1.5. В настоящей Оферте используются следующие термины и определения:

Продавец – Общество с ограниченной ответственностью «КРИСТАЛФИШ», юридический адрес: 644012, г. Омск, ул. 5-я Крайняя, д.19, ОГРН 1235500004519, ИНН 5501282066, КПП 550101001, телефон: 8-800-100-9494, +7-961-880-8061, e-mail: info.crystalfish@yandex.ru.

Покупатель — любое дееспособное лицо, приобретающее у продавца товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Оферта - адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определено и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

Акцепт — полное и безоговорочное принятие покупателем условий Оферты.

Договор розничной купли-продажи – договор, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Продажа товара дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Торговый объект - место, площадь в помещении или магазин, предназначенные для продажи товаров.

Товар – объект договора купли-продажи, не изъятый из гражданского оборота и доступный для приобретения покупателем.

Группа в социальных сетях – созданная продавцом группа, канал, чат или сообщество в социальных сетях в сети Интернет и (или) в иных сервисах обмена мгновенными сообщениями, в том числе в различных мессенджерах, для продвижения своих товаров и оформления покупателями заявок на приобретение товаров.

Сайт — информационный веб-ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу <https://crystalfish.ru/>, принадлежащий продавцу.

Корзина – сервис сайта продавца для отбора покупателем товара в целях его дальнейшего приобретения.

Личный кабинет на сайте - сервис сайта продавца, позволяющий покупателю после регистрации получить доступ к истории и состоянию своих заказов.

Менеджер – сотрудник продавца, уполномоченный на продажу товара и обработку заявок покупателей.

Заявка покупателя – это выраженное в электронной форме намерение покупателя приобрести товар.

Бронирование товара – комплекс мероприятий по обработке менеджером заявки покупателя, в том числе подтверждение возможности выполнить продавцом заявку, уточнение ассортимента, количества, веса товара, его стоимости, способа доставки.

Заказ – это комплекс действий покупателя, направленный на приобретение товара, в том числе оформление заявки, получение от менеджера калькуляции стоимости товара, иной информации о товаре, получение товара, оплата товара.

Чек – электронный или бумажный документ, удостоверяющий оплату покупателем товара.

Оплата по QR-коду — перевод денежных средств за товар с помощью графического кода, в котором зашифрованы платежные данные продавца через систему быстрых платежей (СБП).

Доставка товара - процесс передачи товара от продавца к покупателю курьером или самовывозом из пунктов, указанных на сайте.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. В рамках настоящей Оферты продавец предоставляет покупателю возможность приобрести для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, товары, сведения о которых представлены на сайте продавца по адресу: <https://crystalfish.ru/>, во всех активных группах в социальных сетях и в помещениях торговых объектов.

2.2. Продавец осуществляет розничную продажу товаров в своих торговых объектах, а также дистанционным способом с использованием сети «Интернет».

2.3. Продавец предоставляет покупателю информацию о товаре в виде каталогов, буклетов, проспектов, фотографий, текстовых характеристик или других материалов, содержащих полное и достоверное описание товара, его свойства, состав, наименование, стоимость и иную информацию, необходимую покупателю для принятия решения о покупке.

2.4. До момента приобретения товара дистанционным способом покупатель должен ознакомиться с условиями Оферты и в случае несогласия с какими-либо ее положениями, отказаться от покупки.

2.5. Договор заключается путем полного и безоговорочного принятия покупателем условий настоящей Оферты. Фактом, подтверждающим полный и безоговорочный акцепт покупателем Договора на условиях Оферты, является оформление заказа дистанционным способом и (или) оплата товара покупателем.

2.6. Для приобретения товара покупатель сообщает продавцу свой номер телефона или адрес электронной почты, фамилию, имя, отчество (не обязательно), адрес доставки, дает свое согласие продавцу на использование этих данных в целях исполнения продавцом своих обязательств по Договору, а также указывает каким способом он желает получать сообщения и уведомления от продавца относительно исполнения его заказа из предложенных продавцом вариантов.

