

Пользовательское соглашение

Настоящее Соглашение определяет условия и порядок использования материалов, сервисов, заявок и иных юридически значимых сообщений посетителями и пользователями размещенных в сети «Интернет» ресурсах, принадлежащих обществу с ограниченной ответственностью «Фабрика стеклянных елочных украшений «Ариель», а также условия и порядок взаимоотношений между обществом с ограниченной ответственностью «Фабрика стеклянных елочных украшений «Ариель» и посетителями, пользователями Интернет-ресурсов фабрики.

К числу таких ресурсов, но не ограничиваясь ими, относятся:

- сайт в сети «Интернет» по адресу: <https://f-ariel.ru/>;
- информационная страница, размещенная в сети «Интернет» по адресу: <https://order.f-ariel.ru/>;
- канал в сети «Телеграмм» по адресу: t.me/fabrikaariel;
- группа и страничка в социальной сети «ВКонтакте» по адресу: <https://vk.com/fabrika.ariel>, https://vk.com/fabrica_ariel

Продолжая использовать любые из перечисленных ресурсов, посетитель выражает свое безусловное согласие с настоящим соглашением, равно как с отдельными его элементами.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. Сайт – совокупность информационных ресурсов, размещенных в сети Интернет, объединенных под адресом f-ariel.ru.

1.2. Информационные ресурсы – сайт https://f-ariel.ru, канал в «Телеграмм» по адресу https://t.me/fabrika_ariel_official, страничка и группа в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/fabrika.ariel>, https://vk.com/fabrica_ariel

1.3. Фабрика – Общество с ограниченной ответственностью «Фабрика стеклянных елочных украшений «Ариель» (ОГРН: 1025203757523, ИНН: 5262044950, Адрес: 603028, Нижегородская область, город Нижний Новгород, ш. Жиркомбината, д. 8а, лит. Б).

1.4. Клиент – дееспособное физическое лицо, вступающее в права и обязанности с Фабрикой под собственным именем и иными идентифицирующими его данными,

зарегистрировавший личный кабинет на Сайте и оставивший заявку на изготовление и приобретение елочного украшения для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Изделия – стеклянные елочные украшения, изготавливаемые Фабрикой.

1.6. Посетитель – лицо, посетившее Сайт или Информационные ресурсы для ознакомительных, а равно для иных целей.

1.7. Пользователь – любое лицо, использующее Сайт и/или Информационные ресурсы.

1.8. Заявка – адресованное Фабрике от Клиента предложение об изготовлении для него Изделия на возмездной основе для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.9. Личный кабинет – это ресурс, который размещен на Сайте, ведение которого осуществляется Фабрикой в установленном ей порядке. Клиент получает доступ в личный кабинет после прохождения им регистрации под своими персональными данными.

1.10. Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу – субъекту персональных данных.

1.11. Оператор персональных данных (оператор) – государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

1.12. Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования. Обработка персональных данных включает в себя в том числе: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

1.13. Автоматизированная обработка персональных данных – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

1.14. Распространение персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.

1.15. Предоставление персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

1.16. Блокирование персональных данных – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

1.17. Уничтожение персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

1.18. Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

1.19. Информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

1.20. Конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения Оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.21. Cookies – небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя, который веб-клиент или веб-браузер каждый раз пересылает веб-серверу в HTTP-запросе при попытке открыть страницу соответствующего сайта.

1.22. IP-адрес – уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной по протоколу IP.

1.23. Оферта – публичное предложение Продавца любому Покупателю заключить на ее условиях договор розничной купли-продажи Товара. Оферта является публичной (п. 2

ст. 437 ГК РФ), доступна неограниченному кругу лиц посредством ее размещения Продавцом на Сайте. Оферта вступает в силу с момента ее размещения на Сайте и действует до ее отзыва.

Соглашение может использовать также иные термины и определения, не перечисленные в данном разделе. Значение таких терминов раскрывается в следующих разделах Соглашения, либо подразумевается, что они используются в том значении, которое дается им в действующем законодательстве Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Информационные ресурсы созданы в целях осуществления приема заявок на изготовление Изделий, их продвижения в сети «Интернет», ознакомления пользователей с деятельностью Фабрики, просвещения, а также для осуществления иной, не запрещенной законодательством Российской Федерации деятельности.

2.2. Дизайн Сайта и Информационных ресурсов принадлежат Фабрике и охраняются действующим законодательством Российской Федерации. Использование материалов и сервисов регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации. При цитировании материалов Сайта или Информационных ресурсов ссылки на них обязательны.

