Публичная оферта TIGERLY

О розничной купле-продаже товаров дистанционным способом

Редакция от 25 ноября 2026 года · Санкт-Петербург

Продавец: индивидуальный предприниматель Серова Наталья Владимировна, ОГРНИП 325784700026328, ИНН 471007449890.

Сайт: https://tigerly.ru. **Обращения по заказам и возвратам:** tigerly.ru@yandex.ru, 8 (812) 424-33-50.

1. Общие положения

1.1. Настоящая публичная оферта (далее - Оферта) определяет условия дистанционной продажи товаров Продавцом физическим лицам, приобретающим их для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью (далее - Покупатели).

1.2. К отношениям сторон применяются Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 657. Оферта не ограничивает права Покупателя, установленные обязательными нормами законодательства.

1.3. Заказ - выбранные Покупателем товары и согласованные условия их получения. Получателем может быть сам Покупатель или указанное им лицо. Передача заказа такому Получателю является передачей товара Покупателю.

1.4. До оформления заказа Покупатель знакомится с описанием товаров, ценами, условиями получения и Офертой. Для заказа действует редакция Оферты, опубликованная при его оформлении. Последующие изменения не изменяют уже заключённый договор без согласия Покупателя.

2. Товары и оформление заказа

2.1. Продавец продаёт срезанные цветы, букеты, цветочные композиции и иные товары, представленные на Сайте. Наименование, состав, количество, основные свойства и цена выбранного товара определяются его карточкой и условиями оформленного заказа.

2.2. Цветы являются природным материалом: форма и оттенок отдельных цветов могут незначительно отличаться от фотографии. Такие особенности не должны изменять согласованные состав, цветовое решение, размер и иные существенные свойства товара. Замена согласованных цветов или других существенных составляющих допускается только с согласия Покупателя.

2.3. Покупатель выбирает товары, способ получения, доступную дату и интервал, указывает необходимые контактные данные и, если он известен, полный адрес доставки. Актуальные доступные даты и интервалы отображаются при оформлении заказа с учётом времени подготовки товаров и графика работы.

2.4. Оформление заказа на Сайте означает принятие Покупателем условий Оферты. Договор считается заключённым с момента получения Продавцом оформленного заказа. Продавец предоставляет электронное подтверждение оформления с номером заказа или другим способом его идентификации. Обязанность оплатить заказ и порядок оплаты определяются разделом 3 Оферты.

2.5. Покупатель сообщает достоверные данные, необходимые для исполнения заказа, и обеспечивает возможность связи с ним или Получателем. Если адрес необходимо узнать у Получателя, Покупатель выбирает соответствующий вариант при оформлении, когда он доступен на Сайте.

2.6. Если исполнить заказ на согласованных условиях невозможно, Продавец связывается с Покупателем и предлагает доступные варианты. Замена товара, перенос срока или изменение адреса выполняются по соглашению с Покупателем. Если договорённость не достигнута, уплаченные за неисполненный заказ средства возвращаются в установленном законом порядке; права Покупателя в связи с нарушением договора сохраняются.

3. Цена и оплата

3.1. Цены указаны в рублях Российской Федерации и включают применимые налоги. Стоимость товаров и, когда она определена, стоимость доставки показываются до оплаты. К оплате предъявляется сумма, указанная при оформлении заказа или отдельно согласованная с Покупателем в предусмотренных Офертой случаях.

3.2. Стоимость доставки зависит от адреса и расстояния, выбранной даты и интервала, а также действующих для этих условий тарифов. Она может быть нулевой. Точная сумма определяется при оформлении заказа либо согласовывается отдельно, если адрес или возможность доставки требуют уточнения. Изменение тарифов Продавца или стоимости услуг привлечённого курьера само по себе не является основанием увеличить уже согласованную и оплаченную Покупателем цену доставки.

