

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Преамбула

ВАЖНО! Перед использованием Сервиса «Кузовок», пожалуйста, ознакомьтесь с условиями настоящего Пользовательского соглашения.

Любое использование Вами Сервиса «Кузовок» означает полное и безоговорочное принятие Вами условий настоящего Пользовательского соглашения.

Настоящее Пользовательское соглашение регулирует отношения между Обществом с ограниченной ответственностью «Кузовок» и пользователями Сервиса «Кузовок».

1. Определения и термины

В целях настоящего документа нижеприведенные термины используются в следующем значении:

"Договор" — договор купли-продажи Товара у Ресторана, заключаемый между Пользователем и Рестораном в результате оформления Пользователем Заказа на Сервисе.

"Заказ" — оформленный Пользователем на Сервисе заказ Товара, в результате которого Пользователь заключает Договор купли-продажи Товара с Рестораном на условиях, определенных и указанных в Пользовательском соглашении, в Предложениях Ресторана и/или доведенных до Пользователя иным образом в момент оформления им Заказа на Сервисе.

"Код" — уникальная комбинация символов, направляемая Пользователю посредством функционала Сервиса, предназначенная для получения Товара при Самовывозе Заказа.

"Платформа" – техническое средство, на котором функционирует Сервис, включая веб-Сервис, мобильное приложение, Telegram чат-бот и сопутствующие системы, правообладателем которых является Сервис.

"Политика конфиденциальности" — документ, который регулирует сбор, использование и защиту персональных данных Пользователей и Ресторанов, доступный на Платформе.

"Пользователь" — физическое или юридическое лицо, использующее Сервис на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении, с целью осуществить Заказ Товара с условием самовывоза из Ресторана.

"Пользовательское соглашение" — документ, представляющий собой Договор между Пользователем и Сервисом, определяющий условия использования Сервиса Пользователями.

"Предложение" — размещаемая на Платформе Сервиса информация о продаже Товаров, которую Сервис формирует на основе данных Ресторана. Предложение включает в себя описание, состав, цену (включая НДС), размер скидки, количество Товара, а также условия

его продажи, такие как место, время самовывоза. Предложение создается автоматически Сервисом на основе данных, полученных из системы Ресторана, и представляет собой коммерческое предложение для Пользователей.

"Ресторан" — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который предоставляет и продает продукты питания через Сервис, и с которым заключен настоящий Договор.

"Самовывоз" — способ самостоятельного получения Пользователем Товара, Заказ которого он оформил на Сервисе, по адресу фактического места купли-продажи Товара, определенному и указанному на Сервисе. Самовывоз возможен в ограниченный период времени, определенный и указанный Сервисом. Самовывоз Пользователем Товара является для Пользователя бесплатным и осуществляется в срок и на условиях, определенных и указанных Рестораном на Сервисе. Самовывоз является единственным способом получения Товаров, Заказы которых оформлены на Сервисе. Товары не доставляются по адресам Пользователей силами Сервиса и/или Ресторанов.

"Сборка" — процесс выборки и сборки Рестораном Товара, в отношении которого Пользователем оформлен Заказ посредством Платформы.

"Сервис" — онлайн-платформа или приложение, предоставляющее возможность Пользователю осуществить Заказы Товаров на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении.

"Стороны" — в контексте данного Пользовательского соглашения, Пользователь и Сервис.

"Товар" — пищевая продукция и/или напитки, за исключением алкогольных, являющиеся предметом Договора купли-продажи, заключаемого между Пользователем и Рестораном посредством оформления Пользователем Заказа на Сервисе. В рамках данного Договора, Товаром считаются также наборы, представляющие собой комбинацию нескольких пищевых продуктов и/или напитков, размещаемых на платформе Сервиса. Все взаимоотношения, связанные с куплей-продажей Товара в результате оформления Пользователем Заказа на Сервисе, регулируются непосредственно между Рестораном и Пользователем и не затрагивают сторонние лица или третьи организации.

2. Общие положения

2.1 Настоящее Пользовательское соглашение представляет собой предложение Общества с ограниченной ответственностью «Кузовок» Пользователю использовать Сервис.

2.2 Настоящее Пользовательское соглашение регулирует отношения между Сервисом и Пользователем по использованию Сервиса. Использование Сервиса Пользователем регулируется также Политикой конфиденциальности, размещенной в сети Интернет по адресу <https://kuzovok.tech>.

2.3 Сервис представляет собой онлайн-платформу, предназначенную для взаимодействия между Пользователями Сервиса и Ресторанами с целью приобретения Пользователями Товаров по доступным (сниженным) ценам. Сервис анализирует продажи готовых блюд в Ресторанах и определяет блюда, которые Ресторан не успеет реализовать в течение дня. Из этих блюд Сервис формирует наборы (Товары) и выставляет в виде Предложения на Платформе.

