

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Пользовательское Соглашение регулирует отношения между Обществом с ограниченной ответственностью «Грифон» (далее именуемое – Рейк), и пользователем сети Интернет (далее – Пользователь) по использованию сервиса ресторана Rake (далее – Сервис).

Перед использованием Сервиса Пользователь обязан ознакомиться с настоящим Пользовательским Соглашением и в случае согласия с положениями Пользовательского соглашения присоединиться к нему путем совершения одного из следующих конклюдентных действий:

Нажатие кнопки «Зарегистрироваться» при регистрации на Сервисе (а именно: на сайте <https://romano.rest/>, а также в социальных сетях);

Нажатие кнопки «Заказать» при оформлении заказа Пользователем на Сервисе.

Присоединяясь к настоящему Пользовательскому Соглашению, Пользователь выражает полное и безоговорочное согласие со всеми его условиями, в том числе, в части предоставления согласия Рейк на обработку персональных данных Пользователя на условиях, указанных в разделе 8 настоящего Пользовательского соглашения, и на получение рассылок информационного и рекламного содержания.

### 1. Предмет Пользовательского Соглашения

1.1. Рейк предлагает Пользователю доступ к сервису быстрого поиска, заказа и доставки готовой еды на условиях, предусмотренных настоящим Пользовательским Соглашением. Указанные услуги носят информационный характер и оказываются Пользователю безвозмездно.

1.2. Настоящее Соглашение может быть изменено Рейк в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее опубликования на странице сайта <https://romano.rest/>, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

1.3. Пользователь вправе отказаться от принятия изменений Соглашения, осуществленных Рейк, что означает отказ Пользователя от использования Сервиса.

1.4. Объем доступа Пользователя к Сервису зависит от региона и адреса доставки, зоны доставки Партнера, наличия конкретных блюд питания, нагрузки и режима работы Партнера и других обстоятельств, которые могут повлиять на функциональность Сервиса для конкретного Пользователя.

1.5. Информация о меню, наличии конкретных блюд/напитков, их составе, а также доставке (в случае, если она осуществляется Партнером Рейк) предоставляется Партнером Рейк. Рейк не несет ответственность за актуальность и достоверность такой информации.

### 2. Описание услуг

2.1. Рейк является единой информационной системой заказов, которая предлагает пользователям широкие возможности для поиска и заказа готовой еды, реализуемой Партнерами Рейк, принимает от Пользователей денежные средства (самостоятельно или силами третьих лиц) в счет оплаты заказов и осуществляет доставку заказов Пользователям (силами третьих лиц). Правоотношения по купле-продаже готовых блюд питания и продуктов (и их доставки в случае, если доставку осуществляет Партнер) возникают непосредственно между Партнером Рейк и Пользователем. Рейк не является стороной сделки по реализации товаров Партнера Пользователю, при этом отдельно оговаривается, что Рейк по поручению Партнера вправе осуществлять прием платежей в соответствии с положениями настоящего раздела.

2.2. Пользователь соглашается с тем, что все услуги предоставляются «как есть» и что Рейк не несет ответственность за качество поставляемых продуктов, за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, а также за сбои в работе платежных систем. Информация о доставке, предоставляемая Пользователю, носит информационный характер и может не учитывать обстоятельства, не зависящие от воли Рейк, в том числе: задержки в связи с неблагоприятными метеоусловиями, дорожными заторами и пр. Также Пользователь подтверждает свое согласие с тем, что в период повышенного спроса (сезонного или вызванного распространением массовых промокодов) сроки подтверждения заказа и его доставки могут быть увеличены.

2.3. Оформление заказа и его доставки осуществляется Пользователем на условиях, указанных на Сервисе, и является подтверждением согласия Пользователя с существенными условиями продажи готовых блюд питания и продуктов и их доставки.

2.4. Стоимость доставки может не взиматься с Пользователя в связи с предоставлением Партнером скидки в размере стоимости такой доставки.

2.5. Пользователь самостоятельно оформляет Заказ на Сервисе.

2.6. Пользователь оплачивает заказ одним из следующих доступных способов:

2.6.1. непосредственно при получении заказа от службы доставки (Партнера Рейк) наличными денежными средствами, банковской картой или иными способами, предоставленными Партнером Рейк.