2.3. Размещенная на Информационных ресурсах информация считается приоритетной по отношению к полученной из иных источников информации, если не указано иное.

2.4. Информация, размещенная на Информационных ресурсах, предоставляется в ознакомительных целях и не является ни при каких обстоятельствах публичной офертой, за исключением тех случаев, когда прямо не указано обратное.

2.5. В случае, если размещенная информация является публичной офертой и отражает желание Фабрики заключить договор с любым обратившимся, то на такой информации, объявлении и или ином информационном материале размещается прямое указание о том, что такое предложение является публичной офертой.

2.6. Приобретая Изделие у Фабрики, Клиент соглашается с тем, что он проинформирован и осознает, что Изделие изготавливается вручную, вследствие чего имеет производственные особенности, не являющиеся дефектами и не

указывающими на некачественность Изделия. Изделие выдувается из стекла вручную и расписывается также вручную художником, получая свои характерные особенности.

2.7. К числу характерных особенностей ручного производства Изделий относится:

- след (шов) от составных частей формы для выдувки Изделия;
- неровности стекла при выдувке на поверхности Изделия;
- пузырьки краски, образуемые при нанесении краски, а также неровности слоев при нанесении;
- отличия в росписи между Изделиями.

2.8. Фабрика осуществляет производство Изделий вручную. Распространение Изделий Фабрика осуществляет посредством сбора Заявок на изготовление Изделия, а также иными способами, урегулированными и описанными в настоящем соглашении.

2.9. На Информационных ресурсах Фабрика анонсирует старты приема заявок на изготовление Изделий, а затем осуществляет их сбор. Заявки оставляются Клиентами по собственной инициативе на безвозмездной основе. Направляя Заявку Клиент признает, что ознакомлен с условиями рассмотрения Заявки Фабрикой, что направляет Заявку в собственном интересе и по собственной инициативе.

2.10. Для совершения отдельных действий, в частности, но не ограничиваясь, для получения рассылки или рекламных материалов, пользователь должен дополнительно принять Политику конфиденциальности и дать Согласие на обработку персональных данных. При несогласии с положениями настоящего Соглашения, а равно с внесенными в положения изменениями, Клиент обязан отказаться от доступа к Информационным ресурсам и прекратить использование их материалов и сервисов.

2.11. Клиент соглашается не предпринимать действий и не оставлять комментарии и записи, которые могут рассматриваться как нарушающие российское законодательство или нормы международного права, в том числе в сфере интеллектуальной собственности, авторских и/или смежных прав, общепринятые нормы морали и нравственности, а также любых действий, которые приводят или могут привести к нарушению нормальной работы Информационных ресурсов и/или Сайта.

2.12. Фабрика не несет ответственности за посещение и использование внешних ресурсов, ссылки, которые могут содержаться на Информационных ресурсах и/или Сайте. Фабрика не несет ответственности и не имеет прямых или косвенных обязательств перед Клиентом в связи с любыми возможными или возникшими

потерями или убытками, связанными с любым содержанием Информационных ресурсов и/или Сайта, регистрацией авторских прав и сведениями о такой регистрации, Изделием и или услугами, доступными или полученными через внешние сайты или ресурсы либо иные контакты Клиента.

2.13. Все возможные споры, вытекающие из настоящего Соглашения или связанные с ним, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.14. Признание судом какого-либо положения Соглашения недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности иных положений Соглашения.

2.15. Фабрика вправе в любое время в одностороннем порядке изменять условия настоящего Соглашения. Такие изменения вступают в силу при их опубликовании на Информационных ресурсах и/или Сайте.

3. РЕГИСТРАЦИЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ.

3.1. Для того, чтобы оставить заявку на изготовление Изделия Фабрики или приобрести Изделия иным образом в соответствии с правилами настоящего положения, Посетитель обязан пройти регистрацию своего Личного кабинета на Сайте.

3.2. Для регистрации Личного кабинета заполняет специальную регистрационную форму, размещенную на Сайте. Клиент обязуется добросовестно и достоверно заполнить все данные регистрационной формы, включая строки с персональными данными и идентифицирующей информацией о себе (имя, фамилию, адрес электронной почты, телефон).

3.3. Регистрируя Личный кабинет Клиент подтверждает, что является дееспособным гражданином, ознакомлен с действующей редакцией соглашения и согласен с его условиями, передает Продавцу для обработки свои персональные данные в соответствии с положениями Политики об обработке персональных данных.

3.4. Регистрируя Личный кабинет Клиент подтверждает и заверяет Фабрику в правильности и достоверности, предоставленной им информации о себе и своих персональных данных, о намерениях использовать Сайт и/или Информационные ресурсы в указанных в них целях, а равно иным образом, не противоречащим законодательству Российской Федерации способом.