3.3. В предусмотренных Сайтом случаях заказ сначала направляется на согласование без оплаты; до завершения такого согласования оплата не требуется. Если при оформлении предусмотрена оплата товаров без определённой стоимости доставки, Покупатель сначала оплачивает только товары. После уточнения адреса Продавец согласовывает с ним возможность доставки, её стоимость, дату и интервал. Доплата производится после согласования, до отправки заказа. Продавец не списывает её без отдельного волеизъявления Покупателя.

3.4. Если предложенная после уточнения адреса стоимость доставки не устраивает Покупателя либо доставка невозможна, стороны могут согласовать самовывоз или иной вариант получения. При отсутствии договорённости Покупатель вправе отказаться от заказа; уплаченная за товары сумма возвращается полностью в срок, указанный в пункте 7.5.

3.5. Заказ оплачивается предварительно банковской картой, через Систему быстрых платежей или другим способом, доступным на платёжной странице. При онлайн-оплате Сайт направляет Покупателя на защищённую страницу платёжного сервиса. Доплата за отдельно согласованную доставку может вноситься по направленной Продавцом платёжной ссылке.

3.6. Оплата учитывается после получения подтверждения успешного платежа от банка или платёжного сервиса. Более позднее зачисление средств на расчётный счёт Продавца само по себе не означает, что Покупатель не оплатил заказ. Кассовый чек предоставляется в случаях и порядке, установленных законодательством.

4. Доставка и самовывоз

4.1. Доставка доступна в обслуживаемых территориях Санкт-Петербурга и ближайших пригородов Ленинградской области. Возможность доставки проверяется при оформлении по адресу, а в предусмотренных Сайтом случаях - уточняется с Продавцом. В аэропорт Пулково доставка не осуществляется.

4.2. Если адрес уточняется после оплаты товаров и находится за пределами стандартной территории обслуживания, Продавец отдельно оценивает возможность выполнения заказа. Доставка по такому адресу и её стоимость требуют согласования с Покупателем. При невозможности доставки применяется пункт 3.4.

4.3. Продавец привлекает сторонние курьерские службы. Это не освобождает его от ответственности перед Покупателем за исполнение своих обязательств. Передача букета курьеру не является передачей товара Покупателю или Получателю.

4.4. Заказ доставляется по согласованному адресу в выбранные при оформлении или дополнительно согласованные дату и интервал. При необходимости их изменения Продавец связывается с Покупателем. Время и интервал не изменяются в одностороннем порядке.

4.5. Покупатель обеспечивает полноту адреса и сведения, необходимые для доступа к месту вручения. Изменение адреса после оформления согласовывается с Продавцом. Если оно влияет на стоимость или срок доставки, новые условия доводятся до Покупателя и применяются только с его согласия.

4.6. Курьер ожидает Получателя 15 минут. Отсчёт начинается после прибытия по согласованному адресу в согласованный интервал и первой попытки связаться с Получателем. В течение этого времени предпринимаются повторные попытки связи с Получателем, а при необходимости - с Покупателем.

4.7. Если вручение невозможно по причинам на стороне Покупателя или Получателя, в том числе из-за отсутствия Получателя, недоступности для связи или невозможности доступа, после указанного ожидания курьер может завершить попытку вручения и вернуть заказ Продавцу. Продавец связывается с Покупателем для согласования самовывоза или повторной доставки. Её стоимость, дата и интервал согласовываются до повторной отправки. Если неудачная попытка произошла по вине Продавца или привлечённой им курьерской службы, необходимые повторные действия выполняются за счёт Продавца. Неудачная попытка вручения сама по себе не означает исполнения заказа или утраты права на возврат денежных средств.

4.8. Самовывоз доступен только для предварительно оформленных и оплаченных заказов по адресу: 192007, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 267, корп. 2. Торгового зала нет; по приезду Покупателя или Получателя встречает сотрудник на проходной. Время получения выбирается или согласовывается при оформлении заказа.

4.9. Перед отправкой заказа курьером Продавец направляет Покупателю фотографию готового букета по согласованному каналу связи. Просмотр или согласование фотографии не лишает Покупателя прав, связанных с недостатками или несоответствием фактически полученного товара условиям заказа.