3. СПОСОБЫ СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ, ДОСТАВКА ТОВАРА

3.1. Покупатель имеет возможность приобрести товар у продавца путем посещения торговых объектов, по телефонному звонку, а также дистанционно путем оформления заявок на сайте и в группах в социальных сетях.

Оформление заявок на сайте продавца и в группах в социальных сетях возможно круглосуточно, за исключением периодов технического сбоя и профилактических работ.

Заявки обрабатываются продавцом с понедельника по пятницу с 06:00 до 19:00 по московскому времени, в выходные и праздничные дни с 07:00 до 19:00 по московскому времени. В праздничные (нерабочие) и выходные дни время работы продавца может быть изменено, о чем продавец будет информировать покупателя любым доступным способом, в том числе путем размещения соответствующего объявления на сайте и в группах в социальных сетях.

3.1.1. Приобретение товара по телефонному звонку происходит в следующем порядке:

Оформление заказа для приобретения товара возможно по телефону: +7-961-880-8061, 8-800-100-9494, либо по номеру, указанному на сайте продавца.

В этом случае менеджер продавца выясняет какой товар желает приобрести покупатель, в каком ассортименте и количестве, а также согласовывает предварительную дату доставки, после чего оформляет в используемом продавцом программном обеспечении заказ покупателя и бронирует товар. Для оформления заказа покупатель сообщает свои фамилию, имя, отчество (не обязательно), номер телефона или адрес электронной почты, адрес для доставки.

Менеджер продавца в срок, не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента оформления покупателем заказа по телефону, направляет покупателю сообщение с детализацией условий заказа, в том числе о возможности исполнить заказ, с номером заказа, с указанием ассортимента, количества, приблизительного веса весового товара, приблизительной стоимости заказа (при наличии весового товара в заказе), с порядком получения товара, с предварительной датой доставки, высылает ссылку на сайт продавца для ознакомления с Офертой.

За несколько дней до согласованной с покупателем даты доставки продавец отправляет покупателю сообщение с указанием номера заказа, точной даты и временного интервала доставки, адреса доставки, номера телефона контактного лица, возможных способов оплаты, высылает ссылку на сайт продавца для повторного ознакомления с Офертой, а также с просьбой подтвердить действительность заказа встречным текстовым сообщением со словом «Да». Завершение процесса оформления заказа происходит путем получения продавцом от покупателя встречного сообщения со словом «Да».

Отправлением в данном случае встречного сообщения со словом «Да» покупатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Оферты. Молчание покупателя в ответ на сообщение продавца о готовности к доставке товара в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения сообщения продавца или направление продавцу сообщения со словом «Нет» приравниваются к отказу от получения заказа. В этом случае заказ аннулируется продавцом.

3.1.2. Приобретение товара на сайте продавца происходит в следующем порядке:

Для оформления заявки на сайте продавца покупатель выбирает товары на основании информационных материалов, размещенных на сайте, добавляет товары в корзину и проходит регистрацию для создания личного кабинета (в случае оформления заказа впервые).

Для регистрации на сайте продавца в поле «Ваш телефон» покупатель указывает свой номер телефона и нажимает кнопку «Продолжить».

Нажатием кнопки «Продолжить» покупатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями настоящей Оферты, Политикой конфиденциальности продавца, а также путем проставления «галочки» в отведенном для этого поле дает согласие на получение новостей и специальных предложений продавца.

После регистрации покупатель переходит к оформлению заказа, для чего указывает в специально отведенных полях свои фамилию, имя, отчество (не обязательно), выбирает способ получения товара (самовывозом или курьерской доставкой), указывает адрес доставки, выбирает из предложенных вариантов способ оплаты, корректирует при необходимости содержание корзины с товарами и нажимает кнопку «Оформить заказ». Нажатием кнопки «Оформить заказ» покупатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Оферты, Правилами возврата товара, Политикой конфиденциальности и Условиями доставки, размещенными на сайте.

