

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА / ПРАВИЛА
ОФОРМЛЕНИЯ, ОПЛАТЫ И ИСПОЛНЕНИЯ ПРЕДЗАКАЗОВ
БЛЮД И НАПИТКОВ НА ПЛАТФОРМЕ SIDEKICK.KZ

Дата размещения и вступления в силу указывается на платформе sidekick.kz

Настоящая публичная оферта регулирует отношения между заведениями общественного питания, подключенными к платформе sidekick.kz и размещающими свои карточки на платформе (далее - «Рестораны»), и физическими лицами, оформляющими предзаказы блюд и напитков через платформу sidekick.kz (далее - «Клиенты»). Для каждого конкретного заказа продавцом и исполнителем по отношению к Клиенту является тот Ресторан, который указан в карточке заведения, меню, странице оформления заказа, чеке и/или ином интерфейсе платформы sidekick.kz на момент оформления соответствующего заказа. Настоящая Оферта определяет единые правила оформления, оплаты, приготовления и передачи заказов на платформе.

Техническим оператором платформы sidekick.kz является ТОО «SIDEKICK» (далее - «Оператор»). Оператор предоставляет техническую инфраструктуру для размещения карточек заведений, оформления заказов, уведомлений и иных цифровых действий, однако по настоящей Оферте не является продавцом блюд, исполнителем услуг общественного питания либо лицом, отвечающим за качество, состав и готовность заказа, если на платформе sidekick.kz прямо не указано иное.

1. Общие положения

1.1. Ресторан размещает на платформе sidekick.kz информацию о меню, составе блюд в доступном объеме, ценах, режиме работы, адресе выдачи заказов, ориентировочном времени приготовления и иных существенных условиях заказа.

1.2. Клиент оформляет предзаказ через платформу sidekick.kz, выбирая блюда и напитки, указывая контактные данные и, если интерфейсом платформы sidekick.kz предусмотрено, желаемое время самовывоза.

1.3. Положения меню, карточки товара, цены, сведения о наличии и режиме работы Ресторана являются неотъемлемой частью настоящей Оферты.

1.4. Если отдельные условия заказа отображаются в интерфейсе платформы sidekick.kz дополнительно, такие условия имеют приоритет для конкретного заказа перед общими формулировками настоящей Оферты.

2. Термины и определения

2.1. Платформа sidekick.kz - цифровая платформа, через которую Клиент может ознакомиться с меню, оформить и оплатить предзаказ.

2.2. Заказ - сформированный Клиентом перечень блюд и/или напитков, выбранных на платформе sidekick.kz для приготовления и последующей передачи Клиенту.

2.3. Стоимость заказа - цена выбранных Клиентом блюд и напитков Ресторана без учета отдельного сервисного сбора Оператора, если такой сбор применяется.

2.4. Сервисный сбор Оператора - отдельная плата за использование инфраструктуры платформы sidekick.kz и удобство оформления предзаказа, которая при наличии раскрывается Клиенту до оплаты и регулируется отдельной офертой или пользовательскими условиями Оператора.

2.5. Стоп-лист - перечень временно недоступных позиций меню.

2.6. Самовывоз - способ исполнения заказа, при котором Клиент самостоятельно получает готовый заказ в точке выдачи Ресторана, указанной на платформе sidekick.kz.

3. Предмет Оферты

3.1. Ресторан обязуется принять к исполнению оформленный Клиентом заказ, приготовить выбранные позиции из меню и передать их Клиенту на условиях настоящей Оферты, а Клиент обязуется оплатить стоимость заказа и принять его.

3.2. По настоящей Оферте Ресторан оказывает Клиенту услуги общественного питания и/или реализует готовую продукцию в части, соответствующей фактическому содержанию заказа.

3.3. Оператор предоставляет техническую возможность оформления и сопровождения заказа, но не подменяет собой Ресторан в части обязательств по качеству, составу, безопасности, комплектности и срокам готовности заказа.

4. Порядок оформления заказа и акцепт Оферты

4.1. Акцептом настоящей Оферты является совершение Клиентом конклюдентных действий, свидетельствующих о намерении заключить договор с Рестораном, включая выбор блюд, подтверждение заказа, нажатие кнопки оформления заказа и оплату стоимости заказа через платформу sidekick.kz.

4.2. Договор между Клиентом и Рестораном считается заключенным с момента, когда Клиент получил на платформе sidekick.kz подтверждение оформления заказа и успешного принятия оплаты, если только Ресторан незамедлительно не уведомил Клиента о невозможности исполнения заказа по объективным причинам.