4.10. Товар считается переданным при его фактическом вручении Покупателю или указанному им Получателю, в том числе при самовывозе. До этого момента риск случайной гибели или повреждения товара несёт Продавец, если иное не установлено обязательными нормами закона.

5. Качество товара

5.1. В момент передачи товар должен соответствовать согласованному заказу и обязательным требованиям к качеству. Срезанные цветы требуют надлежащего ухода; продолжительность сохранения свежести после получения зависит, в частности, от вида цветов, температуры, воды и условий содержания.

5.2. Рекомендуем осмотреть букет при получении. Если обнаружены повреждения, признаки ненадлежащего качества или несоответствие заказу, сообщите Продавцу как можно скорее. Фотографии и описание проблемы помогут разобраться в её причинах, но не являются обязательным условием принятия претензии и не заменяют предусмотренную законом проверку качества.

5.3. При выявлении недостатков Покупатель вправе предъявить предусмотренное законом требование, в том числе о замене, соразмерном уменьшении цены или возврате уплаченных средств. Порядок, сроки и основания удовлетворения требований определяются статьями 18-24 Закона РФ «О защите прав потребителей».

5.4. Продавец принимает товар ненадлежащего качества и при необходимости проводит проверку качества, а при споре о причинах недостатков - экспертизу в установленном законом порядке. Покупатель сохраняет право участвовать в проверке качества и оспаривать результаты. Условия ухода и время после передачи оцениваются вместе с другими обстоятельствами; сами по себе они не исключают рассмотрение требования о недостатке, существовавшем при передаче.

6. Отказ от заказа и возврат товара надлежащего качества

6.1. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи Покупателю или Получателю. Для своевременной остановки подготовки или доставки рекомендуется незамедлительно сообщить об отказе по контактам Продавца. Сам по себе выезд курьера не прекращает это право.

6.2. После получения Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение семи дней, если сохранены его товарный вид и потребительские свойства. Факт и условия покупки могут подтверждаться чеком, номером заказа и другими доказательствами; отсутствие чека само по себе не является основанием для отказа.

6.3. При рассмотрении возврата оценивается фактическое состояние товара. Семидневный срок не является гарантией сохранения свежести срезанных цветов в течение семи дней. Он не означает возможность вернуть как товар надлежащего качества букет, утративший товарный вид или потребительские свойства после получения. Требования, связанные с первоначальными недостатками товара, рассматриваются отдельно по разделу 5.

6.4. Информация о порядке и сроках возврата предоставляется при передаче товара в письменной форме, в том числе допустимым законом электронным способом. Если такая информация не была предоставлена, срок отказа от товара надлежащего качества составляет три месяца с момента передачи.

6.5. Предусмотренное законом исключение из права на отказ применяется к товару надлежащего качества с индивидуально-определёнными свойствами, который может использоваться исключительно приобретающим его потребителем. Само по себе составление букета после оформления заказа не означает наличия таких свойств. Это исключение не ограничивает права в отношении товара с недостатками.

6.6. При отказе от заказа возврат денежных средств производится с учётом необходимых, фактически понесённых и документально подтверждённых расходов, возмещение которых допускается законодательством Российской Федерации. При отказе от товара надлежащего качества могут учитываться предусмотренные статьёй 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» расходы на доставку возвращаемого товара обратно Продавцу. Расходы не удерживаются автоматически только потому, что курьер выехал; бесплатная первоначальная доставка не становится платной задним числом.

6.7. Продавец сообщает Покупателю состав, размер и основание расходов, предъявляемых к возмещению, и предоставляет их подтверждение. Фиксированная плата за отмену заказа не взимается. Продавец вправе уменьшить сумму возмещения или полностью отказаться от её взыскания. Один и тот же расход не оплачивается повторно.

6.8. Расходы, возникшие вследствие недостатков товара, за которые отвечает Продавец, или нарушения обязательств Продавцом либо привлечённой им курьерской службой, на Покупателя не возлагаются.