Менеджер продавца в срок, не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента оформления покупателем заказа на сайте, бронирует товар и направляет покупателю сообщение с детализацией условий заказа, в том числе о возможности исполнить заказ, с номером заказа, с указанием ассортимента, количества, приблизительного веса весового товара, приблизительной стоимости заказа (при наличии весового товара в заказе), с порядком получения товара, с предварительной датой доставки, высылает ссылку на сайт продавца для ознакомления с Офертой.

За несколько дней до согласованной с покупателем даты доставки продавец отправляет покупателю сообщение с указанием номера заказа, точной даты и временного интервала доставки, адреса доставки, номера телефона контактного лица, возможных способов оплаты, высылает ссылку на сайт продавца для повторного ознакомления с Офертой, а также с просьбой подтвердить действительность заказа встречным текстовым сообщением со словом «Да». Завершение процесса оформления заказа происходит путем получения продавцом от покупателя встречного сообщения со словом «Да».

Отправлением в данном случае встречного сообщения со словом «Да» покупатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Оферты. Молчание покупателя в ответ на сообщение продавца о готовности к доставке товара в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения сообщения продавца или направление продавцу сообщения со словом «Нет» приравниваются к отказу от получения заказа. В этом случае заказ аннулируется продавцом.

3.1.3. Приобретение товара путем оформления заявок в группах продавца в социальных сетях происходит в следующем порядке:

Во всех группах продавца в социальных сетях в закрепленных сообщениях, на стене сообщества или любым иным возможным способом для прочтения всеми участниками (посетителями) группы публикуется текст настоящей Оферты.

Покупатель в любой из групп продавца в социальных сетях текстовым сообщением направляет продавцу заявку, в которой указывает какой товар желает приобрести, в каком ассортименте и количестве, указывает свои фамилию, имя, отчество (не обязательно), свой номер телефона или адрес электронной почты, название социальной сети или иной способ, удобный для взаимодействия с продавцом, адрес доставки, способ доставки, желаемую дату доставки.

Менеджер продавца в срок, не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента направления покупателем заявки, бронирует товар и направляет покупателю сообщение с детализацией условий заказа, в том числе о возможности исполнить заказ, с номером заказа, с указанием ассортимента, количества, приблизительного веса весового товара, приблизительной стоимости заказа (при наличии весового товара в заказе), с порядком получения товара, с предварительной датой доставки, высылает ссылку на сайт продавца для ознакомления с Офертой.

За несколько дней до согласованной с покупателем даты доставки продавец отправляет покупателю сообщение с указанием номера заказа, точной даты и временного интервала доставки, адреса доставки, номера телефона контактного лица, возможных способов оплаты, высылает ссылку на сайт продавца для повторного ознакомления с Офертой, а также с просьбой подтвердить действительность заказа встречным текстовым сообщением со словом «Да». Завершение процесса оформления заказа происходит путем получения продавцом от покупателя встречного сообщения со словом «Да».

Отправлением в данном случае встречного сообщения со словом «Да» покупатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Оферты. Молчание покупателя в ответ на сообщение продавца о готовности к доставке товара в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения сообщения продавца или направление продавцу сообщения со словом «Нет» приравниваются к отказу от получения заказа. В этом случае заказ аннулируется продавцом.

В аналогичном порядке совершается покупка товаров на российском интернет-сервисе для продажи товаров «Авито».

3.2. В случае возникновения у покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик товара, перед оформлением заказа ему необходимо обратиться за консультацией к менеджеру продавца любым доступным способом – по телефону, в любых группах в социальных сетях, по электронной почте.

3.3. Информация о товаре, включая правила хранения, доводится до покупателя путем ее размещения на товаре, на таре, упаковке, ярлыке, этикетке или иным способом, установленным законодательством РФ.

3.4. Способ доставки и способ оплаты товара покупатель выбирает при оформлении заказа самостоятельно из вариантов, предложенных продавцом. Покупатель обязан оплатить товар в соответствии с выбранным способом оплаты и доставки.

3.5. Срок и возможность выполнения заказа покупателем определяются продавцом исходя из наличия товара на складе или исходя из предполагаемой даты поступления товара продавцу. До момента доставки товара состав заказа может быть изменен покупателем или отменен.