3.5. Регистрируя Личный кабинет Клиент подтверждает, что приобретает Изделие исключительно для личных, семейных или бытовых нужд, не связанных с ведением предпринимательской деятельности, включая перепродажу Изделий на любых площадках, включая информационные доски объявлений (Avito и прочее).

3.6. В случае, если Фабрика выявит со стороны Клиента нарушение условий настоящего соглашения, указанных в пунктах 3.3.-3.5., то Фабрика вправе отказать такому Клиенту в приеме заявки или заказа и/или передаче ему Изделия вне зависимости от избранных способов. В случае, если таким Клиентом были внесены денежные средства до передачи Изделий, то они возвращаются по тем же банковским реквизитам, либо иным, указанным Клиентом.

4. СПОСОБЫ И ПРАВИЛА РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИЗДЕЛИЙ. СБОР ЗАЯВОК.

4.1. Фабрика использует несколько способов распространения Изделий для Клиентов, использующих Изделий в личных, семейных, бытовых или иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

4.2. Выбор способов распространения зависит от видов Изделий, сезона, загруженности производства, соотношения спроса и предложения на соответствующие Изделия. Фабрика оставляет за собой право при наступлении описанных последствий, а равно иных производственных, художественных или рыночных потребностей изменять способы распространения Изделий. Доступность конкретного Изделия для приобретения различными способами отображается на Информационных ресурсах на странице соответствующего Изделия.

4.3. Фабрика распространяет изделия следующими способами:

- направление Клиентом Заявки на изготовление Изделия;
- покупка готового Изделия.

4.4. Заявка на изготовление Изделия осуществляется следующим образом:

4.4.1. Клиент оставляет Заявку на изготовление понравившегося изделия на информационном ресурсе – <https://f-ariel.ru/>;

4.4.2. Информация о начале сбора заявок, окончании сбора заявок, сроках рассмотрения заявок, сроках изготовления Изделий и сроках доставки изделий указывается на Информационных ресурсах и является приоритетной, если иная информация не поступит Клиенту в Личный кабинет по конкретной Заявке. Информация о сборе заявок не является публичной офертой.

4.4.3. Фабрика вправе ограничить прием заявок на изготовление Изделия в случае, если соответствующее Изделие выпускается ограниченной партией, а количество заявок на такое Изделие превысило планируемый объем такой партии. Клиент проинформирован и осознает, что из-за технических особенностей работы электронных информационных ресурсов, автоматизирующих процесс сбора и приема заявок, которые используются Фабрикой, ограничение на прием заявок может произойти позднее направления заявки Клиентом.

4.4.4. Фабрика обязуется изготовить по подтвержденной заявке и передать в собственность Клиента Изделие, предназначенное для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, а Клиент обязуется оплатить изготовленное Изделие, а также сумму иных, согласованных ранее расходов, а также принять Изделие.

4.4.5. Заявка оформляется Клиентом по предварительным условиям. Оставляя Заявку Клиент осознает, что размещенная на Информационных ресурсах информация не является публичной офертой.

4.4.6. Заявка поступает на Фабрику и рассматривается в течение срока, указанного на Информационных ресурсах. Направление заявки Фабрике не гарантирует ее одобрение либо принятие Изделия в изготовление.

4.4.7. При оформлении заявки Клиент указывает способ доставки Изделия, адрес доставки Изделия, иную информацию по требованию Фабрики, необходимую для исполнения обязательств в случае подтверждения заявки.

4.4.8. Фабрика рассматривает заявку в течение установленного срока. Фабрика вправе отказать в рассмотрении и/или одобрении Заявки. Количеств одобренных Заявок ограничивается по технологическим и иным производственным причинам.

4.4.9. В случае одобрения Фабрика направляет Клиенту на электронную почту подтверждение принятия Заявки в работу на изготовление Изделия. После одобрения Заявки Фабрика обязуется изготовить Изделие Клиенту в течение срока, указанного в Информационных ресурсах.

4.4.10. Срок изготовления Изделия может быть изменен по технологическим и иным производственным причинам. Информация об изменении сроков изготовления Изделия направляется Клиенту на электронный адрес, указанный при регистрации Личного кабинета, а равно иным образом.

4.4.11. После изготовления Изделия Фабрика направляет в личный кабинет Клиенту счет на оплату готового изделия. Стоимость заказа состоит из цены Изделия и стоимости его доставки, которые устанавливаются Фабрикой.