4.3. Клиент обязан указывать достоверные контактные данные. Риск невозможности связи с Клиентом из-за ошибок в номере телефона, учетной записи на платформе sidekick.kz или иных данных несет Клиент.

4.4. Если после оформления заказа выясняется, что отдельная позиция недоступна, Ресторан вправе предложить замену, уменьшение заказа с частичным возвратом денежных средств либо полную отмену заказа с возвратом уплаченной стоимости заказа.

5. Цены, оплата и расчеты

5.1. Стоимость заказа определяется по ценам, действующим на платформе sidekick.kz на момент оформления заказа.

5.2. Оплата заказа производится безналичным способом через платежную инфраструктуру, доступную на платформе sidekick.kz.

5.3. Если при оформлении заказа с Клиента взимается отдельный сервисный сбор Оператора, такой сбор не входит в стоимость блюд Ресторана, не является доходом Ресторана и регулируется отдельными условиями Оператора.

5.4. В пределах, требуемых применимым законодательством, Ресторан самостоятельно несет обязанности, связанные с учетом реализации блюд и напитков, а также с оформлением расчетных документов по стоимости заказа.

5.5. До момента оплаты Клиент обязан проверить состав заказа, количество позиций, итоговую стоимость заказа и иные существенные параметры, отображенные на платформе sidekick.kz.

6. Приготовление, готовность и передача заказа

6.1. Ресторан приступает к приготовлению заказа после его получения через платформу sidekick.kz и выполнения условий, необходимых для начала исполнения, включая подтвержденную оплату, если иной порядок не указан на платформе sidekick.kz.

6.2. Ориентировочное время приготовления указывается на платформе sidekick.kz и может зависеть от загрузки кухни, специфики блюда, режима работы Ресторана и иных объективных обстоятельств.

6.3. После приготовления заказа Ресторан направляет Клиенту уведомление о готовности через платформу sidekick.kz и/или иным способом, предусмотренным сервисом.

6.4. Передача заказа осуществляется по адресу и в часы работы, указанным на платформе sidekick.kz. Клиент обязан явиться за заказом самостоятельно либо направить представителя, сообщив ему данные, достаточные для получения заказа.

6.5. Риск случайной гибели или порчи заказа переходит к Клиенту с момента фактической передачи заказа.

6.6. Если Клиент не явился за готовым заказом своевременно, Ресторан хранит заказ в пределах объективно допустимого срока с учетом санитарных требований, особенностей блюда и режима работы. По истечении такого срока Ресторан не отвечает за изменение температуры, внешнего вида, текстуры и иных свойств блюда, связанных с поздним получением.

7. Изменение заказа, отмена заказа и возврат денежных средств

7.1. Клиент вправе отменить заказ до начала его приготовления. В таком случае стоимость заказа подлежит возврату в полном объеме, если иное не вытекает из объективно понесенных расходов, прямо раскрытых Клиенту до оформления заказа.

7.2. После начала приготовления заказа отмена по инициативе Клиента допускается только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящей Офертой либо дополнительно согласованных Рестораном.

7.3. Если Ресторан не может исполнить заказ полностью или частично по причинам, зависящим от Ресторана, Клиенту возвращается соответствующая сумма полностью либо в части неисполненной позиции.

7.4. Претензии по количеству, комплектности и очевидным недостаткам заказа заявляются при получении заказа либо без неоправданной задержки после получения с приложением фото-, видео- или иных подтверждений, если это объективно необходимо для проверки.

7.5. Вопросы возврата отдельного сервисного сбора Оператора, если он уплачивался, решаются по отдельным правилам Оператора и не относятся к обязательствам Ресторана по настоящей Оферте.

8. Права и обязанности сторон

8.1. Ресторан обязан обеспечивать актуальность меню, цен, стоп-листа, режима работы и иной информации, существенной для оформления заказа.

8.2. Ресторан обязан приготовить и передать заказ в соответствии с его составом, с соблюдением применимых санитарных норм и правил.

8.3. Ресторан вправе отказать в исполнении заказа при наличии объективных причин, исключающих исполнение, при этом обязан без необоснованной задержки уведомить Клиента и обеспечить возврат средств за неисполненную часть заказа.

8.4. Клиент обязан внимательно ознакомиться с описанием блюд, ингредиентами, условиями самовывоза и иной информацией, доступной на платформе sidekick.kz до оформления заказа.