2.4 Содержимое Заказа становится известно Пользователю в момент Самовывоза Заказа в Ресторане. В соответствии с условиями Пользовательского соглашения Пользователь получает возможность через Сервис осуществлять Заказы Товаров у Ресторанов и оплачивать Заказы посредством безналичной оплаты с использованием функционала Сервиса.

2.5 При регистрации на Сервисе Пользователь указывает действительный номер мобильного телефона, имя и адрес электронной почты.

2.6 Перед использованием Сервиса Пользователь обязан ознакомиться с настоящим Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности и, в случае согласия с положениями указанных документов, присоединиться к ним путем совершения одного из следующих действий:

- нажатие кнопки «Войти», «Далее» (или аналогичной) при регистрации или авторизации Пользователя на Сервисе по номеру мобильного телефона; либо
- нажатие кнопки «Оформить заказ», «Заказать» (или аналогичной) при оформлении заказа Пользователем на Сервисе.

2.7. Начиная использовать Сервис, Пользователь считается принявшим Пользовательское соглашение в полном объеме, без всяких оговорок и исключений, и полностью и безоговорочно принимает условия Сервиса. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Пользователь должен прекратить использование Сервиса.

2.8. Совершая все действия на Платформе, Пользователь:

- подтверждает свою дееспособность и финансовую состоятельность;
- не прибывает в состоянии заблуждения (существенного либо несущественного);
- соглашается принимать от Сервиса звонки и сообщения на номер телефона, указанный при регистрации;
- принимает на себя ответственность за обязательства, возникающие у него вследствие оформления Заказа на условиях, изложенных в Правилах;
- подтверждает и принимает на себя ответственность за точность, полноту и достоверность вводимых им данных;

принимает на себя негативные последствия, связанные с допущенными им ошибками и неточностями в предоставлении личных данных и данных для оплаты Заказа;

подтверждает свое согласие на направление ему сервисных сообщений, персонализированных и иных, содержащих признаки индивидуализации, предложений;

подтверждает, что приобретает Товары на Сервисе исключительно для удовлетворения личных, семейных, домашних и иных потребностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.9. В случае выявления факта предоставления Пользователем недостоверной информации при регистрации на Платформе Сервис вправе по своему усмотрению заблокировать либо удалить учетную запись Пользователя и отказать Пользователю в использовании Сервиса и прекратить договорные обязательства с Сервисом, возникшие на основании действий Пользователя.

2.10. Сервис не несёт ответственности за последствия предоставления Пользователем недостоверной информации при регистрации.

2.11. Сервис функционирует в качестве посредника, обеспечивая техническую возможность оформления Заказа, обработки платежей и предоставления информации о наличии и содержании Предложений. Сервис принимает оплату Заказов в качестве агента Ресторанов.

2.12. Сервис не является стороной в Договорах купли-продажи, заключаемых между Пользователями и Ресторанами, и не несёт ответственности за качество и содержание Товаров, не осуществляет доставку Товаров, не контролирует исполнение Ресторанами своих обязательств по фактической передаче Товаров Пользователям. Ответственность за выполнение обязательств по Договору несёт Ресторан, предоставляющий Товар.

2.13. Сервис на безвозмездной основе предоставляет Пользователям право использования функционала Сервиса по ознакомлению с материалами и Предложениями Ресторанов, размещаемыми на Сервисе.

2.14. Сервис не является уполномоченной организацией по смыслу Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и не осуществляет рассмотрение и удовлетворение претензий Пользователей в отношении Товаров и Услуг Ресторана ненадлежащего качества, Заказ которых оформлен Пользователем на Сервисе.

2.15. Пользовательское соглашение представляет собой договор присоединения в понимании статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Условия Пользовательского соглашения могут быть приняты Пользователем не иначе, как путем присоединения к Пользовательскому соглашению в целом.