4.4.12. Клиент оплачивает готовое Изделие в безналичной форме. Обязанность оплатить Изделие считается исполненной в момент поступления полной суммы денежных средств на расчетный счет Фабрики. После поступления оплаты Изделия передаются в выбранную Покупателем службу доставки.

4.5. Покупка Клиентом готового изделия осуществляется следующим образом:

4.5.1. Клиент вправе приобрести готовое изделие в случае наличия соответствующей возможности Фабрики. О возможности приобрести готовое Изделие Клиент информируется через соответствующие Информационные ресурсы, а также путем активации соответствующей кнопки на Сайте напротив соответствующего Изделия.

4.5.2. Заказ на приобретение готового Изделия производится Клиентом на Информационном ресурсе – <https://f-ariel.ru/>. На Информационном ресурсе размещаются условия приобретения Изделия, включая цену, сроки и способы доставки.

4.5.3. Начало оформления заказа на готовое Изделие означает полное и безусловное принятие условий (Акцепт) оформления заказа (в частности условий о способах оплаты, доставке, самовывозе, возврате Товара), размещенных в настоящем соглашении и на Информационных ресурсах.

4.5.4. Фабрика обязуется передать в собственность Клиента Изделие, предназначенное для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, а Покупатель обязуется оплатить и принять Изделие.

4.5.5. Заказ считается оформленным в момент нажатия кнопки «Оформить заказ» на последнем этапе оформления заказа.

4.5.6. В подтверждение заказа и заключения договора на условиях оферты Продавец направляет дату и номер оформленного заказа в Личный кабинет, либо на электронный почтовый ящик, указанный при оформлении заказа.

4.5.7. Стоимость заказа состоит из цены товара и стоимости его доставки, которые определяет Фабрика в одностороннем порядке. Цена товара после оформления и оплаты заказа изменению не подлежит. Цена изделия указывается на соответствующем Информационном ресурсе и доступна для Клиента при оформлении Заказа.

4.5.8. Клиент оплачивает заказ в безналичной форме после оформления заказа. Обязанность Клиента оплатить заказ считается исполненной в момент поступления полной суммы предоплаты на расчетный счет Фабрики. В случае, если в течение _____ рабочих дней со дня оформления заказа Клиент не оплатит заказ, то Фабрика вправе его аннулировать.

4.5.9. Доставка товара осуществляется выбранным Покупателем при оформлении заказа способом и числа доступных.

4.5.10. Если после оформления заказа Фабрика выявит отсутствие заказанного товара или его нужного количества на складе, то незамедлительно извещает об этом Клиента. Клиент вправе заменить отсутствующий товар аналогичным или отказаться от заказа полностью или только в части отсутствующего товара.

4.5.11. Клиент вправе отказаться от оформленного заказа полностью или в части в любое время до его передачи. Оплата за такой заказ (или часть заказа) не производится. Если Клиент заявил о полном отказе от заказа в момент, когда заказ уже передан на доставку, то обязан оплатить согласованную ранее стоимость доставки заказа. Уплаченная сумма товара возвращается Фабрикой на те же банковские реквизиты, с которых она поступила Фабрике, либо на иные реквизиты, указанные Клиентом. Возврат производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Фабрикой письменного заявления Клиента о возврате денежных средств.

4.6 Стоимость доставки не входит в цену Изделия и оплачивается отдельно. Тарифы на доставку с учетом ее способа, временных интервалов и территории определяются при оформлении заказа и в зависимости от транспортной компании, осуществляющей доставку.

4.7. Доставка Изделия осуществляется выбранным Клиентом при оформлении заказа способом. Риск случайной гибели Изделия переходит к Службе доставки в момент передачи Изделия Фабрикой службе доставки или транспортной компании.

4.8. Риск случайной гибели Изделия переходит от Службы доставки к Клиенту в момент получения им Изделия. Во избежание споров о случайной гибели Изделия Клиент обязан проверить получаемое Изделие в пункте выдачи. В случае обнаружения боя Клиент обязан отказаться от получения посылки и составить акт о повреждении отправления (посылки) в Службе доставки, продублировав информацию на электронную почту фабрики.

4.9. С момента получения Изделия Клиентом в Службе доставки ответственность за полученное Изделие несет Клиент.

4.10. На Информационных ресурсах размещается дополнительная информация о распространении Изделий конкретными способами, которая также учитывается Клиентами при оформлении заявок и заказов.

4.11. Условия о качестве Изделия, а также порядок предъявления претензий, регулируются законодательством Российской Федерации.

4.12. Все, что не урегулировано соглашением, определяется действующим законодательством РФ.