3.6. Доставка заказа осуществляется самовывозом из пунктов выдачи, предложенных продавцом и выбранных покупателем при оформлении заказа, или доставкой курьером по адресу, указанному покупателем при оформлении заказа, в согласованное с продавцом время.

3.7. Сроки доставки, указанные продавцом в сообщениях покупателю, являются ориентировочными. Реальные сроки доставки могут отклоняться в сторону уменьшения или увеличения по причинам, не зависящим от продавца, включая, но не ограничиваясь загруженностью

дорог, количеством заказов на указанное время, погодными условиями, форс-мажором и т.д. При наличии данных обстоятельств продавец не считается просрочившим доставку.

3.8. В случае изменения у покупателя данных, имеющих значение для надлежащего выполнения продавцом своих обязательств, или при наличии ошибки в адресе доставки или иных сведениях о покупателе, покупатель обязан незамедлительно, но не позднее дня, предшествующего дню доставки, уведомить об этом продавца, указав номер заказа и правильные сведения. При изменении адреса доставки продавец вправе произвести перерасчет стоимости доставки и (или) изменить дату и время доставки.

3.9. Право собственности и риск случайной гибели (повреждения) товара переходит к покупателю в момент приемки товара покупателем.

3.10. Доставленный товар передается покупателю в пункте самовывоза или по указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа либо другое (в том числе электронное) подтверждение оформления заказа, если иное не предусмотрено законодательством РФ или настоящим Договором.

Покупатель при передаче товара в присутствии лица, осуществляющего доставку заказа, должен проверить внешний вид и упаковку товара, количество и ассортимент товара в заказе.

Факт оплаты заказа означает отсутствие претензий покупателя к количеству, качеству (явные недостатки), ассортименту и комплектности товара. После приемки товара продавец не принимает претензии в отношении вышеуказанных характеристик товара.

3.11. В случае получения товара курьерской доставкой покупатель обязан принять товар в согласованный сторонами при оформлении заказа временной промежуток. Время ожидания курьером покупателя по адресу, указанному покупателем для доставки, составляет не более 10 (десяти) минут.

В случае если доставка товара произведена продавцом в установленное время, но товар не был передан покупателю по его вине, покупатель считается отказавшимся от исполнения Договора и обязан оплатить продавцу расходы по доставке. Оплату расходов продавца на доставку покупатель вправе произвести по QR-коду, направленному ему продавцом в сообщении, или наличными денежными средствами. Повторная доставка в таком случае производится за отдельную плату и в новые сроки, согласованные с продавцом. При наличии предоплаты за товар возврат денежных средств продавцом осуществляется с удержанием стоимости доставки.

3.12. Заказ, оформленный покупателем, может быть доступен для самостоятельного вывоза (самовывоза) из пунктов выдачи, предложенных продавцом и выбранных покупателем при оформлении заказа. Адреса и режимы работы пунктов самовывоза (выдачи заказов) размещены продавцом на сайте в разделе «Доставка и оплата», а также сообщаются каждому покупателю при подтверждении заказа.

3.13. При самовывозе товара покупатель вправе отказаться от ожидания заказа в случае, если к указанному моменту самовывоза заказ не готов. В этом случае продавец возвращает денежные средства покупателю по предоплаченному заказу, но срок зачисления денежных средств на счет покупателя зависит от времени обработки платежа банком.

Если покупатель не получил заказ в установленное время по своей вине, то стоимость предоплаченного заказа покупателю возвращается с удержанием расходов продавца на доставку.

3.14. Заказ считается доставленным в момент его передачи покупателю. После получения товара в случае его приобретения дистанционным способом у покупателя остается кассовый чек в электронном виде.

3.15. Продавец вправе отказать покупателю в заключении Договора и оформлении заказа, если у покупателя уже оформлены и не получены в согласованное время доставки другие заказы.

3.16. Ответственность за предоставление недостоверных сведений, повлекшее невозможность надлежащего исполнения продавцом своих обязательств перед покупателем, лежит на покупателе.

