

Пользовательское соглашение сервиса Горячий Бургер

1. Общие положения.

1.1 Данное Пользовательское Соглашение регулирует отношения между ООО «Горячий Бургер» (далее именуемое - Горячий Бургер и/или Сервис), и пользователем сети Интернет (далее – Пользователь) по использованию Сервиса Горячий Бургер.

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

1.2.1. Совершения любых действий на сайте www.burger36.ru, www.макдоставка.рф, www.кфс-доставка.рф, www.бургеркинг-доставка.рф и/или мобильном приложении Горячий Бургер;

1.2.2. Нажатие кнопки «Оформить заказ/Заказать» при оформлении заказа Пользователем без авторизации на сайте www.burger36.ru, www.макдоставка.рф, www.кфс-доставка.рф, бургеркинг-доставка.рф или приложении Горячий Бургер, в том числе, мобильном либо приложении в социальных сетях (далее по тексту настоящего Соглашения именуемые – Сайт).

1.2.3. Оформления заказа по телефону контактного центра Горячий Бургер.

1.3. Присоединяясь к данному Пользовательскому Соглашению, Пользователь выражает полное и безоговорочное согласие со всеми его условиями, в том числе, в части предоставления согласия Горячий Бургер на обработку персональных данных Пользователя на условиях, указанных в разделе 6 настоящего Пользовательского соглашения, и на получение рассылок информационного и рекламного содержания.

2. Предмет Пользовательского Соглашения.

2.1. Горячий Бургер предлагает Пользователю доступ к сервису быстрого поиска, заказа и доставки готовой еды на условиях, предусмотренных данным Пользовательским Соглашением. Указанные услуги носят информационный характер и оказываются Пользователю безвозмездно, за исключением услуг доставки (стоимость таких услуг указывается на Сайте при оформлении заказа).

2.2. Настоящее Соглашение может быть изменено Сервисом в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее опубликования на странице сайта, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

2.3. Пользователь вправе отказаться от принятия изменений Соглашения, осуществленных Сервисом, что означает отказ Пользователя от использования сервиса Горячий Бургер.

2.4. Объем доступа Пользователя к сервису Горячий Бургер зависит от региона и адреса и зоны доставки, наличия конкретных блюд питания, нагрузки и режима работы Ресторана и других обстоятельств, которые могут повлиять на функциональность Сайта для конкретного Пользователя.

2.5. Информация о меню, наличии конкретных блюд/напитков, их составе, а также доставке предоставляется Рестораном. Горячий Бургер не несет ответственность за актуальность и достоверность такой информации.

3. Определения и условия предоставления услуг.

3.1. Горячий Бургер является информационной системой заказов, которая предлагает пользователям возможности для поиска и заказа готовой еды, реализуемой Ресторанами, а также принимает от Пользователей денежные средства в счет оплаты заказов по поручению Ресторана, и осуществляет доставку заказов Пользователям силами Служб Доставки на основании договора с Сервисом Горячий Бургер.

Правоотношения по купле-продаже готовых блюд питания и продуктов возникают непосредственно между Рестораном и Пользователем. Горячий Бургер не является стороной сделки по реализации товаров Ресторана Пользователю, при этом отдельно оговаривается, что по поручению Ресторана Горячий Бургер вправе осуществлять прием платежей в соответствии с положениями настоящего раздела.

3.2. Пользователь соглашается с тем, что все услуги предоставляются «как есть» и что Горячий Бургер 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 Сервиса, 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 сроки подтверждения заказа и его доставки могут быть увеличены.

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

3.4. Пользователь самостоятельно оформляет Заказ на Сайте или путем обращения в контакт-центр.

3.5. Пользователь оплачивает заказ одним из доступных способов:

- 3.5.1 непосредственно при получении заказа от Службы Доставки наличными денежными средствами, банковской картой или иными способами, предоставленными Службами Доставки;
- 3.5.2 on-line оплата на Сайте Горячий Бургер банковской картой VISA/MasterCard через платежную систему ОАО «Тинькофф-Банка». Все дополнительные расходы по перечислению денежных средств за заказ несёт Пользователь.

При выборе on-line оплаты после оформления Заказа Пользователь будет перенаправлен на защищенную платежную страницу ОАО «Тинькофф-Банка» (paymentgate.ru), где ему необходимо ввести данные его банковской карты. Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D Secure. Если Банк Пользователя поддерживает данную технологию, Пользователь будет перенаправлен на его сервер для дополнительной идентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации Пользователь может уточнить в Банке, выдавшем его банковскую карту.