4.13. Реквизиты Продавца: Общество с ограниченной ответственностью «Фабрика стеклянных елочных украшений «Ариель» (ОГРН: 1025203757523, ИНН: 5262044950, КПП: 525701001, р/с: 40702810101010002098, к/с: 30101810400000000705, БИК: 042202705).

5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ИЗДЕЛИЙ НАДЛЕЖАЩЕГО И НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВ.

5.1. Возврат изделий надлежащего качества:

5.1.1 Клиент вправе вернуть Изделие надлежащего качества если сохранены его внешний вид, качества, документ, который подтверждает факт и условия приобретения.

5.1.2. Возврат Изделия надлежащего качества осуществляется на основании письменного обращения, направленного Клиентом на адрес электронной почты фабрики inet-sale@f-ariel.ru. Обращение может быть направлено Клиентом в любое время до передачи ему Изделия, а после передачи Изделия – в течение 7 (семи) рабочих дней с момента его получения Клиентом.

5.1.3. В случае направления письменного обращения на возврат Изделия надлежащего качества позднее установленных сроков, Фабрика оставляет за собой право отказать в приеме такого обращения.

5.1.4. Обращение на возврат Изделия должно содержать подписанное заявление на возврат Изделия (скан или фото в хорошем качестве), фото или видео Изделия со всех ракурсов, номер или дату заказа, дату оплаты, дату передачи Изделия (в случае, если Изделие передавалось), а также товарный чек. В заявлении указываются фамилия, имя и отчество (при наличии), контактные данные Клиента.

5.1.5. Обращение на возврат Изделия рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней. По результатам рассмотрения Обращения Фабрика принимает решение о его удовлетворении или об отказе в удовлетворении.

5.1.6. В случае, если заявка будет удовлетворена, то оригинал заявления на возврат Изделия и само Изделие надлежащего качества отправляются Клиентом на Фабрику.

5.1.7. Отправка и оплата доставки товара надлежащего качества на Фабрику осуществляется Клиентом самостоятельно и за свой счет.

5.1.8. Денежные средства возвращаются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения оригинала заявления на возврат Изделия и Изделия надлежащего качества. Денежные средства возвращаются на тот расчетный счет, с которого Фабрики поступили денежные средства при оплате, если Клиент не попросит об ином. Денежные средства возвращаются за вычетом расходов Покупателя на доставку Изделия Фабрике.

5.2. Возврат изделий ненадлежащего качества:

5.2.1. Возврат Изделия Фабрики ненадлежащего качества осуществляется на основании письменного обращения, направленного по адресу электронной почты Фабрики, указанной в настоящем разделе.

5.2.2. Клиент вправе попросить вернуть денежные средства, либо заменить Изделие на аналогичное.

5.2.3. Обращение на возврат Изделия должно содержать подписанное заявление на возврат или обмен Изделия (скан или фото в хорошем качестве), фото или видео выявленных недостатков Изделия со всех ракурсов, номер или дату заказа, дату оплаты, дату передачи Изделия (в случае, если Изделие передавалось), а также Товарный чек. В заявлении указываются фамилия, имя и отчество и контактные данные Клиента, а также описание выявленных недостатков, дату и обстоятельства их обнаружения.

5.2.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения Фабрика принимает решение об его удовлетворении, о необходимости проведения исследования Изделия или об отказе в удовлетворении обращения.

5.2.5. Если принято решение об удовлетворении обращения без проведения дополнительной проверки качества, то в зависимости от заявленных Клиентом требований замена и отправка Изделия происходит в течение 7 (семи) рабочих дней,

а возврат денежных средств в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Фабрикой Изделия ненадлежащего качества.

5.2.6 Если Изделие отсутствует в момент предъявления требования, замена производится в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня предъявления такого требования или меняется на Изделие аналогичной ценовой категории из наличия при невозможности произвести Изделие в указанный срок.

5.2.7. В случае необходимости проведения исследования Изделия Клиенту направляется запрос на отправку Изделия в Фабрику. После получения Изделия Фабрикой в течение 5 (пяти) рабочих дней проводится проверка недостатков Изделия. О результатах проверки качества и принятых решениях Клиент извещается по адресу электронной почты.

5.2.8. В случае, если для принятия решения по обращению потребовалась проверка качества Изделия, то ответ по требованию Клиента дается в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня их предъявления.

5.2.9. Клиент понимает и соглашается с тем, что переписка с Фабрикой будет вестись посредством электронной почты. Клиент осознает, что именно на нем лежит риск неполучения или несвоевременного получения электронных писем не по вине Фабрики.