

ООО «РЕСТОРАН.РУ»

Ресторан.ру · Restoran.ru

Условия использования сервиса «Кабинет заведения»

Редакция от 27 октября 2026 г. · приложение к Договору-оферте

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия определяют порядок доступа к сервису «Кабинет заведения» (далее — «Сервис») и его использования Заказчиком — юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, размещающим информацию о заведении на сайте restoran.ru.

1.2. Сервис предоставляется ООО «Ресторан.ру» (далее — «Исполнитель») на условиях простой (неисключительной) лицензии и в объёме, предусмотренном Тарифом.

1.3. Условия применяются вместе с Договором-офертой, Условиями размещения информации о заведениях и Лицензионным соглашением. При противоречии применяются условия Заказа.

2. Доступ и учётные записи

2.1. Доступ предоставляется после заключения договора и оплаты. Количество учётных записей определяется Тарифом.

2.2. Заказчик назначает владельца учётной записи, который управляет составом пользователей и их правами.

2.3. Заказчик обеспечивает:

- актуальность сведений о пользователях;
- отзыв доступа при увольнении или смене должности сотрудника не позднее 1 рабочего дня;
- использование двухфакторной аутентификации для владельца и администраторов;
- конфиденциальность паролей и кодов подтверждения.

2.4. Все действия, совершённые в Сервисе с использованием учётной записи Заказчика, считаются совершёнными Заказчиком.

2.5. Исполнитель вправе приостановить доступ при выявлении компрометации, подозрительной активности, нарушения условий.

3. Функциональные возможности

3.1. Заказчику предоставляется право использования Сервиса в объёме Тарифа: управление карточкой, меню, медиа, публикациями, бронированиями, заявками, балансом и отчётами.

3.2. Заказчик не вправе:

- передавать доступ третьим лицам, не являющимся работниками или подрядчиками Заказчика;
- использовать Сервис для оказания услуг третьим лицам (SaaS-перепродажа);
- осуществлять массовую выгрузку данных, не предусмотренную функционалом;

- модифицировать интерфейс, внедрять сторонний код, использовать автоматизированные сценарии без согласования.

4. Обязанности Исполнителя

4.1. Обеспечивать доступность Сервиса не менее 99,5% времени в месяц, за исключением плановых работ.

4.2. Проводить плановые работы преимущественно в ночное время (с 02:00 до 06:00 МСК), уведомляя не менее чем за 24 часа, кроме срочных работ по устранению угроз безопасности.

4.3. Обеспечивать сохранность данных, резервное копирование и восстановление.

4.4. Оказывать техническую поддержку в сроки, установленные разделом 10.

4.5. Уведомлять об изменениях функциональности, влияющих на работу Заказчика, не менее чем за 10 рабочих дней, кроме срочных изменений, вызванных требованиями закона или безопасностью.

5. Обязанности Заказчика

5.1. Размещать достоверную информацию и своевременно её актуализировать.

5.2. Обрабатывать бронирования и заявки в срок не более 2 часов в рабочее время.

5.3. Соблюдать требования к материалам, установленные Условиями размещения информации о заведениях.

5.4. Не использовать персональные данные гостей для целей, не связанных с исполнением заявки, и не передавать их третьим лицам.

5.5. Обеспечивать безопасность своих учётных данных и незамедлительно сообщать об инцидентах.

5.6. Поддерживать Баланс в размере не ниже минимального и своевременно пополнять его.

5.7. Соблюдать требования законодательства о рекламе, защите прав потребителей, персональных данных.

6. Тарифы и объём услуг

6.1. Объём доступных в Сервисе функций определяется Тарифом, выбранным на странице <https://restoran.ru/price>.

6.2. Стоимость услуг определяется Тарифом и счётом. Исполнитель вправе изменять Тарифы с публикацией новых условий; оплаченные периоды не пересматриваются.

6.3. Переход на другой Тариф возможен с начала следующего оплаченного периода, если иное не согласовано.

6.4. Денежные средства, уплаченные за Тариф, Спецразмещения и Приоритеты, возврату не подлежат ни при каких условиях, в том числе при досрочном отказе от Сервиса, снятии материалов или прекращении доступа. Возврату подлежит только неиспользованный остаток Баланса в порядке пункта 7.5.

