

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) Индивидуального предпринимателя Комаровой Елены Леонидовны, ИНН 711108349820, ОГРНИП 324710000002952 (далее – Продавец), и содержит все существенные условия договора купли-продажи товаров, размещённых на сайте **www.papillonvole.ru**.

1.2. В соответствии со ст. 437 и ст. 438 ГК РФ оформление заказа на сайте и его оплата считаются акцептом настоящей Оферты и означают заключен Продавцом купли-продажи с Продавцом.

1.3. Продавец вправе вносить изменения в настоящую Оферту. Актуальная редакция Оферты размещается на сайте www.papillonvole.ru и вступает в силу с момента её публикации.

2. Предмет договора

2.1. Продавец предоставляет Покупателю возможность приобрести изделия нижнего белья Papillon Vole, изготовленные фабричным способом в рамках серийного производства.

2.2. Покупатель выбирает понравившуюся модель, цвет и размер из каталога и оформляет заказ через сайт **www.papillonvole.ru**.

2.3. После оформления и оплаты заказа Продавец передаёт заказ в обработку и дальнейшую отправку Покупателю.

2.4. Некоторые модели каталога отмечены значком «Секрет». Этот значок означает, что модель входит в Музей Papillon Vole и более не производится серийно. Оформление заказа на такие модели невозможно напрямую – они доступны только в формате индивидуального изготовления при технической возможности их производства.

2.5. Для оформления индивидуального заказа на модели, отмеченные значком «Секрет», Покупателю необходимо предварительно связаться с Продавцом для согласования возможности изготовления, желаемой модели, размера и сроков выполнения заказа.

3. Порядок оформления заказа

3.1. Оформление заказа осуществляется через сайт **www.papillonvole.ru**.

3.2. При оформлении заказа Покупатель выбирает способ получения (СДЭК или Почта России) и способ оплаты (онлайн-оплата банковскими картами РФ).

3.3. После завершения оформления заказа Покупателю направляется электронное письмо с подтверждением заказа.

3.4. В случае возникновения ошибок при оформлении заказа, необходимости внесения корректировок или получения консультации Покупатель может обратиться в службу поддержки по адресу **info@papillonvole.ru**, а также через Telegram или WhatsApp, указанные на сайте.

4. Цена и условия оплаты

4.1. Все цены на товары указаны в российских рублях.

4.2. Оплата осуществляется только онлайн банковскими картами РФ.

4.3. Все платежи проходят через онлайн-эквайринг Тинькофф Банка. Платёжные данные Покупателя не сохраняются на сайте и обрабатываются исключительно платёжным сервисом. После успешной оплаты Покупателю автоматически направляется онлайн-чек на указанный им e-mail.

4.4. После оплаты заказ передаётся в обработку, и внесение изменений в него становится невозможным.

5. Доставка товаров

5.1. Продавец предоставляет бесплатную доставку товаров по всей России через службы СДЭК или Почту России. При оформлении заказа Покупатель выбирает удобный пункт выдачи или адрес доставки, на который будет направлен заказ.

5.2. Сроки доставки зависят от региона Покупателя и выбранной транспортной службы. После передачи заказа в транспортную компанию Покупателю направляется трек-номер для самостоятельного отслеживания отправления.

5.3. Некоторые модели каталога отмечены значком **«Secret»**. Это означает, что модель относится к **Музею Papillon Vole** и более не производится серийно. Изготовление таких изделий возможно только по индивидуальному заказу.

5.4. Сроки изготовления изделий, отмеченных значком **«Secret»**, зависят от выбранной модели и текущей загруженности производства. Ориентировочное время изготовления сообщается Покупателю после предварительного согласования заказа.

5.5. Все изделия Papillon Vole создаются на фабрике по фирменным лекалам бренда. Применяется технология чистой внутренней обработки, обеспечивающая аккуратные швы и высокий уровень комфорта при носке. Отдельные элементы моделей могут собираться вручную, что обеспечивает точность посадки и премиальное качество изделия.

6. Возврат и обмен

6.1. Возврат возможен в течение 10 календарных дней с момента получения заказа, при условии, что изделие:

- ☐ полностью новое и не использовалось;
- ☐ не имеет пятен, следов носки, запахов или иных признаков эксплуатации;
- ☐ сохранило первоначальный вид и потребительские свойства;
- ☐ не подвергалось стирке, глажке или иной обработке;
- ☐ содержит все фирменные ярлыки, пломбы, бирки и оригинальную упаковку.

6.2. Изделия индивидуального пошива (модели, отмеченные значком **«Secret»**) не подлежат возврату, за исключением подтверждённого заводского брака.

6.3. При подтверждённом заводском браке или ошибке комплектации:

- Продавец полностью оплачивает обратную доставку;
- Покупателю возвращается 100% стоимости товара без удержаний.

6.4. При обмене размера без наличия брака расходы на обратную пересылку несёт Покупатель.