- 2.16. В зависимости от региона Пользователя, информации о Товаре, предоставляемой Рестораном, а также от иных обстоятельств все или некоторые функции Сервиса могут быть недоступны или ограничены. Функции считаются недоступными (ограниченными) для Пользователя, если Пользователь не может ими воспользоваться в явном виде. Применение любых технических и программных методов обхода данных ограничений запрещено. Положения Пользовательского соглашения, регулирующие недоступные (ограниченные) для Пользователя функции Сервиса, не применяются до тех пор, пока Пользователю такие функции не станут доступны в явном виде. Информация о доступности функций Сервиса предоставляется Пользователю по его запросу, направленному в Сервис.
- 2.17. Пользователь не вправе использовать более одной учетной записи при использовании Сервиса в целях получения необоснованной выгоды, неосновательного обогащения, а также в иных целях, свидетельствующих о недобросовестных намерениях пользователя. В случае выявления Сервисом обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Пользователем указанного в настоящем пункте условия, Сервис вправе применить меры, предусмотренные п.3.10 Пользовательского соглашения.
- 2.18. В случае получения Сервисом обращений Пользователей в любой форме об их несогласии с фактом и/или суммой безналичной оплаты, произведенной в пользу Ресторана при оформлении Заказа на Сервисе, Сервис вправе переадресовать данное обращение Пользователя соответствующему Ресторану.
- 2.19. Пользовательское соглашение, а также адрес размещения Пользовательского соглашения могут быть изменены Сервисом в одностороннем порядке без предварительного уведомления Пользователя путем размещения ссылки на Пользовательское соглашение на Сервисе. Продолжение использования Сервиса Пользователем после внесения изменений и/или дополнений в настоящее Пользовательское соглашение означает принятие и согласие Пользователя с такими изменениями и/или дополнениями. Новая редакция Пользовательского соглашения вступает в силу с момента ее опубликования в сети Интернет по адресу <https://kuzovok.tech>, если иное не предусмотрено новой редакцией Пользовательского соглашения. Риск неознакомления с новой редакцией Пользовательского соглашения несет Пользователь.
- 2.20. В случае если одностороннее изменение Пользовательского соглашения в силу закона недопустимо, то такие изменения вступают в силу для Пользователя при выражении им согласия с новой редакцией Пользовательского соглашения любым

способом, свидетельствующим об этом, в том числе при совершении очередной оплаты Заказа, либо при ином использовании Сервиса.

2.21. Пользователь вправе отказаться от принятия изменений Пользовательского соглашения, внесенных Сервис, что означает полный отказ Пользователя от использования Сервиса.

2.22. Пользователь, используя Сервис, дает согласие на получение от Сервиса сообщений информационного и рекламного характера. Пользователь вправе в любое время отказаться от получения сообщений рекламного характера, воспользовавшись для этого соответствующими функциями Сервиса или следуя инструкциям, указанным в полученных сообщениях рекламного характера.

3. Порядок и условия оформления Заказа

3.1. Заказ может быть оформлен Пользователем с помощью функционала Сервиса. Оформление Заказа осуществляется только Пользователем, авторизованным на Сервисе, на условиях, указанных на Сервисе, и является подтверждением согласия Пользователя с существенными условиями купли-продажи Товаров.

3.2. До момента оформления Заказа Товара на Сервисе Пользователь обязуется ознакомиться со всеми условиями купли-продажи Товара, размещенными в Пользовательском соглашении. При этом очевидные ошибки, включая опечатки, допущенные Рестораном в описании Товара, юридически обязывающими не являются.

3.3. Для оформления Заказа на Сервисе Пользователь осуществляет действия по выбору Товара на указанной странице из представленного каталога Товаров, оформлению Заказа Товара, оплате Заказа.

3.4. Пользователь оформляет Заказ на Платформе. Заказу автоматически присваивается Код по завершении процесса его оформления. Пользователь обязуется самостоятельно обеспечивать конфиденциальность полученной информации о Заказе.

3.5. Оформление Заказа происходит следующим образом. Пользователь выбирает понравившийся Товар, количество, добавляет его в «Корзину» на Сервисе, если предусмотрен раздел «Корзина», и переходит к оплате. В случае если по любой причине оплата Заказа со стороны Пользователя не будет произведена, Договор между Пользователем и Рестораном не считается заключенным.

3.6. После выбора Товара на Платформе Пользователь нажимает кнопку «Оформить заказ» (или аналогичную) и переходит к оплате путем нажатия кнопки «Оплатить» (или аналогичной). Оплата осуществляется с участием оператора электронных денежных средств. После успешной оплаты Заказа Пользователь получает сообщение Сервиса с

подтверждением оформления Заказа, указанием номера Заказа и Кода Заказа (Код необходимо назвать или показать в Ресторане для получения Заказа).

3.7. Оформляя Заказ, Пользователь подтверждает свою платежеспособность.

3.8. Моментом заключения Договора купли-продажи Товара между Пользователем и Рестораном является факт осуществления Пользователем полной оплаты за Заказ, что подтверждается нажатием Пользователем кнопки «Оплатить» (или аналогичной). Пользователь, осуществляя оплату Заказа, заключает Договор с Рестораном и вступает в прямые договорные отношения с Рестораном в части купли-продажи Товара. Все права и обязательства по заключаемому с Пользователем Договору возникают непосредственно у Ресторана. Исполнение обязательств Сервиса считается завершенным с момента направления Пользователю уведомления о заключении Договора купли-продажи Товара с Рестораном, которое может быть осуществлено посредством SMS, электронного письма или иного способа коммуникации, предложенного Сервисом.

3.9. Договор купли-продажи Товара заключается исключительно на условиях Самовывоза Товаров Пользователями. Ресторан обеспечивает функционирование системы выдачи Заказов Пользователям на условиях Самовывоза в соответствии с условиями, указанными в соответствующих Предложениях.