7. Баланс, вознаграждение и расчёты

7.1. Сервис отображает текущий Баланс, начисления и списания по бронированиям и мероприятиям.

7.2. Вознаграждение за привлечение списывается с Баланса после подтверждения визита гостя или проведения мероприятия.

7.3. Минимальный размер предоплаты: 10 000 рублей — для бронирований столиков, 50 000 рублей — для банкетов и мероприятий.

7.4. При снижении Баланса ниже минимального Заказчик пополняет его в течение 3 рабочих дней с момента уведомления. При нулевом или отрицательном Балансе передача новых заявок приостанавливается.

7.5. Если заказов не было 6 месяцев, неиспользованный остаток возвращается по заявлению Заказчика в течение 10 рабочих дней.

7.6. Заказчик вправе оспорить начисление через Кабинет или на адрес buh@restoran.ru. Спорные позиции рассматриваются в течение 10 рабочих дней.

8. Данные Заказчика

8.1. Данные, размещённые Заказчиком (контент карточки, меню, фотографии, цены), принадлежат Заказчику. Заказчик предоставляет Исполнителю право их использования для оказания услуг и продвижения Сервиса.

8.2. Исполнитель вправе использовать обезличенные агрегированные данные для аналитики, отчётов и улучшения Сервиса.

8.3. При прекращении договора Заказчик вправе выгрузить свои данные в течение 30 календарных дней. По истечении срока данные могут быть удалены, за исключением сведений, хранение которых требуется законом.

8.4. Персональные данные представителей Заказчика обрабатываются в соответствии с Политикой обработки персональных данных.

9. Интеллектуальная собственность

9.1. Права на Сервис, его код, дизайн и документацию принадлежат Исполнителю.

9.2. Заказчик не приобретает прав на программное обеспечение, за исключением права использования в объёме, предусмотренном Условиями.

9.3. Права на материалы, созданные Исполнителем по заказу Заказчика, определяются отдельным соглашением.

10. Поддержка и уровень обслуживания

Категория обращения	Пример	Срок реакции	Срок решения
Критическая	Сервис недоступен, потеря данных	2 рабочих часа	8 рабочих часов
Высокая	Не работает ключевая функция (бронирования, публикации, баланс)	4 рабочих часа	1 рабочий день

Категория обращения	Пример	Срок реакции	Срок решения
Средняя	Ошибка в отчёте, некорректное отображение	8 рабочих часов	3 рабочих дня
Низкая	Вопрос по использованию, пожелание	1 рабочий день	5 рабочих дней

10.1. Обращения направляются на support@restoran.ru или через раздел «Помощь». Приоритет определяется Исполнителем по описанию проблемы. Контакт персонального менеджера указан в Кабинете.

10.2. Компенсация за нарушение доступности: за каждый полный час недоступности сверх допустимого — 1% месячной стоимости Тарифа, но не более 30%.

11. Ограничение ответственности

11.1. Сервис предоставляется «как есть». Исполнитель не гарантирует достижения конкретных коммерческих показателей Заказчика.

11.2. Исполнитель не отвечает за упущенную выгоду, потерю деловой репутации, утрату данных, вызванную действиями Заказчика или третьих лиц.

11.3. Совокупная ответственность ограничена суммой, уплаченной за последние 12 месяцев.

12. Приостановка и прекращение

12.1. Исполнитель вправе приостановить доступ при нарушении условий оплаты, отсутствии Баланса, размещении запрещённого контента, угрозе безопасности.

12.2. Приостановка не освобождает Заказчика от оплаты периода, в котором доступ был приостановлен по его вине.

12.3. После прекращения договора доступ закрывается, данные архивируются в порядке раздела 8.

13. Заключительные положения

13.1. Условия могут быть изменены Исполнителем с уведомлением за 10 рабочих дней. Продолжение использования означает согласие.

13.2. Споры рассматриваются в порядке, установленном Договором-офертой.
Контакты: support@restoran.ru, info@restoran.ru.