3.17. В случае возникновения спорных ситуаций для продавца основным средством связи с покупателем является предоставленный покупателем номер телефона или адрес электронной почты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Продавец обязан:

4.1.1. Обеспечить продажу и передачу покупателю товара, выбранного им, в соответствии с условиями Оферты.

4.1.2. Нести расходы на осуществление возврата денежной суммы, уплаченной покупателем за товар ненадлежащего качества.

4.2. Продавец имеет право:

4.2.1. В одностороннем порядке изменять цены на товары, а также условия и способы доставки товаров, за исключением случаев, когда товары уже оплачены покупателем.

4.2.2. В одностороннем порядке изменять положения Оферты. Изменения и дополнения вступают в силу по истечении 3 (трех) дней с момента их опубликования на сайте, во всех активных группах в социальных сетях и в помещениях торговых объектов.

4.2.3. Временно приостановить прием заказов в случае нехватки курьеров и (или) ввиду большого количества заказов и (или) в случае технических неполадок, а также в случае отсутствия товаров на складе по вине поставщиков.

4.3. Покупатель обязан:

4.3.1. Перед совершением покупки ознакомиться с Офертой.

4.3.2. Принимать и оплачивать товары и доставку в порядке, определяемом условиями Оферты.

4.3.3. Нести расходы на осуществление возврата товара надлежащего качества.

4.4. Покупатель имеет право:

4.4.1. На то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья покупателя и окружающей среды.

4.4.2. Получать от продавца всю необходимую информацию о товаре.

4.4.3. Изменить состав заказа или отказаться от заказа в порядке, предусмотренном Офертой.

5. ЦЕНА ТОВАРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Цена товара, реализуемого продавцом в торговых объектах и дистанционно, устанавливается в рублях РФ. Полная стоимость заказа состоит из цены товара, которая формируется из итоговой стоимости товара и стоимости доставки. Полная стоимость весового товара сообщается продавцом покупателю непосредственно в момент передачи товара, но в любом случае до момента оплаты.

5.2. Цена товара может быть изменена продавцом в одностороннем порядке за исключением цены на заказанный и оплаченный покупателем товар.

5.3. Покупатель вправе оплатить товар с помощью банковской карты, наличным денежными средствами или по QR-коду. Способ оплаты товара определяется покупателем при оформлении заказа из предложенных продавцом вариантов.

5.4. Во избежание случаев неправомерного использования банковских карт при оплате товара, все оформленные покупателем заказы и оплаченные банковской картой, могут проверяться продавцом. Продавец оставляет за собой право без объяснения причин аннулировать заказ. В таком случае стоимость заказа возвращается держателю банковской карты. При этом продавец не осуществляет обработку, в том числе сбор и хранение данных банковских карт покупателей.

5.5. Товар считается оплаченным с момента поступления денежных средств на счет продавца при безналичном способе оплаты либо с момента поступления денежных средств в кассу продавца при наличном расчете.

5.6. В случае проведения стимулирующих мероприятий — акций, скидок, специальных предложений, бонусной системы для покупателей, продавцом могут быть установлены на этот период специальные цены и правила, регулирующие порядок приобретения и оплаты товара. Стимулирующие мероприятия могут быть отменены или изменены продавцом в одностороннем порядке.

6. КАЧЕСТВО ТОВАРА И ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ

6.1. Продавец гарантирует, что представленные к продаже товары соответствуют всем необходимым требованиям действующего законодательства РФ, что подтверждается соответствующими документами (сертификатами).

6.2. Особенности реализуемых продавцом товаров приведены в таблице ниже и не являются недостатками согласно приведенным нормативным обоснованиям:

№	Описание особенностей товара	Нормативно-правовое обоснование допустимости указанных особенностей товара
1	Разная цветность филе лососевых рыб	Цвет рыбы должен быть свойственным виду рыбы без признаков порчи. Допускается различие цвета мяса лососевых рыб от белого и светло-розового до красного согласно ТР ЕАЭС 040/2016, ГОСТ 32366-2013, ГОСТ 814-96.
2	Отхождение реберных костей от мяса рыбы	Согласно ГОСТ 814-2019 «Рыба охлажденная. Технические условия» допускается консистенция филе от плотной до мягкой, свойственная данному виду рыбы; допускается слегка ослабевшая; допускается свойственное данным видам рыб частичное расслоение мяса.
3	Илистый запах рыбы	Допускается для пресноводных рыб согласно ГОСТ 814-2019 «Рыба охлажденная. Технические условия».
4	Наличие паразитов в рыбе, консерве, пресерве	Согласно ТР ЕАЭС 040/2016 в случае обнаружения опасных для здоровья человека живых паразитов и их личинок в живой рыбе, живых водных беспозвоночных, рыбе-сырце (свежей), свежих водных млекопитающих, свежих водных беспозвоночных, охлажденной и замороженной пищевой рыбной продукции животного происхождения такая продукция до выпуска в обращение должна быть подвергнута замораживанию до температуры во всех частях продукта не выше минус 20°C на срок не менее 24 часов или не выше минус 35°C на срок не менее 15 часов, а также другим методам обеззараживания, гарантирующим безопасность пищевой рыбной продукции.
5	Привкус йода, привкус горечи в печени трески в консерве	Допускается согласно ГОСТ 13272-2009 «Межгосударственный стандарт. Консервы из печени рыб. Технические условия».
6	Жабры рыбы слишком темные или слишком светлые	Согласно ГОСТ 814-2019 «Рыба охлажденная. Технические условия» цвет жабр у охлажденной рыбы может варьироваться от темно-красного до розового цвета.
7	Вкус продукта слишком соленый/ малосоленый/ невкусный	Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» не предусмотрен обмен или возврат продовольственных товаров надлежащего качества, в том числе по вкусу, если он не устраивает покупателя.
8	Надрезы в области головы рыбы	Согласно ГОСТ 16080-2019 «Рыбы лососевые тихоокеанские соленые. Технические условия» допускается удаление жабр, перерезание калтычка и нижней челюсти рыбы. Согласно ГОСТ 814-2019 «Рыба охлажденная. Технические условия» охлажденную рыбу изготавливают в неразделанном (целом) или разделанном виде. Осетровых рыб обескровливают перерезанием у живой рыбы жабр или хвостового стебля; крупных лососевых рыб рекомендуется обескровливать; у рыб, головы которых составляют более 30 % их массы, рекомендуется удалять голову косым срезом с оставлением приголовка.
9	Икра лососевых рыб имеет неоднородный цвет, вязкость; наличие кусочков пленки в икре.	Допускается согласно ГОСТ 31794-2012 «Икра зернистая лососевых рыб. Технические условия».
10	Наличие в ягодах и фруктах массовой доли примесей растительного происхождения,	Допускается согласно ГОСТ 33823-2016 «Фрукты быстрозамороженные. Общие технические условия»

	фрагментов кожицы, косточек, растительных волокон	
11	Ягоды могут быть разнородными по размеру и окраске. Допускаются дефекты при условии, что ягоды сохраняют присущие им характерные признаки качества, сохраняемость и товарный вид: незначительная утечка сока, незначительная помятость.	Допускается согласно ГОСТ 33309-2015 (UNECE STANDARD FFV-57:2010) «Клюква свежая. Технические условия», ГОСТ 20450-2019 «Брусника свежая. Технические условия», ГОСТ 34219-2017 «Черника и голубика свежие. Технические условия», ГОСТ 33953-2016 «Земляника свежая. Технические условия», ГОСТ Р 58012-2017 «Жимолость свежая съедобная. Технические условия», ГОСТ 33915-2016 «Малина и ежевика свежие. Технические условия», ГОСТ 33801-2016 «Вишня и черешня свежие. Технические условия», ГОСТ 33954-2016 «Смородина красная и белая свежая. Технические условия», ГОСТ 33485-2015 (UNECE STANDARD FFV-57:2010) «Крыжовник свежий. Технические условия»
12	Наличие паразитов в ягоде	Согласно ГОСТ 33309, ГОСТ 20450-2019, ГОСТ 34219-2017, ГОСТ 33953-2016, ГОСТ Р 58012-2017, ГОСТ 33915-2016, ГОСТ 33801-2016, ГОСТ 33954-2016, ГОСТ 33485-2015 содержание в ягодах токсичных элементов, пестицидов, радионуклидов, яиц гельминтов и цист кишечных патогенных простейших не должно превышать норм, установленных нормативными правовыми актами государства.