3.10. Сервис вправе ограничить доступ Пользователя к его учетной записи на Сервисе (или к определенным функциям Сервиса, если это возможно технически) или полностью заблокировать учетную запись Пользователя при нарушении Пользователем Пользовательского соглашения и/или Политики конфиденциальности, либо применить к Пользователю иные меры с целью соблюдения Пользовательского соглашения и/или Политики конфиденциальности.

3.11. Сервис вправе приостановить Пользователю возможность использования Сервиса и оформления Заказа в следующих случаях:

3.11.1. неисполнение обязательств по оплате Товара;

3.11.2. нарушение Пользователем правил Сервиса, в том числе использование Сервиса не по назначению, нарушение авторских прав или прав интеллектуальной собственности, мошеннические действия или попытки обмана Сервиса и других Пользователей;

3.11.3. в случае, предусмотренном п. 2.17 Пользовательского соглашения, а также в иных случаях совершения Пользователем при взаимодействии с Сервисом действий, заведомо свидетельствующих о его недобросовестных намерениях;

3.11.4. отрицательное влияние на работу Сервиса и Ресторана или их репутацию, в том числе размещение нецензурной, оскорбительной, ложной или вводящей в заблуждение информации о Сервисе, Ресторане или других Пользователях, попытки взлома или несанкционированного доступа к Сервису или данным других Пользователей, нарушение конфиденциальности или безопасности данных других Пользователей.

3.12. Восстановление доступа к Сервису осуществляется посредством направления Пользователем соответствующего запроса (с приложением подтверждающих документов) посредством направления сообщения в телеграм аккаунт @KuzovokSupportBot, размещённого по ссылке <https://t.me/KuzovokSupportBot>. Рассмотрение и предоставление ответа по запросу производится в срок не позднее 14 календарных дней с момента получения Сервисом обращения Пользователя.

3.13. Сервис вправе прекратить доступ Пользователя к Сервису без возможности его восстановления в случае повторного совершения действий, предусмотренных пп. 3.10 Пользовательского соглашения;

4. Сборка Заказа

4.1. Сборка Заказа осуществляется Рестораном, выбранным Пользователем при оформлении Заказа, после получения Рестораном информации о Заказе от Сервиса.

4.2. Сервис не несёт ответственности за нехватку/отсутствие Товара в Ресторане на момент Сборки Заказа.

4.3. В случае если Ресторан, с которым сотрудничает Сервис, не может предоставить Товар, указанный в Заказе Пользователя, он вправе заменить его на другой Товар, аналогичный по цене и качеству.

4.4. Пользователь подтверждает и принимает на себя риск возможной замены Товара, указанного в Заказе, на другой Товар, аналогичный по цене и качеству, в случае если Ресторан, с которым сотрудничает Сервис, не может предоставить Товар, указанный в Заказе Пользователя, и соглашается с таким порядком исполнения Заказа.

4.5. Для Товаров, продаваемых на вес, возможно изменение веса Товара в пределах 10% от заказанного с соответствующей корректировкой стоимости Заказа без согласования с Пользователем. Оформляя Заказ, Пользователь безусловно соглашается на такие изменения.

4.6. Итоговая стоимость Заказа определяется в момент завершения Сборки Заказа и может отличаться от предварительно рассчитанной стоимости, указанной в момент завершения оформления Заказа.

5. Стоимость, порядок и условия оплаты Заказа

- 5.1. Стоимость Заказа состоит из стоимости Товаров, актуальной на момент оформления Заказа. В стоимость Заказа включена комиссия Сервиса в размере 25%.
- 5.2. Стоимость Товаров на Сервисе указывается в рублях. Все цены, указанные на Сервисе, включают применимые налоги и сборы в соответствии с законодательством Российской Федерации (НДС и т.д.).
- 5.3. Стоимость Заказа может быть уменьшена на сумму используемых Пользователем промокодов и иных льгот.
- 5.4. Окончательная стоимость Заказа определяется в момент Самовывоза после предоставления Пользователем идентификационного Кода Заказа.
- 5.5. Пользователь безусловно соглашается, что окончательная стоимость Заказа может отличаться от предварительной стоимости, рассчитанной в момент оформления Заказа, в связи с тем, что:
- 5.5.1. фактическая стоимость Товаров в Ресторане в момент Сборки Заказа может отличаться от стоимости, указанной на Сервисе в момент оформления Заказа, в том числе в результате изменения цен Рестораном, непреднамеренной технической ошибки или сбоя на Сервисе;
 - 5.5.2. в результате осуществленных замен и/или отмен Товаров на этапе Сборки Заказа стоимость может корректироваться с учётом таких замен и/или отмен;
 - 5.5.3. в результате отказа Пользователя от Заказа в момент приёмки стоимость Заказа может корректироваться с учётом такого отказа.
- 5.6. Пользователь оплачивает Заказ онлайн через Сервис посредством безналичной оплаты банковской картой или с использованием других способов безналичной оплаты. При принятии оплаты Заказов Сервис действует по поручению Ресторана с привлечением уполномоченного оператора по приему платежей или оператора электронных денежных средств и является получателем платежа в качестве агента Ресторана. В этом случае сумма стоимости Заказа предварительно холдируется на карте Пользователя в момент оформления Заказа.
- 5.7. После определения окончательного состава и стоимости Заказа, Сервис совместно с привлекаемым оператором по приему платежей или оператором электронных денежных средств производит сверку захолдированной у Пользователя суммы и окончательной стоимостью Заказа. Окончательная стоимость Заказа списывается с карты Пользователя в момент подтверждения Рестораном факта Самовывоза после предоставления Пользователем идентификационного Кода Заказа. Сумма излишне захолдированных денежных средств подлежит расхолдированию (разморозке) на карте Пользователя.