ОАО «Тинькофф-Банк» защищает и обрабатывает данные банковской карты Пользователя по стандарту безопасности PCI DSS 2.0. Передача информации в платежный шлюз происходит с применением технологии шифрования SSL. Дальнейшая передача информации происходит по закрытым банковским сетям, имеющим наивысший уровень надежности. ОАО «Тинькофф-Банк» не передает данные карты Пользователя Горячий Бургер и иным третьим лицам. Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D Secure.

Безопасность обработки Интернет-платежей гарантирует ОАО «Тинькофф-Банк». Все операции с платежными картами происходят в соответствии с требованиями VISA International, MasterCard и других платежных систем. При передаче информации используются специальные технологии безопасности карточных онлайн-платежей, обработка данных ведется на безопасном высокотехнологичном сервере процессинговой компании.

При наличии вопросов по совершенному платежу, Пользователь может обратиться в службу поддержки клиентов по телефону.

- 3.5.3 on-line оплата непосредственно при получении заказа переводом на карту представителю Службы Доставки. Все дополнительные расходы по перечислению денежных средств за заказ несёт Пользователь.

3.6. В случае отказа Пользователя от Заказа, либо в случае нарушения Службами Доставки и/или Рестораном 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 12 часов с момента наступления времени доставки/получения Заказа сообщить Горячий Бургер по e-mail адресу help@burger36.ru о своём отказе от Заказа, предоставить документы, подтверждающие оплату Заказа, и потребовать вернуть уплаченные денежные средства.

Возврат денежных средств в течение 2 (двух) дней с момента оплаты Заказа производится Сервисом.

По истечении 1 (одного) дня с момента оплаты Заказа при неполучении Горячий Бургер 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 платежную систему на Сайте банковской картой, осуществляется только на ту карту, с которой была произведена оплата, в соответствии с правилами международных платежных систем и действующим законодательством РФ о национальной платежной системе.

3.7. Горячий Бургер 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.).

3.8. 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.

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

4. Правила использования Сервиса.

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

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

4.3. Горячий Бургер имеет право отказать Пользователю в применении Сервиса без уведомления Пользователя и/или без объяснения причин.

5. Ответственность.

5.1. Горячий Бургер не несет ответственности за соблюдение/несоблюдение Службами Доставки своих обязательств перед Пользователем, а также за достоверность информации, предоставленной такими службами и Рестораном. Горячий Бургер является лишь информационным связующим звеном между Пользователем, Рестораном и Службами Доставки.

5.2. Горячий Бургер является информационным связующим звеном между Пользователем, Рестораном и Службами Доставки, при этом Горячий Бургер вправе принимать вопросы/претензии от Пользователей относительно доставки в течение 12 (двенадцати) часов с момента доставки/ожидаемой доставки, при этом во избежание мошенничества Пользователь обязуется предоставить материалы с фото-/видеофиксацией повреждений заказа.

6. Конфиденциальность и персональные данные.

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

6.2. При регистрации/оформлении заказа на Сайте Горячий Бургер Пользователь предоставляет следующие данные: имя, адрес электронной почты и/или номер контактного телефона, адрес доставки заказа.

6.3. В целях исполнения настоящего Пользовательского соглашения Горячий Бургер 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 Горячий Бургер 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 Горячий Бургер 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.

Горячий Бургер имеет право распоряжаться статистической информацией, связанной с функционированием Сайта.

6.4. Под данными, связанными с Пользователем, понимается информация о технических средствах (устройствах) и способах технологического взаимодействия с сервисом Горячий Бургер 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.

6.5. 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, передача аффилированным лицам и/или партнерам Горячий Бургер, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

6.6. Горячий Бургер 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 Горячий Бургер (социальные сети, мессенджеры и иные). Пользователь вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа. Сервисные сообщения, информирующие Пользователя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем.

Пользователь вправе осуществить отзыв согласия на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления с просьбой прекратить обслуживание его аккаунта по адресу: г. Воронеж, ул. Кольцовская 60в.

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

6.8. Горячий Бургер не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем на Сайте в общедоступной форме.

6.9. Горячий Бургер вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем. При этом Горячий Бургер 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».

7. Прочие условия.

7.1. Настоящее Соглашение регулируется нормами действующего законодательства РФ.

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

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

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

7.5. Информация о Сервисе:

Наименование: ООО «Горячий Бургер»

Адрес переписки: 393000, Россия, г. Воронеж, улица Кольцовская, дом 60в

Телефон: + 7 (473) 229-33-38

e-mail: help@burger36.ru

Режим работы: Ежедневно с 11:00 до 22:00 (время Московское)

Дата публикации 09.10.2019 г.

Дата вступления в силу 09.10.2019 г.