2.6.2. online на <https://romano.rest/> оплата банковской картой происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием банковских карт следующих платёжных систем:

- МИР
- VISA International
- Mastercard Worldwide
- JCB

Пользователь имеет возможность привязать банковскую карту к своему Личному кабинету (также по тексту Профиль). В дальнейшем сумма любого последующего Заказа Пользователя будет списываться автоматически с прикрепленной к Личному кабинету банковской карты без указания реквизитов, при подтверждении платежа с его стороны путем нажатия кнопки «Оплатить» в корзине Личного кабинета и ввода одноразового пароля в случае, если банк-эмитент банковской карты клиента предусматривает использование данной защиты.

2.7. В случае отказа Пользователя от Заказа либо в случае нарушения Партнерами Рейк условий реализации продукции, в том числе, но не ограничиваясь: в случае одностороннего отказа от реализации продукции, нарушения срока доставки или несоответствия качества продукции и т.п., **Пользователь обязан в течение 24 часов с момента наступления времени доставки/получения Заказа сообщить Рейк по e-mail адресу [info@romano.rest](mailto:info@romano.rest) о своём отказе от Заказа, предоставить документы, подтверждающие оплату Заказа, и потребовать вернуть уплаченные денежные средства.**

Возврат денежных средств в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента оплаты Заказа производится Партнером.

**По истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента оплаты Заказа при неполучении Рейк уведомления от Пользователя об отказе от Заказа и возврате денежных средств, Заказ считается выполненным, денежные средства за него возврату не подлежат.**

Возврат денежных средств, оплаченных Пользователем через платёжную систему на Сервисе банковской картой, осуществляется только на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата, в соответствии с правилами международных платёжных систем и действующим законодательством РФ о национальной платёжной системе.

2.8. Рейк вправе отказать Пользователю в оформлении Заказа с формой оплаты "наличными или картой курьеру", если ранее оформленные Заказы Пользователя не были доставлены по его вине (например, если Пользователь не открыл дверь или не ответил по телефону курьеру при доставке Заказа, или Пользователь указал несуществующий адрес доставки и т.п.).

2.9. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами являются уголовным преступлением.

2.10. Во избежание случаев мошенничества при оплате банковскими картами платежа, оплаченные банковской картой, могут проверяться Рейк в рамках имеющихся возможностей. Пользователь, оформивший такой платеж, обязан по запросу, поступившему от Рейк, предоставить копию необходимых документов для подтверждения правомерного использования банковской карты.

2.11. Участник Акции вправе иметь только один профиль в системе Сервиса («запрет создания множества профилей»). Создание нескольких профилей для получения выгоды путем введения в

заблуждение является нарушением настоящих Правил и может привести к немедленной блокировке всех профилей Участника, а также к невозможности применения всех указанных/использованных номеров телефонов/электронных адресов/банковских карт такого Участника в системе сервиса Рейк в дальнейшем.

### **3. Обязательства по использованию Сервиса**

3.1. Пользователь соглашается предоставить достоверную, полную и актуальную информацию по вопросам, предлагаемым в форме заказа и/или форме регистрации.

3.2. Если Пользователь предоставляет неверную/некорректную информацию или у Рейк есть серьезные основания полагать, что предоставленная им информация неверна, неполна или неточна, Рейк имеет право приостановить либо отменить регистрацию пользователя и отказать ему в использовании сервиса.

3.3. Рейк оставляет за собой право отказать Пользователю в применении Сервиса без уведомления Пользователя и/или без объяснения причин.

3.4. В случае успешной оплаты заказа Пользователю могут начисляться баллы. Целью использования таких баллов является их обмен на готовое блюдо питания в соответствии с представленным на Сервисе ассортиментом.

3.5. Настоящим Пользователь соглашается с тем, что баллы не имеют денежной стоимости и не подлежат денежной оценке, не являются средством платежа, и их единственное назначение заключается в их обмене на готовые блюда питания, доступные для Пользователя в момент обмена. При этом баллы нельзя обменять на наличные денежные средства или иные ценности, кроме вышеперечисленных.

3.6. В случае отмены заказа, в состав которого было включено блюдо в обмен на баллы, по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации, Рейк осуществляет возврат соответствующего количества баллов Пользователю.

3.7. Рейк вправе проводить рекламные акции, в соответствии с которыми Пользователю могут быть начислены дополнительные баллы (их количество, порядок зачисления, иные условия определяются Рейк) при условии обязательного выполнения Пользователем действий, необходимых для участия в таких акциях.

### **4. Регистрация Пользователя**

4.1. Пользователь соглашается пройти процедуру регистрации на Сервисе, заполнив форму регистрации и выразив согласие с условиями Соглашения путем подтверждения пункта «Я принимаю условия Соглашения».

4.2. По завершении процесса регистрации Пользователь получает логин и пароль для доступа в Личный кабинет.

