

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. Термины и определения

1.1. В целях настоящего Соглашения нижеприведенные термины и определения используются в следующем значении:

Компания – сеть кафе-ресторанов «ROLL.RU», являющийся агрегатором интернет сайта «<https://roll.ru/>» и мобильного приложения «Roll.ru», и правообладателем товарного знака «ROLL.RU» (Свидетельство № 1079472 от 20.01.25). Сеть кафе-ресторанов представлена группой хозяйствующих субъектов на основании договора коммерческой концессии.

Сервис - означает веб-сайт Компании (включая, но не ограничиваясь, размещенными в сети Интернет по адресу: <https://roll.ru/>), приложение для мобильных устройств «Roll.ru», предоставляющие Пользователю Сервиса возможность осуществить Заказ Товара, на условиях настоящего соглашения.

Пользователь - лицо, использующее Сервис на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении, с целью осуществить Заказ Товара.

Авторизованный пользователь - Пользователь, авторизовавшийся на Сервисе с помощью логина и пароля, присвоенных ему при регистрации на Сервисе.

Ресторан - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий приготовление и/или реализацию Товара Пользователям Сервиса при оформлении ими Заказа;

Заказ - оформленный Пользователем на Сервисе заказ Товара, в результате которого Пользователь заключает договор о приготовлении и/или реализации Товара с Рестораном, на условиях, определенных на Сервисе;

Договор - договор о приготовлении и/или реализации Товара в Ресторане, заключаемый между Пользователем и Рестораном и в результате оформления Заказа Пользователем.

Товар - пищевая продукция и напитки, приготовление которых для Пользователей и/или реализацию которых Пользователям осуществляет Ресторан в результате оформления Пользователем Заказа на Сервисе;

Соглашение – настоящее Пользовательское соглашение, документ, размещенный в сети Интернет на сервисе Компании.

Правовые документы – настоящее Пользовательское соглашение, Политика в отношении обработки персональных данных, а также иные документы, публикуемыми на сайте, в том числе в Мобильном приложении «ROLL.RU».

2. Общие положения

2.1. Предметом настоящего Соглашения является предоставление Компанией Пользователю право доступа и пользования Сервиса.

2.2. Использование Пользователем Сервиса регулируется настоящим Соглашением и Правовыми документами.

2.3. Для получения полного доступа ко всем функциональным возможностям Сервиса Пользователь должен пройти Регистрацию на Сервисе.

2.4. Регистрация на Сервисе осуществляется путём указания Пользователем номера своего мобильного телефона для получения одноразового цифрового кода. Регистрация Пользователя производится однократно для каждого номера мобильного телефона Пользователя.

2.5. Учетная запись Пользователя, создаваемая в результате регистрации на Сервисе является единой для всех компонентов Сервиса.

2.6. Начиная использовать Сервис, Пользователь принимает условия Соглашения, а также условия Правовых документов, в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с каким-либо из Правовых документов, Пользователь вправе не использовать Сервис. Использование Сервиса возможно исключительно на условиях Соглашения. Пользователь выражает согласие на принятие условий, содержащихся в Соглашении, посредством нажатия соответствующей кнопки, размещенной на Сервисе.

2.7. Компания вправе в одностороннем порядке изменить положения Соглашения, а также условия иных Правовых документов. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет на Веб-сайте и/или в Мобильном приложении (Сервисе Компании). Пользователь самостоятельно принимает меры, для ознакомления с новой редакцией Соглашения и/или Правовых документов. Компания рекомендует Пользователю регулярно проверять условия Соглашения на предмет изменений и/или дополнений. Продолжение пользования Сервисом после изменения Соглашения и/или Правовых документов считается согласием Пользователя с их новой редакцией.

2.8. В случае несогласия Пользователя, с внесенными изменениями, Пользователь может прекратить использование Сервиса.