6.3. Продавец обязан передать покупателю товары, качество которых соответствует информации, представленной покупателю при заключении Договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товаров.

6.4. Срок годности с указанием условий хранения устанавливает изготовитель товара.

6.5. Согласно техническому регламенту Евразийского экономического союза «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (ТР ЕАЭС 040/2016) не допускается хранение охлажденной, замороженной и замороженной пищевой рыбной продукции в неохлаждаемых помещениях. При хранении пищевой рыбной продукции должны соблюдаться установленные изготовителем условия хранения с учетом следующих требований:

а) охлажденная пищевая рыбная продукция должна храниться при температуре не выше 5 °С, но выше температуры замерзания тканевого сока;

б) мороженая пищевая рыбная продукция должна храниться при температуре не выше минус 18 °С;

в) замороженная пищевая рыбная продукция должна храниться при температуре от минус 3 °С до минус 5 °С;

г) живая рыба и живые водные беспозвоночные должны содержаться в условиях, обеспечивающих их жизнедеятельность, без ограничения срока годности. Емкости, предназначенные для их содержания, должны быть произведены из материалов, не изменяющих качество воды.

7. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТОВАРА

7.1. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до момента его оплаты и (или) приемки на условиях настоящей Оферты.

7.2. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его покупателем.

7.3. Возврат или обмен продовольственного товара надлежащего качества не допускается.

7.4. В случае приобретения некачественного товара, покупатель может вернуть его продавцу и потребовать защиты своих прав одним из способов, указанных в пункте 1 статьи 18 Законом от 07.02.1992 № 2300-1 РФ «О защите прав потребителей», в том числе потребовать замены

такого товара товаром надлежащего качества, скидку на следующий заказ или возврата уплаченных за товар денежных средств.

Претензия покупателя составляется в письменной свободной форме с указанием требований к продавцу, а также с указанием банковских реквизитов для возврата денежных средств и может быть направлена продавцу по адресу электронной почты, по юридическому адресу или вручена нарочно в одном из торговых объектов, список которых указан на сайте продавца.

7.5. Покупатель вправе вернуть продавцу товар ненадлежащего качества в соответствии со сроками, установленными Законом от 07.02.1992 № 2300-1 РФ «О защите прав потребителей» в случае, если сохранен товарный вид товара, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки. При этом отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца. Возврат покупателем продавцу товара ненадлежащего качества может быть осуществлен в одном из торговых объектов продавца или путем передачи такого товара через курьерскую доставку за счет продавца.

7.6. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и в случае необходимости провести проверку качества товара. При наличии спора о причинах возникновения недостатков товара продавец проводит экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара установлено, что товар не имеет недостатков или что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

7.7. В случае приобретения охлажденной рыбной продукции ненадлежащего качества, включая специфический неприятный запах, специфический вкус и (или) цвет продукта, покупатель должен сообщить об этом продавцу не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента приемки товара любым доступным способом (по телефону, по электронной почте, в группах в социальных сетях или очно в торговом объекте), а также сообщить номер заказа, адрес доставки, наименование товара, признаки ненадлежащего качества, обязательно представить фото и (или) видео – фиксацию недостатков и в максимально короткие сроки передать товар продавцу для проверки качества. В случае предъявления претензий по качеству охлажденной рыбной продукции позднее указанного в настоящем пункте срока, покупатель обязан представить продавцу доказательства соблюдения надлежащих условий хранения товара с момента покупки до момента фактического возврата.