6.5. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней после получения изделия Продавцом и подтверждения его состояния. Возврат возможен только через службу СДЭК.

Отправка производится Покупателем из любого удобного пункта выдачи СДЭК. Отправления на домашние адреса не принимаются.

6.6. Для оформления возврата или обмена Покупателю необходимо:

1. Написать на электронную почту **info@papillonvole.ru**;
2. Указать номер заказа, контактные данные и краткое описание ситуации;
3. В случае обращения по браку – приложить фото или видео, подтверждающее дефект.

6.7. По вопросам возврата или обмена Покупатель может обратиться:

- ☐ на электронную почту **info@papillonvole.ru**;
- ☐ в Telegram;
- ☐ в WhatsApp.

Контакты указаны на сайте в разделе службы поддержки.

7. Конфиденциальность данных

7.1. Продавец обеспечивает конфиденциальность и защиту персональных данных Покупателя в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» и использует их исключительно для оформления заказа, связи с Покупателем и организации доставки.

7.2. Персональные данные, обрабатываемые Продавцом: имя, номер телефона, e-mail, адрес доставки, сведения о заказе. Платёжные данные (номер карты, срок действия, CVV/CVC) **не передаются Продавцу**, не сохраняются на сайте и обрабатываются исключительно платёжным сервисом Тинькофф Банка.

7.3. Передача персональных данных третьим лицам допускается только транспортным службам и подрядчикам, участвующим в исполнении заказа, в объёме, необходимом для оказания соответствующих услуг.

7.4. Покупатель вправе запросить доступ, корректировку или удаление своих персональных данных, направив обращение на **info@papillonvole.ru**.

Данные, подлежащие обязательному хранению в соответствии с законодательством РФ (например, сведения о фискальных чеках, хранимые оператором фискальных данных в течение пяти лет), удалению не подлежат.

8. Права и обязанности сторон

8.1. Обязанности Продавца

Продавец обязуется:

- предоставлять товары надлежащего качества в соответствии с выбранной Покупателем моделью;
- проверять комплектность заказа и корректность упаковки;
- передавать заказ в транспортную службу в сроки, установленные разделом 5 настоящей Оферты;
- предоставлять Покупателю трек-номер для отслеживания доставки;
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ;
- осуществлять возврат и обмен товаров в порядке, предусмотренном разделом 6.

8.2. Обязанности Покупателя

Покупатель обязуется:

- предоставлять достоверные персональные данные и корректный адрес доставки;
- внимательно проверять выбранную модель и размер перед оформлением заказа;
- оплатить заказ в соответствии с разделом 4;
- обеспечить возможность получения заказа в выбранном пункте выдачи;
- соблюдать правила возврата и обмена, установленные разделом 6.

9. Прочие условия

9.1. Настоящая Оферта вступает в силу с **15.12.2025 года** и действует до её замены новой редакцией.

9.2. Все изменения и дополнения к Оферте публикуются на сайте **www.papillonvole.ru** в разделе, где размещена настоящая Оферта, и вступают в силу с момента публикации.

9.3. Продолжение использования сайта и оформление заказов после публикации обновлённой редакции Оферты означает согласие Покупателя с её условиями.

10. Форс-мажор

10.1. Продавец освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств

непреодолимой силы (форс-мажора), возникших после её принятия Покупателем.

10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, военные действия, массовые беспорядки, эпидемии, действия или акты государственных органов, отключения электроэнергии, сбои в работе платёжных систем, перебои в системе интернет-связи, сбои и задержки транспортных служб, а также иные обстоятельства, которые невозможно предвидеть или предотвратить.

10.3. При наступлении таких обстоятельств сроки исполнения обязательств Продавца могут быть перенесены на период их действия. Продавец уведомляет Покупателя о возникновении форс-мажорных обстоятельств по электронной почте или иным доступным способом.

11. Ограничение ответственности

11.1. После передачи заказа в транспортную службу Продавец не несёт ответственности за сроки доставки, утрату или повреждение отправления по вине транспортной компании. Ответственность за сохранность и соблюдение сроков несёт выбранная служба доставки.

11.2. Продавец не несёт ответственности за повреждение изделия, возникшее в результате несоблюдения Покупателем рекомендаций по уходу.

11.3. Продавец не отвечает за последствия ошибок Покупателя при указании персональных данных, адреса доставки, контактной информации, а также за невозможность вручения заказа по причинам, зависящим от Покупателя.

11.4. Незначительные отличия оттенков изделия от изображения на сайте, обусловленные особенностями цветопередачи экранов разных устройств, не являются недостатком товара.

12. Реквизиты продавца

12.1 Реквизиты продавца

Индивидуальный предприниматель: Комарова Елена Леонидовна

ИНН: 711108349820

ОГРНИП: 324710000002952

E-mail: info@papillonvole.ru

Сайт: www.papillonvole.ru