2.9. Компания не несёт ответственности за потерю Пользователем доступа к учетной записи, возникшую вследствие утраты права использования номером мобильного телефона, включая, но не ограничиваясь, переходом номера мобильного телефона к третьим лицам, в том числе в результате длительного неиспользования Пользователем номера мобильного телефона, посредством которого была осуществлена регистрация учетной записи. Компания также не несёт ответственности за любые последствия, возникшие в результате утери Пользователем доступа к учетной записи, включая, но не ограничиваясь, возможным доступом третьих лиц к персональным данным Пользователя, данным его платёжной карты и т.п.

2.10. Пользователь несёт ответственность за сохранение конфиденциальности своих Учётных данных и все риски, связанные с их разглашением третьим лицам. Все действия, совершённые с использованием учетной записи Пользователя, считаются совершёнными самим Пользователем. В случае возникновения оснований полагать, что учетная запись была скомпрометирована и може быть использована неуполномоченными третьими лицами, Пользователь обязан самостоятельно предпринять действия, направленные на предотвращение утечки своих персональных данных из учетной записи.

2.11. Сервис предлагает Пользователю возможность осуществить Заказ Товара на условиях, размещенных на Сервисе. Все существующие на данный момент функции Сервиса, а также любое развитие их и/или добавление новых являются предметом Пользовательского соглашения.

2.12. Компания передает заказы Клиентов Ресторану для исполнения заказов на покупку Товаров согласно меню Ресторана согласованного и размещенного на Сервисе.

2.13. Использование отдельных функций Сервиса, в том числе оформление Заказа, доступно Пользователю после заполнения данных о Пользователе на Сервисе или его регистрации. При регистрации Пользователь обязуется предоставить данные о себе, запрашиваемые на Сервисе в форме регистрации, указать номер телефона, который будет использоваться в качестве логина.

2.14. Компания оказывает платные услуги Пользователям в случае оформления Пользователем Заказа. При обращении Пользователя в Компанию по вопросам, касающимся приобретенных Товаров, в результате оформления Заказа, в том числе с

претензиями относительно исполнения данных Заказов, Компания передает соответствующую информацию в Ресторан, а также передает Пользователю информацию, полученную от Ресторана по данным вопросам. Всю ответственность, относительно приобретенного товара Пользователем и рассмотрения претензий, несет Ресторан, являющийся продавцом, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.15. Компания сохраняет за собой право размещать на Сервисе информацию в любой форме, предназначенную для широкой аудитории и имеющую целью привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание заинтересованности в нем, а также его продвижение на рынке.

3. Порядок и условия оформления Заказа на Сервисе

3.1. До оформления Заказа на Сервисе, Пользователь обязуется самостоятельно ознакомиться со всеми условиями приготовления, формы, меню и/или реализации Товара, размещенными на Сервисе или в Ресторане.

3.2. Пользователь, при оформлении Заказа, заключает Договор с Рестораном, и вступает в прямые договорные отношения с Рестораном в части приготовления и/или реализации Товара. Оформление Заказа на Сервисе означает согласие Пользователя со всеми существенными условиями приготовления и/или реализации Товара размещенными на Сервисе.

3.3. Пользователь подтверждает свое согласие с тем, что персональная информация, которую Пользователь предоставляет Компании при использовании Сервиса, в том числе при оформлении Заказа, может быть передана Компанией Ресторану, с которым Пользователь заключает Договор в результате оформления Заказа, для целей исполнения Рестораном указанного Договора с Пользователем. Пользователь соглашается с тем, что Компания вправе хранить персональную информацию Пользователя, а также персональную информацию указанного Пользователем получателя Заказа не менее трех лет с даты исполнения соответствующего Заказа Рестораном. Правовое основания обработки Компанией персональных данных Пользователя размещены в «Политике в отношении обработки персональных данных», размещенной на Сервисе.