- 5.8. В зависимости от правил оператора по приёму платежей или оператора электронных денежных средств, или банка, или международной платежной системы возврат расхолдированных денежных средств может быть явно не отображен у Пользователя в банке-клиенте (не направлено СМС или PUSH-уведомление о зачислении на счёт Пользователя возвращенных денежных средств). В данном случае Пользователь вправе самостоятельно получить указанную информацию у своего банка.
- 5.9. Сумма излишне захолдированных денежных средств подлежит расхолдированию (разморозке) на карте Пользователя. Сервис возвращает Пользователю разницу в течение 3 (трех) рабочих дней со дня Самовывоза Заказа.
- 5.10. Пользователь дает согласие Сервису холдировать и списывать средства с банковской карты, реквизиты которой были введены для оплаты Заказа, без дополнительного ввода реквизитов карты и подтверждения каждой транзакции (безакцептный платеж) при изменении стоимости Заказа в соответствии с п.4.4.
- 5.11. При первоначальном вводе Пользователем данных банковской карты компания, оказывающая Сервису услуги эквайринга, проверяет корректность введенных данных (осуществляет верификацию банковской карты), списывая 11 Р со счёта Пользователя с последующим автоматическим возвратом данной суммы на счёт Пользователя.
- 5.12. В случае невозможности списания суммы Заказа с карты, указанной Пользователем при оформлении Заказа, по любой причине, в том числе вследствие отсутствия достаточного количества средств на карте, истечения срока действия карты и других причин, Сервис вправе отменить Заказ Пользователя полностью или в части.
- 5.13. Пользователь признает и подтверждает, что:
- 5.13.1. Сервис не хранит данные банковских карт Пользователя, указанные данные хранятся у оператора по приёму платежей или оператора электронных денежных средств, оказывающего услуги Сервису;
- 5.13.2. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если банк подозревает мошенническую операцию, он вправе отказать в ее проведении. В этом случае Сервис не несет ответственности за несовершенную оплату и ненадлежащее выполнение Заказа.
- 5.13.3. Для предотвращения неправомерного использования банковских карт при оплате Заказа, Сервис и/или банк могут проверить оплаченный Заказ.
- 5.13.4. Пользователь самостоятельно несет ответственность за конфиденциальность данных своей банковской карты. Сервис не несет ответственности за ущерб, убытки, списание денежных средств с карты и другой вред, причиненный Пользователю в

результате несанкционированного доступа к данным карты, произошедшего не по вине Сервиса.

5.14. Сервис не гарантирует отсутствие ошибок и сбоев в работе Сервиса и уполномоченного оператора по приему платежей или оператора электронных денежных средств в отношении предоставления возможности безналичной оплаты.

5.15. В случае, если Пользователь не в состоянии оплатить Заказ, Сервис вправе отказать Пользователю в исполнении Заказа.

5.16. В случае несогласия Пользователя с фактом и/или суммой безналичной оплаты Заказа Пользователь вправе обратиться к Сервису по реквизитам, указанным в настоящем Пользовательском соглашении, в течение 14 (четырнадцати) дней со дня произведения безналичной оплаты.

5.17. Пользователь понимает и соглашается, что все действия, совершенные в рамках Сервиса с использованием подтвержденного им номера мобильного телефона, в том числе по безналичной оплате с использованием привязанной банковской карты, считаются совершенными Пользователем.

5.18. После оплаты Заказа Пользователем, Сервис направляет на указанный электронный адрес Пользователя кассовый чек, подтверждающий оплату Товаров. Стороны согласились, что кассовый чек является надлежащим подтверждением расходов Сервиса как агента и служит отчетом агента о сумме потраченных средств за Заказ. Отдельный отчет агента не предоставляется. Сумма расходов на оплату Товаров в рамках поручения Пользователя отражается в кассовом чеке и соответствует стоимости Товаров, согласованной Сторонами в Заказе. Пользователь не вправе требовать от Сервиса кассовые чеки и иные документы, связанные с покупкой Товаров, так как Сервис не является продавцом Товаров. Сумма комиссии Сервиса может быть включена в состав расходов на оплату Товаров и не выделяться отдельно в чеке, предоставляемом Пользователю.

