

# Правила оформления и оплаты заказа

## 1. Общие положения

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

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

## 2. Оформление заказа

2.1. Заказ на приготовление и доставку продукции и товаров может быть осуществлен Клиентом в соответствии с меню, размещенном на Сайте, путем заполнения электронной формы заказа на Сайте

2.2. Фотографии товаров/продукции, размещенные в меню на Сайте и в Приложении, носят справочный характер. Из-за ограниченного места для описания характеристик товаров/продукции, в описании указываются основные ингредиенты. Полный состав товаров/продукции можно уточнить по телефону +74957885212 при заказе.

2.3. При оформлении заказа Клиентом на Сайте, необходимо выбрать интересующую продукцию/товар в меню и указать нужное количество. В разделе «Корзина» проверить количество и перечень заказываемых позиций продукции/товаров (при необходимости внести изменения), а также заполнить данные по доставке в соответствующих полях формы оформления заказа. Количество столовых приборов (палочки и салфетки) необходимо указать самостоятельно (по умолчанию, количество приборов будет указано 0).

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

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

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

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

### **3. Оплата заказа**

3.1. Стоимость продукции/товаров указана в меню на Сайте, актуальна на момент оформления и отправки Клиентом заказа. Стоимость продукции/товаров включает в себя стоимость продукции/товаров, упаковки и транспортных расходов по доставке.

3.2. Способы оплаты заказа:

- Безналичный расчет по банковской карте при получении заказа Клиентом;
- Наличный расчет при получении заказа Клиентом;
- Оплата банковской картой платежных систем МИР, VISA, MasterCard при оформлении заказа на Сайте или в Приложении;

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

### **4. Отказ от заказа**

4.1. Клиент вправе произвести отмену заказа, оформленного на Сайте, в Приложении или через оператора контактного-центра, в течение 5 (пяти) минут с момента отправки Заказа, путем звонка в контактный-центр по телефону [+74957885212](tel:+74957885212) или обращения через чат. Если заказ был оплачен банковской картой на Сайте или в Приложении, стоимость заказа будет возвращена Клиенту на банковскую карту в течение 10 (десяти) банковских дней с момента отмены заказа.

4.2. В случае, если Клиент производит отмену заказа по истечении 5 (пяти) минут с момента его отправки, когда заказ принят к исполнению и находится в процессе приготовления, или отмена заказа/отказ от принятия заказа происходит после его доставки Клиенту по причинам, зависящим от Клиента (нет денежных средств для оплаты заказа, Клиент не открыл дверь, неверно указал адрес, не ответил на звонок, оформил ошибочный заказ и т.п.), то:

4.2.1. если Клиент оформил заказ с оплатой наличными или банковской картой при получении и по своей инициативе решил его отменить после начала приготовления или после его доставки, по причинам, зависящим от Клиента, - способ оплаты заказа наличными или банковской картой при получении будет более недоступен для данного Клиента;

4.2.2. если Клиент оформил заказ и оплатил его банковской картой на Сайте и по своей инициативе решил его отменить после начала приготовления или после его доставки по причинам, зависящим от Клиента, - 50% (пятьдесят процентов) от стоимости заказа будет удержано для возмещения расходов на приготовление заказа. Остаток денежных средств будет возвращен Клиенту на банковскую карту в течение 10 (десяти) банковских дней с момента отмены заказа.

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

Возврат наличных денежных средств осуществляется одновременно с возвратом продукции/товара ненадлежащего качества (в случае, если ресторан, осуществляющий приготовление заказа, закрыт на момент возврата продукции/товара, возврат денежных средств осуществляется на следующий рабочий день в рабочие часы ресторана), возврат денежных средств при оплате заказа банковской картой - на банковскую карту в течение 10 (десяти) банковских дней с момента возврата продукции/товара ненадлежащего качества.

Клиент по своему усмотрению вправе, вместо возврата денежных средств, получить компенсацию, согласованную Сторонами, в виде дополнительных бонусов или товаров/продукции в подарок.

4.4. При отмене заказа по инициативе Клиента использованные для его оформления бонусы не возвращаются. Бонусы подлежат возврату только при отмене заказа по инициативе службы доставки.