3.4. В случае предоставления Пользователем неверной информации, а также в случаях, когда у Компании имеются достаточные основания полагать, что предоставленная Пользователем информация неверна, неполна или неточна, Компания имеет право приостановить или отменить действие учетной записи Пользователя в Сервисе, а также отказать ему в дальнейшем использовании Сервиса без предварительного уведомления и/или объяснения причин.

3.5. Для авторизованного Пользователя информация об оформленных им Заказах доступна в Личном кабинете учетной записи Пользователя, размещенном на Сервисе.

3.6. Оформляя заказ на Сервисе, Пользователь соглашается на получение сообщений (SMS) на телефонный номер, указанный Пользователем, либо звонка на телефонный номер, указанный Пользователем с целью подтверждения Заказа.

3.7. Компания вправе ограничить Пользователю возможность оформления Заказа в случае неисполнения обязательства по оплате Товара в рамках оформленного Заказа, при отказе от исполнения Договора (Договоров) с Рестораном, в случае нарушения Пользовательского соглашения и/или Правовых документов, а также в случае неоднократного нарушения Договоров с Рестораном.

3.8. Пользователь несет ответственность за точность и правильность, полноту и достоверность указания своих данных и получателя Заказа при оформлении Заказа на Сервисе. Пользователь несет ответственность за все последствия, вызванные недостоверностью указанной им информации.

3.9. Для оформления Заказа Пользователь, ознакомившись с информацией о Товаре и его получении (размещённые на Сервисе) указывает с помощью Сервиса все необходимые для исполнения Договора Рестораном данные, включая, но не ограничиваясь: полный адрес (включая название населенного пункта, улицы (проспекта, шоссе, пр.), номер дома (включая корпус, строение, владение, прочее), номер подъезда, номер квартиры, этаж, код домофона (если применимо)), ФИО получателя, контактные данные (номер телефона, иные), дата рождения, способ оплаты, после чего нажимает кнопку «Оформить заказ». Оформляя Заказ, Пользователь подтверждает факт ознакомления и безоговорочного согласия с Пользовательским соглашением, условиями заключаемого Пользователем с Рестораном Договора, а также факт ознакомления с информацией о Товаре, размещенной на Сервисе. В момент выполнения Пользователем вышеуказанных действий, Пользователь подтверждает, что вся предусмотренная действующим законодательством о защите прав потребителей информация о Товаре, доведена до сведения Пользователя в полном объеме.

3.10. Ресторан может отменить Заказ в случае оформления Пользователем Заказа, если не удалось связаться с Пользователем по контактными данным, предоставленным Пользователем при оформлении Заказа, либо если Ресторан не может исполнить Договор в момент его оформления по независящим от Ресторана причинам (Форс-мажор).

3.11. Пользователь, оформивший Заказ, обязан обеспечить принятие и оплату заказанного Товара. В случае невозможности вручения Товара Пользователю по причинам, возникшим в результате действий/бездействия Пользователя, а равно как в случае отказа Пользователя от принятия Товара (за исключением случаев если Товар ненадлежащего качества или не соответствует условиям оформленного Пользователем Заказа), по истечении 10 минут ожидания Пользователь считается отказавшимся от исполнения Договора (Договоров) с Рестораном.

4. Использование Сервиса. Отдельные функции Сервиса

4.1. Компания оставляет за собой право на свое усмотрение ограничить доступ Пользователя к Сервису (или к определенным функциям Сервиса, если это возможно технически) с использованием его учетной записи при неоднократном нарушении Соглашения и/или Правовых документов, либо применить к Пользователю иные меры с целью соблюдения Соглашения и регулирующих документов, а также требований законодательства Российской Федерации, прав и законных интересов третьих лиц.

4.2. Пользователь дает Компании согласие на обработку персональной информации (включая персональные данные) Пользователя, на передачу персональной информации Пользователя партнерам Компании, в том числе Ресторанам, для целей использования Сервиса, оформления Заказа на Сервисе и исполнения Рестораном Договора, заключаемого в результате оформления Заказа. При использовании Пользователем Сервиса персональная информация Пользователя передается в Компанию, для обработки на условиях и для целей, определённых в настоящем Соглашении и Правовых документах Компании, опубликованных на Сервисе.