6. Порядок и условия возврата стоимости Заказа

6.1. Возврат Пользователю стоимости Заказа возможен в случаях, предусмотренных Пользовательским соглашением.

6.2. В случае отмены Заказа по инициативе Пользователя до момента Самовывоза, Пользователь имеет право на возврат оплаченной суммы за вычетом комиссии Сервиса и фактически понесенных расходов Ресторана, связанных со Сборкой Заказа. Сумма возврата будет перечислена на банковскую карту пользователя в течение 3 (трех) рабочих дней со дня отмены Заказа.

- 6.3. В случае одностороннего отказа от реализации Заказа Пользователя по инициативе Ресторана Пользователь имеет право на полный возврат оплаченной суммы. Сумма возврата будет перечислена на банковскую карту Пользователя в течение 3 (трех) рабочих дней со дня отмены Заказа.
- 6.4. Для оформления отказа от Заказа и возврата стоимости Заказа Пользователь вправе в течение 24 часов с момента Самовывоза Заказа направить сообщение о своем отказе в службу поддержки Сервиса на телеграм аккаунт @KuzovokSupportBot, размещённый по ссылке <https://t.me/KuzovokSupportBot> с указанием причин отказа от Товара и предоставить копии документов, подтверждающих оплату Заказа и направление Ресторану требования о возврате уплаченных за Товар денежных средств. В таком случае возврат денежных средств при расторжении Договора между Пользователем и Рестораном осуществляется Рестораном.
- 6.5. В случае нарушения Рестораном условий реализации продуктов питания, в том числе в случае ненадлежащего качества продукции, Пользователь при обращении в службу поддержки Сервиса дополнительно предоставляет фотографии или иные доказательства ненадлежащего качества Товара или его отсутствия в Заказе.
- 6.6. В случае принятия Сервисом, в том числе с участием Ресторана, решения о возврате Пользователю стоимости Заказа возврат денежных средств, уплаченных Пользователем путем безналичной оплаты, возврат стоимости Заказа осуществляется на банковский счет банковской карты, с которой была произведена безналичная оплата.
- 6.7. Пользователь соглашается с тем, что на Платформе возможны непреднамеренные технические ошибки и/или сбои, в результате которых, в том числе, на Платформе могут отображаться Товары/Услуги, которых нет в наличии у Ресторана, либо некорректно отображаться цены на Товары/Услуги. В этом случае Сервис уведомляет Пользователя о невозможности исполнения Заказа. Если Заказ был оплачен, сумма возврата будет перечислена на банковскую карту пользователя в течение 3 (трех) рабочих дней со дня устранения технической проблемы.
- 6.8. Порядок возврата денежных средств осуществляется с участием уполномоченного оператора по приему платежей или оператора электронных денежных средств и регулируется правилами международных платежных систем, банков (в том числе банка-эмитента привязанной карты) и других участников расчетов.
- 6.9. Комиссия Сервиса представляет собой вознаграждение Сервиса за оформление Заказов и принятие платежей, в связи с чем он является невозвратным во всех случаях.

- 6.10. Решение о возврате стоимости Заказа принимает Ресторан. Сервис лишь выступает посредником в оформлении Заказа и не несет ответственности за принятие решений о возврате стоимости Заказа.
- 6.11. В случае если Пользователь не согласен с решением Ресторана о возврате стоимости Заказа, он имеет право обратиться в службу поддержки Сервиса для урегулирования спора. Сервис будет делать все возможное для содействия в урегулировании спора между Пользователем и Рестораном.
- 6.12. В случае если Пользователь направляет претензию по качеству Товара в службу поддержки Сервиса, но не предъявляет доказательства ненадлежащего качества Товара, Сервис имеет право отказать в возврате оплаченной суммы.
7. Порядок получения Заказа (Самовывоз)
- 7.1. Пользователь, оформивший Заказ Товара через Сервис, обязан забрать Заказ в день оформления Заказа по адресу и в период времени, в котором был сделан Заказ пользователем.
- 7.2. Для получения Заказа, оформленного через Сервис, Пользователь должен сообщить сотруднику Ресторана Код Заказа, направленного на Платформе Пользователю после оплаты Заказа.
- 7.3. В момент получения Заказа Пользователь обязуется самостоятельно надлежащим образом тщательно осмотреть передаваемый Пользователю Заказ на предмет наличия в Заказе Товаров, явно противоречащих медицинским (аллергия), идеологическим, религиозным и иным ограничениям. При наличии в Заказе указанных Товаров Пользователь вправе отказаться от данного Заказа (мотивированный отказ) и вернуть денежные средства за оплаченный Заказ. Отказ оформляется Пользователем посредством направления сообщения в телеграм аккаунт @KuzovokSupportBot, размещённого по ссылке <https://t.me/KuzovokSupportBot>.
- 7.4. Пользователь, забирая Заказ, безоговорочно подтверждает и соглашается с тем, что выданный ему Заказ соответствует оформленному на Сервисе Заказу, не имеет внешних признаков товара ненадлежащего качества, Товары в Заказе не противоречат медицинским (аллергия), идеологическим, религиозным и иным ограничениям, а равно вкусовым предпочтениям Пользователя.
- 7.5. В случае если Пользователь не заберет Заказ в день оформления Заказа через Сервис по адресу и в период времени, определенные и указанные Рестораном на Сервисе, а равно как откажется от принятия Товара (за исключением случаев, указанных в п.7.3 Пользовательского соглашения), Пользователь считается отказавшимся от исполнения Договора купли-продажи Товара с Рестораном, при этом денежные средства,