4.3. Пользователь несет ответственность за безопасность своего логина и пароля, а также за все, что будет сделано на Сервисе под его логином и паролем.

4.4. Пользователь соглашается с тем, что он обязан немедленно уведомить Рейк о любом случае неавторизованного (не разрешенного) доступа со своим логином и паролем и/или о любом нарушении безопасности.

### **5. Условия использования материалов**

5.1. Сервис содержит материалы, охраняемые авторским правом, товарные знаки и иные охраняемые законом материалы, включая, но не ограничиваясь: тексты, фотографии, графические изображения.

5.2. При этом все содержание Сервиса охраняется авторским правом как произведение, созданное коллективным творческим трудом в соответствии с законодательством Российской Федерации об авторском праве и смежных правах.

5.3. Рейк принадлежит авторское право на использование содержания Сервиса (в том числе, право на подбор, расположение, систематизацию и преобразование данных, содержащихся на Сервисе, а также на сами исходные данные), кроме случаев, отдельно отмеченных в содержании опубликованных материалов.

5.4. Пользователь не имеет права вносить изменения, публиковать, передавать третьим лицам, участвовать в продаже или уступке, создавать производные продукты или иным образом использовать, частично или полностью, содержание Сервиса.

5.5. Пользователь Сети обязуется использовать Сервис только в законных целях.

5.6. Пользователь Сети обязуется не размещать на Сервисе и не направлять куда-либо через/посредством Сервиса любые материалы следующего характера:

- нарушающие законодательство, содержащие угрозы и оскорбления, дискредитирующие других лиц, нарушающие права граждан на частную жизнь или публичный порядок, носящие характер непристойности;

- нарушающие в той или иной степени честь и достоинство, права и охраняемые законом интересы других лиц;

- способствующие или содержащие призывы к разжиганию религиозной, расовой или межнациональной розни, содержащие попытки разжигания вражды или призывы к насилию;

- а также иные материалы, которые побуждают других лиц на противоправное поведение, влекущее уголовную, гражданско-правовую и иную ответственность или каким-либо образом нарушающее положения законодательства.

5.7. Пользователь обязуется не размещать на Сервисе и не направлять через/посредством Сервиса материалы, являющиеся рекламой каких-либо товаров или услуг, без получения предварительного явно выраженного согласия Рейк.

5.8. Пользователь обязуется не использовать Сервис для рекламы или иного стимулирования сбыта любых товаров и услуг в любой форме, включая, но не ограничиваясь, стимулирование пользователей к подписке на другую систему интерактивного обслуживания, являющуюся конкурентом Рейк.

5.9. Пользователь обязуется не загружать, размещать или иным образом использовать на Сервисе какие-либо материалы, охраняемые законодательством об интеллектуальной собственности (в том числе, авторским правом, законодательством о товарных знаках), и иные охраняемые законодательством материалы без получения выраженного разрешения обладателя прав на охраняемый материал. При этом бремя доказывания того, что размещение на Сервисе пользователем материалов не нарушает авторские, смежные и иные права третьих лиц на размещаемые материалы, а также ответственность незаконное размещение лежит на Пользователе.

5.10. Рейк не несет ответственность за отзывы, опубликованные Пользователем.

5.11. Рейк оставляет за собой право размещать комментарии к отзыву Пользователя. Рейк оставляет за собой право не размещать и удалять отзывы Пользователя, нарушающие российское законодательство и наносящие ущерб законным интересам третьих лиц (в том числе, носящие оскорбительный характер либо порочащие честь, достоинство и репутацию таких лиц).

## **6. Ответственность**

6.1. Рейк не несет ответственность за соблюдение/несоблюдение Партнерами своих обязательств перед Пользователем, а также за достоверность информации, предоставленной ими.

6.2. Рейк является информационным связующим звеном между Пользователем и Партнерами, при этом Рейк вправе принимать вопросы/претензии от Пользователей относительно доставки в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента доставки/ожидаемой доставки, при этом во избежание мошенничества Пользователь обязуется предоставить материалы с фото-/видеофиксацией повреждений заказа.

## **7. Права собственности Рейк**

7.1. Пользователь признает и соглашается с тем, что Сервис и все необходимые программы, связанные с ним, содержат конфиденциальную информацию, которая защищена законами об интеллектуальной собственности и прочими российскими и международными законами. Пользователь соглашается не модифицировать, не продавать, не распространять этот контент и программы, целиком либо по частям.

## **8. Конфиденциальность**

8.1. Персональные данные Пользователя обрабатываются в соответствии с ФЗ «О персональных данных» №152-ФЗ и Положением о защите персональных данных.

