

## Правила оказания услуг по доставке еды

### 1. Основные понятия

Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах оказания услуг по доставке еды (далее – «Правила»), употребляются в следующих значениях:

«Исполнитель», «Panorama» (ООО «ОТЕЛЬ») – организация, непосредственно или через привлеченных лиц оказывающая услуги по приготовлению готовых блюд и их доставке по заказам Клиентов.

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «ОТЕЛЬ»

Адрес места нахождения: 430005,

Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Советская, 54

ИНН 631209367/132601001

ОГРН 1086312000610

Телефон: 8 (834 2) 309825

e-mail: info.saransk@radisson.com

«Клиент» – лицо, кому оказываются услуги по приготовлению и доставке блюд для собственного потребления.

«Получатель Заказа» – лицо, получающее приготовленную и доставленную по заказу Клиента продукцию.

«Сайт» – совокупность компьютерных программ, обеспечивающих публикацию данных, касающихся услуг, продукции Исполнителя путем сообщения их для всеобщего сведения посредством технических средств связи в сети Интернет по адресу: tomsoy.cafe  
«Услуга» – совокупность действий Исполнителя по приготовлению, упаковке и доставке Продукции, заказанной Клиентом.

«Продукция» – блюда и сопутствующие товары, указанные на Сайте Исполнителя и доступные для заказа Клиентом.

«Заказ» – совокупность действий Клиента по выражению намерения получить от Исполнителя услугу по приготовлению и доставке готовых блюд и сопутствующих товаров, заказанные для приготовления и доставки. Под Заказом понимается также комплект блюд и сопутствующих товаров, заказанных Клиентом.

### 2. Общие положения

2.1. Правила действуют в отношении всех Заказов Клиентом Продукции, указанной на Сайте и в мобильных приложениях. Заказывая услугу по приготовлению и доставке Продукции, Клиент соглашается с настоящими Правилами без каких-либо оговорок и ограничений.

2.2. Настоящие Правила могут рассматриваться как публичная оферта в смысле ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ.

2.3. К отношениям между Клиентом и Исполнителем применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации о возмездном оказании услуг (гл.39), Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных правовых актов, принятых в соответствии с ними.

2.4. Исполнитель может оказывать услуги лично либо с привлечением иных лиц. При этом ответственным перед Клиентом остается Исполнитель.

2.5. Правила могут изменяться Исполнителем в одностороннем порядке путем публикации новой редакции Правил на Сайте.

### 3. Оформление и сроки выполнения Заказа

3.1. Заказ Клиента может быть оформлен Клиентом самостоятельно на Сайте, в мобильных приложениях или по телефону.

3.2. Оформление Заказа через Сайт

Для оформления Клиентом Заказа необходимо выбрать позиции в меню и нажать кнопку «Заказать» рядом с каждой из них. Затем, используя пункт «Корзина», оформить Заказ. После этого оператор свяжется с Клиентом для подтверждения Заказа и данных Клиента.

При оформлении Заказа Клиент должен указать следующую информацию:

Имя

Контактный телефон

Адрес электронной почты

Адрес доставки: название города, улицы, номер дома и квартиры (офиса)

### 3.3. Оформление Заказа по телефону

3.3.1. Для оформления Заказа по телефону необходимо позвонить по телефону, указанному на Сайте Исполнителя и операторы проконсультируют Клиента по ассортименту и оформят Заказ.

3.3.2. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках Продукции, включая цвет, размер и форму. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся свойств и характеристик Продукции, перед оформлением Заказа Клиент должен обратиться к Исполнителю.

3.3.3. В случае отсутствия возможности по приготовлению заказанной Продукции у Исполнителя, Исполнитель вправе аннулировать Заказ в части указанной Продукции и уведомить об этом Клиента по телефону.

3.3.4. В случае аннулирования полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированной Продукции возвращается Исполнителем Клиенту тем способом, которым Продукция изначально была предоплачена.

### 3.4. Минимальная сумма заказа

Сумма минимального заказа определяется Исполнителем в одностороннем порядке, указывается на Сайте Исполнителя и может быть изменена в зависимости от адреса доставки.

## 4. Доставка

4.1. Доставка осуществляется в пределах территориальных зон доставки, определенных Исполнителем. Доставка в загородные дома осуществляется при наличии подъездных путей.

4.2. Время работы службы доставки указывается на сайте компании Исполнителя.

4.3. Предполагаемый срок доставки - в течение 60-90 минут. Конкретный срок доставки определяется с учетом удаленности Клиента, дорожной ситуации, погодных условий и других, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, и сообщается оператором при приеме заказа. Превышение установленного срока доставки возможно ввиду обстоятельств непреодолимой силы.

4.4. Если какие-либо непредвиденные обстоятельства мешают Клиенту получить Заказ, необходимо как можно раньше связаться с операторами по телефону и договориться о переносе времени или места доставки.

В случае отсутствия Клиента/Получателя в назначенное время по адресу доставки Курьер ожидает Клиента/Получателя в течение 5 минут.

4.5. Если заказ не выполнен Исполнителем в течение указанного при оформлении заказа срока, Клиент должен сообщить об этом по телефону оператору не позднее 24 часов после истечения срока доставки заказа.

## 5. Передача Заказа

5.1. При доставке заказ передается Клиенту/Получателю.

5.2. Клиент/Получатель должен проверить комплектацию Заказа и в случае отсутствия претензий к комплектности и количеству – оплатить заказ.

5.3. При передаче предоплаченного заказа оформляется Акт приемки заказа, подписываемый курьером и Заказчиком/Получателем.

5.4. Оплата Продукции при получении заказа или подписание Акта при получении предоплаченного заказа является подтверждением Клиентом факта надлежащего оказания услуги по приготовлению и доставке Продукции.