уплаченные за Товар Пользователем, в полном объеме направляются на возмещение расходов Ресторана и не подлежат возврату Пользователю.

7.6.Пользователь, оформивший Заказ Товара на Сервисе, вправе забрать Заказ в свою тару (упаковку). В качестве тары (упаковки) Пользователя в настоящем пункте Пользовательского соглашения понимается: любая упаковка и/или элемент упаковки, предназначенный для размещения, транспортировки, складирования Товара (Заказа); любое изделие, обеспечивающее сохранность продукции в процессе транспортировки и хранения.

7.7.Пользователь, забирая оформленный на Сервисе Заказ в свою тару (упаковку), безоговорочно согласен и полностью принимает на себя ответственность за ее состояние, чистоту, целостность, герметичность, соблюдение и соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям законодательства Российской Федерации.

7.8.Сервис не несет ответственности за достижение или недостижение Пользователем результата, которого Пользователь рассчитывал достичь, используя Платформу.

7.9.В случае неоднократной отмены Заказов Пользователем Сервис вправе отменить Заказы Пользователя и/или аннулировать учётную запись Пользователя.

8. Ответственность

8.1.Сервис и Пользователь несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и Пользовательским соглашением.

8.2.Сервис не несет ответственности за качество Товара, а также за надлежащее исполнение Ресторанами своих обязательств по передаче Покупателю Товара надлежащего качества и к сроку, указанному на Сервисе.

8.3.Сервис не несет ответственности за содержание и/или актуальность предоставляемой Рестораном информации о Товаре и/или условиях Самовывоза Товара Пользователем, в том числе о составе, дате изготовления, весе/объеме Товара и иных ключевых характеристиках Товара, стоимости Товара, сроках действия Предложения на Товар, а также о наличии Товара в данный момент, о возможности Самовывоза и т.д.

8.4.Сервис не гарантирует, что Товары, заказанные Пользователем на Сервисе, будут соответствовать всем ожиданиям Пользователя. Сервис не несет ответственность за: соблюдение/несоблюдение Рестораном своих обязательств перед Пользователем, а также за достоверность, точность, полноту и актуальность информации, указанной в Предложениях.

8.5.Пользователь настоящим соглашается, что любые претензии относительно качества, количества Товара, а также порядка Самовывоза Товара подлежат направлению тому

Ресторану, чей Товар был заказан Пользователем через Сервис. При этом Сервис обязуется оказывать содействие Пользователям в разрешении их претензий к Ресторанам путем предоставления всей имеющейся у Сервиса информации относительно порядка работы, места нахождения соответствующих Ресторанов, а также любой иной информации существенной для разрешения таких претензий, находящейся в распоряжении Сервиса и не являющейся конфиденциальной в силу закона либо Договора.

- 8.6. Сервис не несёт ответственности за нанесение какого-либо ущерба Пользователю какими-либо действиями третьих лиц и других партнёров, за используемые Пользователем каналы связи и соответственно за любой финансовый или другой ущерб, причиненный вследствие использования Пользователем некачественных или незащищенных каналов связи.
- 8.7. Пользователь освобождает Сервис от ответственности за любые негативные последствия или убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне контроля Сервиса, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе возникшие вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Пользователем, или нарушения Пользователем настоящего соглашения или требований к документам. В подобных случаях ответственность перед Пользователем несут непосредственно третьи лица, чьи действия или бездействие привели к негативным последствиям.
- 8.8. Сервис не несёт ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Пользователем при регистрации учётной записи и/или оформлении Заказа.
- 8.9. Сервис не несёт ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это вызвано действиями/бездействием Пользователя, находящимися вне контроля Сервиса, в том числе в результате совершения ошибочных действий/бездействия Пользователя.
- 8.10. Сервис не несёт ответственности за временную неработоспособность системы, обеспечивающей приём и перевод платежей Пользователя, вызванную обстоятельствами непреодолимой силы и иными не зависящими от Сервиса причинами.
- 8.11. Сервис не несет ответственности за задержки, связанные с возвратом денежных средств, вызванные действиями банковских учреждений или иных третьих лиц.
- 8.12. Сервис не несет ответственности за любой возможный ущерб, убытки, использование акций, промокодов, бонусов или другой вред, причиненный

Пользователю в результате несанкционированного доступа к личной информации Пользователя, если такое событие произошло не по вине Сервиса.