8.2. При регистрации/оформлении заказа на Сервисе Рейк Пользователь предоставляет следующие данные: имя, адрес электронной почты и/или номер контактного телефона, адрес доставки заказа.

8.3. В целях исполнения настоящего Пользовательского соглашения Рейк развивает, оптимизирует и внедряет новый функционал Сервиса (включая продукты информационного, рекламного, развлекательного и иного характера), в т.ч. с участием аффилированных лиц и/или партнеров. Для обеспечения реализации указанных целей, а также в целях информирования Пользователей о своих услугах, продвижения Рейк товаров и услуг, проведения электронных и sms опросов, Получения Пользователем персонализированной (таргетированной) рекламы, контроля маркетинговых акций, клиентской поддержки, организации доставки товара Пользователям, проведения розыгрышей призов среди Пользователей, контроля удовлетворенности Пользователя и качества услуг, оказываемых службами доставки, проверки, исследования и анализа таких данных Пользователь при регистрации/оформлении заказа соглашается и поручает Рейк осуществлять с соблюдением применимого законодательства обработку данных, в т.ч. результатов автоматизированной обработки таких данных в виде целочисленных и/или текстовых значений и идентификаторов, их передачу аффилированным лицам и/или партнерам во исполнение такого поручения на обработку, а также осуществлять сбор (получение) данных Пользователя и иных связанных с Пользователем данных от аффилированных лиц и/или партнеров.

Рейк имеет право распоряжаться статистической информацией, связанной с функционированием Сервиса.

8.4. Под данными, связанными с Пользователем, понимается информация о технических средствах (устройствах) и способах технологического взаимодействия с Сервисом и/или сервисами аффилированных лиц и/или партнеров (в т. ч. IP-адрес хоста, вид операционной системы, тип браузера, географическое положение, данные о провайдере и иное), об активности Пользователя, а также иные данные, получаемые указанными способами.

8.5. Под обработкой данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), сопоставление, извлечение, использование, передачу аффилированным лицам и/или партнерам Рейк, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

8.6. Рейк имеет право отправлять Пользователю от своего имени самостоятельно или с привлечением технических партнеров информационные, в том числе сервисные и рекламные сообщения, на электронную почту Пользователя, мобильный телефон (смс, телефонные звонки) или через используемые им сервисы партнеров Рейк (социальные сети, мессенджеры и иные). Сервисные сообщения, информирующие Пользователя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем.

Пользователь вправе отказаться от получения рекламных сообщений после создания аккаунта Пользователя на Сервисе путем обращения Пользователя в контакт-центр или в отдел поддержки клиентов [info@romano.rest](mailto:info@romano.rest) .

Пользователь вправе осуществить отзыв согласия на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления по адресу, указанному в п. 9.5. Соглашения .

8.7. Рейк вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию, и Рейк вправе передавать информацию о «cookies» Партнерам, агентам и третьим лицам, имеющим заключенные с Рейк договоры, для исполнения обязательств перед Пользователем и для целей статистики и оптимизации рекламных сообщений.

8.8. Рейк получает информацию об IP-адресе посетителя Сервиса. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

8.9. Рейк не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем на Сервисе в общедоступной форме.

8.10. Рейк вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем с целью повышения качества предоставляемых услуг. При этом Рейк обязуется предотвращать попытки

несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению заказов в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

8.11. Документы по защите персональных данных:

Политика в отношении обработки персональных данных в Обществе с ограниченной ответственностью «Грифон»

## **9. Общие положения**

9.1. Настоящее Соглашение регулируется нормами действующего законодательства РФ.

9.2. Все возможные споры по поводу Соглашения разрешаются согласно нормам действующего законодательства РФ.

9.3. Ввиду безвозмездности условий настоящего соглашения нормы о защите прав потребителей не могут быть применимы к отношениям между Пользователем и Рейк.

9.4. Ничто в Соглашении не может пониматься как установление между Пользователем и Рейк агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма, либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных настоящим Соглашением.

9.5. По вопросам, связанным с исполнением Соглашения, необходимо обращаться по юридическому и фактическому адресу местонахождения ресторана Рейк

9.6. Фактический и юридический адрес ресторана Рейк, а также реквизиты:

Общество с ограниченной ответственностью «Грифон»

ИНН 7714470491 / КПП 770501001/ ОГРН 1217700145211

115054, город Москва, улица Валовая, дом 26, этаж 1, помещение 42Д

Электронная почта: [info@romano.rest](mailto:info@romano.rest)

Телефон: +7 (495) 926-26-30