7. Обращения, передача возвращаемого товара и возврат денег

7.1. Об отмене заказа, возврате или недостатках товара можно сообщить по телефону 8 (812) 424-33-50 или электронной почте tigerly.ru@yandex.ru. Письменные обращения и возвращаемые товары принимаются по адресу: 192007, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 267, корп. 2. В обращении желательно указать номер заказа, контакт для ответа, суть требования и удобный способ связи.

7.2. Товар можно вернуть лично либо направить Продавцу посредством перевозчика, почтовой или курьерской службы по указанному адресу, выбрав способ, обеспечивающий сохранность товара с учётом его свойств. Чтобы организовать приём на проходной, рекомендуется заранее связаться с Продавцом. Предварительное разрешение Продавца на возврат не требуется; Покупатель не обязан пользоваться исключительно предложенной Продавцом службой доставки.

7.3. При возврате товара надлежащего качества расходы на обратную передачу распределяются в соответствии с пунктами 6.6-6.8. Возврат товара с недостатками, за которые отвечает Продавец, производится за его счёт в установленном законом порядке. Требования к возврату и его способу не должны создавать необоснованные препятствия реализации прав Покупателя.

7.4. Денежный возврат не заменяется скидкой, бонусами или другим товаром без согласия Покупателя. При рассмотрении претензии Продавец вправе предложить урегулирование, но выбор предусмотренного законом требования остаётся за Покупателем.

7.5. Возврат денежных средств при отказе от товара, а также удовлетворение денежного требования в связи с недостатками производятся не позднее десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Проверка качества проводится в пределах установленных законом сроков удовлетворения соответствующего требования; срок возврата не исчисляется с даты его одобрения Продавцом.

7.6. Возврат выполняется через использованный при оплате платёжный сервис либо иным согласованным с Покупателем законным способом. Если для перечисления необходимы реквизиты, Продавец запрашивает их у Покупателя. Отображение операции у банка Покупателя может зависеть от банковских процедур; это не изменяет установленные законом обязанности и сроки Продавца.

8. Персональные данные

8.1. Продавец обрабатывает данные Покупателя, Получателя и заказа в объёме, необходимом для заключения и исполнения договора, организации оплаты, доставки, связи по заказу, рассмотрения обращений и исполнения требований закона. Обработка производится на предусмотренных законом основаниях, в том числе в связи с исполнением договора согласно пункту 5 части 1 статьи 6 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.2. Для выполнения заказа необходимые данные могут передаваться привлекаемым платёжным и курьерским службам, а также другим лицам в случаях и объёме, допускаемых законодательством. Покупатель сообщает данные Получателя для исполнения заказа и обеспечивает правомерность их предоставления.

8.3. Подробные условия обработки и способы реализации прав субъектов данных изложены в Политике в отношении обработки персональных данных: https://tigerly.ru/docs/politika-pdn.pdf. Принятие Оферты не заменяет отдельного согласия там, где закон требует его получения. По вопросам обработки данных можно обратиться по адресу tigerly.ru@yandex.ru.

9. Ответственность и действие Оферты

9.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Привлечение третьих лиц для исполнения заказа не исключает ответственность Продавца, установленную законом и договором.

9.2. Стороны могут урегулировать разногласия путём переговоров. Это не ограничивает право Покупателя на обращение в уполномоченные органы или суд. Подсудность определяется законодательством, включая предусмотренное законом право выбора суда потребителем.

9.3. Оферта действует с момента её публикации на Сайте до замены новой редакцией или отзыва. Замена или отзыв Оферты не прекращают обязательства по ранее заключённым договорам.

10. Реквизиты и контакты Продавца

Индивидуальный предприниматель Серова Наталья Владимировна

ОГРНИП: 325784700026328.

ИНН: 471007449890.

Адрес регистрации: 192077, г. Санкт-Петербург, Советский пр., д. 41, корп. 1, стр. 1.

Адрес для корреспонденции, претензий, возврата товаров и самовывоза: 192007, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 267, корп. 2.

Телефон: 8 (812) 424-33-50.

Электронная почта: tigerly.ru@yandex.ru.

Сайт: https://tigerly.ru.