8.5. Клиент обязан учитывать собственные пищевые ограничения, аллергии и индивидуальную непереносимость. При наличии существенных ограничений Клиенту рекомендуется уточнить состав блюда до оформления заказа.

8.6. Клиент обязан своевременно получить готовый заказ и не совершать действий, способных нарушить нормальную работу платформы sidekick.kz, платежной инфраструктуры либо процесса выдачи заказов.

9. Ответственность сторон

9.1. Ресторан несет ответственность перед Клиентом за качество, безопасность, состав, комплектность и фактическую передачу заказанных блюд и напитков в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.2. Ресторан не несет ответственности за невозможность исполнения либо задержки, возникшие вследствие предоставления Клиентом недостоверных данных, несвоевременного прибытия за заказом, а также вследствие сбоев в работе внешних систем связи, платформы sidekick.kz, банков или платежных организаций, если такие сбои не зависят от Ресторана.

9.3. Оператор не отвечает по настоящей Оферте за вкусовые свойства, качество, санитарное состояние, объем порции, фактическое наличие ингредиентов, комплектность и иные характеристики заказа, относящиеся к деятельности Ресторана.

9.4. Клиент несет ответственность за достоверность сообщенных сведений и за действия лиц, которым он передал данные, достаточные для получения заказа.

10. Персональные данные

10.1. Оформляя заказ, Клиент предоставляет персональные данные, необходимые для исполнения заказа, включая имя, номер телефона, сведения о заказе, адрес или точку самовывоза, платежный статус и иные данные, объективно необходимые для исполнения договора.

10.2. Ресторан вправе обрабатывать персональные данные Клиента исключительно в целях оформления, приготовления, передачи заказа, связи с Клиентом, обработки претензий и исполнения требований законодательства.

10.3. Часть персональных данных может обрабатываться Оператором платформы sidekick.kz и платежными провайдерами как техническими участниками процесса оформления и оплаты заказа. Такая обработка осуществляется в пределах, необходимых для работы сервиса и исполнения обязательств.

10.4. Клиент, оформляя заказ, подтверждает согласие на сбор и обработку персональных данных в объеме, необходимом для исполнения заказа и соблюдения законодательства Республики Казахстан.

11. Форс-мажор

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами.

11.2. Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, обязана уведомить другую сторону в разумный срок после того, как это стало возможно.

12. Порядок разрешения споров

12.1. До обращения в суд Клиент вправе направить претензию по контактам Ресторана, указанным на платформе sidekick.kz, на сайте Ресторана, в кассовом чеке или ином расчетном документе.

12.2. Споры, не урегулированные путем переговоров и рассмотрения претензии, разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан с учетом обязательных норм о защите прав потребителей.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее размещения на платформе sidekick.kz или по иной ссылке, на которую платформа sidekick.kz ссылается при оформлении заказа, и действует до ее отзыва или замены новой редакцией.

13.2. К отношениям сторон применяется редакция Оферты, действовавшая на момент оформления конкретного заказа.

13.3. Ресторан вправе изменять настоящую Оферту в одностороннем порядке в отношении будущих заказов. Изменения не применяются к уже оформленным и оплаченным заказам, если иное не вытекает из императивных норм законодательства.

13.4. Если отдельное положение настоящей Оферты будет признано недействительным, остальные положения сохраняют силу.

14. Идентификация Ресторана по конкретному заказу

Сведения о конкретном Ресторане, являющемся стороной по соответствующему заказу, размещаются в его карточке на платформе sidekick.kz, на странице меню, на странице оформления заказа, в подтверждении заказа, чеке и/или иных связанных интерфейсах. Такие сведения включаются в условия конкретного заказа и считаются неотъемлемой частью настоящей Оферты без необходимости отдельного дублирования в тексте настоящего документа.

Технический оператор платформы sidekick.kz: ТОО «SIDEKICK», БИН 251240034282, адрес: г. Алматы, улица Навои, дом 208. Указание Оператора в настоящей Оферте не означает, что Оператор является продавцом блюд по заказу, если на платформе sidekick.kz прямо не указано иное.

Размещение настоящей Оферты на платформе sidekick.kz означает, что она применяется ко всем Ресторанам, подключенным к платформе, а оформление конкретного заказа Клиентом является акцептом Оферты в редакции, действовавшей на момент заказа, с учетом данных и условий конкретного Ресторана, размещенных в его карточке.