8.13. Сервис не несёт ответственности за своевременное ознакомление Пользователя с новой редакцией Пользовательского соглашения. Пользователь самостоятельно отслеживает изменения на Платформе.

8.14. Право использования Платформы на условиях «как есть», предоставленное Сервисом Пользователю означает, среди прочего, что Сервис:

8.14.1. не несёт ответственности за совместимость Платформы с программным обеспечением и техническими средствами Пользователя;

8.14.2. не несёт ответственности за причинение каких-либо убытков, которые возникли или могут возникнуть при использовании Платформы или в связи с этим;

8.14.3. не несёт ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие сбоев в телекоммуникационных и/или энергетических сетях, действия вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя Платформы;

8.14.4. не несёт ответственности за изменение программного обеспечения Платформы, в результате которого ограничивается или становится невозможным доступ к Платформе;

8.14.5. не несёт ответственности за какие-либо повреждения программного и/или аппаратного обеспечения Пользователя, возникшие в результате использования Платформы.

8.15. За все действия несовершеннолетних лиц, совершенные при использовании Платформой, несут ответственность также их законные представители.

8.16. Пользователь несет полную ответственность за все последствия, возникшие в результате его действий или бездействия в связи с использованием Сервиса, в том числе, но не ограничиваясь, за любые убытки, ущерб, ущерб репутации, расходы, понесенные третьими лицами, в результате таких действий Пользователя. Пользователь самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами за свои действия, связанные с использованием Сервиса, в том числе, если такие действия приведут к нарушению прав и законных интересов третьих лиц.

9. Дополнительные условия

9.1. Пользователь подтверждает, что он является дееспособным и достиг возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для

заключения договоров с Рестораном, а также для совершения иных сделок, предусмотренных Пользовательским соглашением.

9.2. В любое время в одностороннем порядке и без необходимости направления соответствующего уведомления Пользователю и получения от Пользователя какого-либо согласования:

удалять и/или вносить изменения в разделы Сервиса, равно как и в функционал Сервиса.

передать свои права и обязательства по настоящему Соглашению третьей стороне.

9.3. В целях контроля качества и разрешения спорных вопросов Сервис может осуществлять запись всех разговоров Пользователя со специалистами службы поддержки Сервиса, а также Ресторанами. В случае поступления в адрес специалистов службы поддержки Сервиса личных оскорблений, угроз, иных некорректных слов и действий со Пользователя, специалист Службы поддержки Сервиса вправе прекратить диалог с Пользователем, как в устной, так и в письменной форме.

9.4. Сервис может временно частично или полностью быть недоступен по причине проведения профилактических или иных работ или по любым другим причинам технического характера. Техническая служба Сервиса имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы без уведомления Пользователей.

9.5. Порядок обращения Пользователя в Сервис: все обращения должны направляться через службу поддержки Сервис путем направления обращения через форму обратной связи (чат службы поддержки), доступный в интерфейсе Сервиса. Функционалом Сервиса также могут быть предусмотрены иные способы направления Пользователем обращений в Сервис и иные способы связи.

9.6. Если иное не предусмотрено на Сервисе, все цены, указанные на Сервисе, включают НДС.

9.7. Вопросы, не урегулированные настоящим Пользовательским соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.8. Признание судом недействительным какого-либо положения настоящего Пользовательского соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.

9.9. Бездействие со стороны Сервис в случае нарушения Пользователем положений Пользовательского соглашения не лишает Сервис права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Сервис от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо схожих нарушений.

9.10. Вопросы, связанные с исполнением настоящего Пользовательского соглашения, необходимо направлять сообщением в телеграм аккаунт @KuzovokSupportBot, размещённый по ссылке <https://t.me/KuzovokSupportBot>, либо на адрес электронной почты kuzovok_business@mail.ru, либо по адресу местонахождения Сервиса: г. Москва, и адрес в пределах места нахождения общества: 119234 г., Москва, внутригородская территория (внутригородское муниципальное образование) города федерального значения муниципальный округ Раменки, территория Ленинские горы, дом 1, строение 77

10. Информация о Сервисе:

Наименование: ООО «Кузовок»

Адрес для направления уведомлений и претензий: телеграм аккаунт @KuzovokSupportBot, размещённый по ссылке <https://t.me/KuzovokSupportBot> или на электронную почту kuzovok_business@mail.ru

Режим работы: понедельник-пятница с 10:00 до 19:00 (время Московское), суббота, воскресенье — выходные дни.

текст Пользовательского соглашения

утвержден Сервисом «06» ноября 2024 года