7.8. В случае приобретения свежих ягод, фруктов ненадлежащего качества, включая специфический неприятный запах, наличие плесени и (или) следов гниения, специфический вкус и (или) цвет продукта, превышающие допустимые нормы, покупатель должен сообщить об этом продавцу в момент приемки товара, либо не позднее 12 (двенадцати) часов с момента приемки товара любым доступным способом (по телефону, по электронной почте, в группах в социальных сетях или очно в торговом объекте), а также сообщить номер заказа, адрес доставки, наименование товара, признаки ненадлежащего качества, обязательно представить фото и (или) видео – фиксацию недостатков и в максимально короткие сроки передать товар продавцу для проверки качества.

7.9. В случае приобретения товара с истекшим сроком годности или если информация на упаковке не соответствует содержанию, Покупатель предъявляет претензии Продавцу в соответствии с п.7.5 Оферты.

7.10. В случае отказа покупателя от Договора и предъявления требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы, продавец возвращает покупателю стоимость товара ненадлежащего качества не позднее 10 (десяти) дней со дня получения претензии при условии фактического возврата покупателем товара.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Продавец не несет ответственность за ущерб, причиненный покупателю вследствие ненадлежащего использования им товара, приобретенного у продавца.

8.2. Продавец не несет ответственность за убытки покупателя, возникшие в результате неправильного указания покупателем сведений при оформлении заказа, в том числе неправильного указания адреса доставки.

8.3. Продавец оставляет за собой право отменить заказ покупателя с возвратом денежных средств в случае, если заказ был предварительно оплачен, а также заблокировать личный кабинет

покупателя в случаях использования покупателем нецензурной лексики в общении с менеджером и (или) лицом, осуществляющим доставку, а также в случае грубого, оскорбительного, некорректного поведения покупателя, а также в случае, когда поведение покупателя создает угрозу жизни, здоровью или имуществу названных в настоящем пункте Оферты лиц.

8.4. Любая сторона настоящего Договора не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это произошло из-за наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) таких как война, военные действия, военная мобилизация; гражданская война, бунт, восстание, революция, военный или иной незаконный захват власти, мятеж, террористический акт; нарушения трудовых отношений, в том числе бойкот, забастовка и локаут, преднамеренное замедление работы, захват заводов, производственных и иных помещений, транспорта, оборудования; валютные и торговые ограничения, эмбарго, санкции; законный или незаконный акт власти, экспроприация, конфискация, реквизиция, национализация; эпизоотия, эпидемия, пандемия; стихийное бедствие или экстремальное природное явление; взрыв, пожар, разрушение оборудования, инженерных сетей. Указанные обстоятельства должны иметь прямое отношение к возможности исполнения условий настоящего Договора.

Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств по Договору, должна известить об этом событии другую сторону в письменной свободной форме не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента наступления форс-мажора с приложением доказательств наступившего события. В противном случае указанная сторона теряет право ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы и будет обязана возместить убытки другой стороне.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Споры и разногласия между сторонами, возникающие в процессе исполнения взаимных прав и обязанностей по настоящему Договору, разрешаются путем переговоров, а при невозможности такого разрешения, подлежат рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Соблюдение досудебного претензионного порядка обязательно, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

9.2. При рассмотрении споров в суде переписка сторон по электронной почте, в SMS, в группах в социальных сетях, в мессенджерах, включая, но не ограничиваясь в Telegram, Viber, WhatsApp, MAX, признается сторонами надлежащим доказательством.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Во всем другом, что не предусмотрено настоящей Офертой, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.2. Исходя из политики лояльности к покупателю, продавец вправе действовать с отступлениями от условий настоящей Оферты, если это приведет к максимальной выгоде для покупателя.

10.3. Стороны гарантируют, что все представленные ими данные являются подлинными и в случае предоставления ложных сведений они несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10.4. Реквизиты продавца:

ООО «КРИСТАЛФИШ»

Юридический адрес: 644012, г. Омск, ул 5-я Крайняя, д.19,

ОГРН 1235500004519, ИНН 5501282066, КПП 550101001,

Счет № 40702810623050012784

в ФИЛИАЛЕ «НОВОСИБИРСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК 045004774, к/с 30101810600000000774

Тел.: 8-800-100-9494, +7-961-880-8061,

e-mail: info.crystalfish@yandex.ru.