4.3. Пользователь обязуется использовать Сервис исключительно в целях, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, основам правопорядка и общепринятым нормам морали.

4.4. Пользователь обязуется соблюдать имущественные и личные неимущественные права правообладателей элементов содержания Сервиса, включая, но не ограничиваясь, авторские права, права на товарные знаки и права на объекты интеллектуальной собственности.

4.5. Компания предоставляет сведения о составе Товара, его пищевых характеристиках и снимает с себя ответственность за негативные последствия для здоровья

потребителей, возникшие в результате употребления продукции при наличии медицинских противопоказаний. Принимая условия Соглашения, Пользователь подтверждает свое ознакомление с информацией о Товаре. Данная информация носит справочный характер и может отличаться от реального состава, актуальные сведения о Товаре доступны Ресторанах.

4.6. Пользователь имеет право в любое время отказаться от использования Сервиса, удалив свою учетную запись.

5. Оплата Товара

5.1. Оплата Товара в рамках оформленного Пользователем Заказа, может быть произведена Пользователем любым доступным способом, с учетом возможностей Ресторана, Сервиса, а также требований законодательства Российской Федерации.

5.2. Компания не гарантирует отсутствие ошибок и сбоев в работе Сервиса в отношении предоставления возможности оплаты наличными или безналичными денежными средствами. Выбор соответствующей формы оплаты производится Пользователем в интерфейсе Сервиса самостоятельно. При этом, доступный Пользователю в конкретный момент времени способ оплаты Товара определяется Компанией с учетом технических, временных, материальных и/или иных факторов.

6. Прочие условия

6.1. 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.

6.2. Компания не несет ответственность за:

- Временные сбои и перерывы в работе Сервиса и/или доступность функционала, позволяющего Пользователям оформлять Заказ, и вызванные ими потери информации, а также сохранность информации, правильность и своевременность ее передачи внутри Сервиса. Компания защищает Сервис от внешних утечек информации.

- Надежность и скорость работы Сервиса по независящим от Компании причинам.

- Несоответствие функциональных характеристик Сервиса субъективным представлениям и ожиданиям Пользователя, а также за возможные перерывы в работе, вызванные техническими сбоями, профилактическими работами или иными обстоятельствами, находящимися вне контроля Компании.

- Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь: стихийные бедствия, пожары, наводнения, эпидемии, военные действия, террористические акты, забастовки, акты органов государственной власти или управления, а также сбои в работе телекоммуникационных сетей и оборудования. Приостановление работы Сервиса в связи с плановыми или внеплановыми техническими работами также относится к обстоятельствам, освобождающим Администрацию от ответственности

6.3. Пользователь использует Сервис на свой страх и риск. Функции Сервиса предоставляются в состоянии «как есть», без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых. Компания не несет ответственности за возможные последствия использования Сервиса.

11.6. Компания не несет ответственности за любые виды убытков, включая прямые, косвенные, случайные, специальные или последующие убытки, возникшие вследствие использования Пользователем Сервиса. В любом случае, совокупная ответственность Компании в соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса Российской Федерации

ограничивается суммой 5 000 (пять тысяч) рублей Российской Федерации и возлагается на них только при наличии доказанной вины в действиях Компании.

6.4. Предоставление скидки на стоимость Товара с использованием Сервиса осуществляется в случаях и в порядке, предусмотренном Условиями проводимых Акций, опубликованных на Сервисе.

6.5. Пользователь обязуется не распространять заведомо ложную или конфиденциальную информацию о Сервисе, а также Компании.

6.6. Пользователю запрещено самостоятельно или с привлечением третьих лиц осуществлять декомпиляцию компонентов Сервиса, а также распространять, доводить до всеобщего сведения и предоставлять иной доступ к Сервису, осуществлять реверс-инжиниринг компонентов Сервиса.