## 6. Оплата Услуг

6.1. Стоимость услуг по приготовлению и доставке Продукции указана на Сайте и может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. При этом цена на уже заказанную Клиентом Продукцию изменению не подлежит.

6.2. Правила онлайн оплаты на сайте.

6.2.1 Оплата банковскими картами осуществляется через платежный сервис **payanyway**

6.2.2 К оплате принимаются карты VISA, MasterCard, Платежная система «Мир». Услуга оплаты через интернет осуществляется в соответствии с Правилами международных платежных систем Visa, MasterCard и Платежная система «Мир» на принципах соблюдения

конфиденциальности и безопасности совершения платежа, для чего используются самые современные методы проверки, шифрования и передачи данных по закрытым каналам связи.

6.2.3 Ввод данных банковской карты осуществляется на защищенной платежной странице платежного сервиса **payanyway**.

6.2.4 На странице для ввода данных банковской карты потребуется ввести данные банковской карты: номер карты, имя владельца карты, срок действия карты, трёхзначный код безопасности (CVV2 для VISA или CVC2 для MasterCard). Все необходимые данные пропечатаны на самой карте. Трёхзначный код безопасности — это три цифры, находящиеся на обратной стороне карты. Далее вы будете перенаправлены на страницу Вашего банка для ввода 3DSecure кода, который придет к Вам в СМС. Если 3DSecure код к Вам не пришел, то следует обратиться в банк выдавший Вам карту.

6.2.5 Случаи отказа в совершении платежа:

- банковская карта не предназначена для совершения платежей через интернет, о чем можно узнать, обратившись в Ваш Банк;

- недостаточно средств для оплаты на банковской карте. Подробнее о наличии средств на банковской карте Вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту;

- данные банковской карты введены неверно;

- истек срок действия банковской карты. Срок действия карты, как правило, указан на лицевой стороне карты (это месяц и год, до которого действительна карта). Подробнее о сроке действия карты Вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту.

6.2.6 По вопросам оплаты с помощью банковской карты и иным вопросам, связанным с работой сайта, Вы можете обращаться по следующим телефонам: 8 (834 2) 309825.

6.3. Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки на Продукцию. Виды и размеры скидок, порядок и условия их предоставления уточняются у Исполнителя в одностороннем порядке.

6.4 При невозможности оплаты онлайн в момент заказа, заказ Клиента отправляется без оплаты Исполнителю в форме уведомления на электронную почту и дальнейшие условия оплаты заказа оговариваются с менеджером по телефону. После отправки Клиентом формы с Заказом менеджер перезвонит на указанный в форме телефон для выбора формы оплаты.

## **7. Отказ от услуг**

7.1. В соответствии с законодательством РФ возврат продовольственной Продукции надлежащего качества не допускается, возврат денежных средств за такую Продукцию не производится.

7.2. Возврат Продукции ненадлежащего качества

В случае если Клиент обнаружит, что ему передана Продукция ненадлежащего качества, он вправе до истечения срока годности вернуть Продукцию ненадлежащего качества Исполнителю и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, либо потребовать замены Продукции ненадлежащего качества.

При этом стоимость Продукции возвращается Клиенту в течение 30 дней с момента получения Исполнителем заявления Клиента.

7.3. Порядок действий при пересорте.

В случае обнаружения в Заказе Продукции, не соответствующей заказанной, Клиент вправе принять данную Продукцию или отказаться от нее и потребовать замены на Продукцию, предусмотренную Заказом, либо возврата денежных средств за фактически неполученную Продукцию.

7.4. Замена Продукции, не соответствующей Заказу по ассортименту, осуществляется путем оформления нового заказа.

7.5. Порядок действий при доставке не полностью скомплектованного заказа.

При доставке меньшего количества Продукции, чем определено Заказом, Клиент вправе принять Продукцию в части, соответствующей Заказу, и потребовать передать недостающее количество Продукции либо, если недостающая Продукция была оплачена, отказаться от Заказа в части недостающей Продукции и потребовать возврата денежных средств за недостающую Продукцию. Данный факт недовложения Продукции оформляется Актом в произвольной форме, который подписывается Клиентом/Получателем и курьером.

Доставка недостающей Продукции осуществляется посредством оформления нового Заказа.

## **8. Возврат денежных средств**

8.1. При оплате картами возврат наличными денежными средствами не допускается.

8.2. Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается по требованию Компанией на электронный адрес и оправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу

Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня со дня получения «Заявление о возврате денежных средств» Компанией.

8.3. Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств начинается с момента получения Компанией Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней

## **9. Гарантии и ответственность**

9.1. Продукция может быть употреблена Клиентом только до истечения срока годности Продукции. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования, хранения, потребления Продукции.

9.2. Исполнитель не несет ответственности за содержание и функционирование иных сайтов, кроме <https://panorama-saransk.ru>

9.3. Клиент обязуется не использовать заказанную Продукцию в предпринимательских целях.

## **10. Конфиденциальность и защита персональной информации**

10.1. Предоставляя свои персональные данные при Заказе Продукции, регистрации на Сайте или заказе обратного звонка через соответствующий виджет, Клиент соглашается на их обработку Исполнителем, в том числе и в целях продвижения Продукции и услуг

Соглашаясь с настоящими Правилами, Клиент дает согласие на получение от ресторана «Panorama» информационных и рекламных сообщений в виде SMS, электронных писем и иных форм передачи информации.

Если Клиент не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он должен обратиться по адресу электронной почты [info.saransk@radisson.com](mailto:info.saransk@radisson.com). В таком случае вся полученная от Клиента информация удаляется из клиентской базы Исполнителя.

10.2. Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Исполнителем информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Исполнителем для исполнения обязательств перед Клиентом.