

Часто задаваемые вопросы (FAQ)

Редакция от 27 октября 2026 г. · для гостей и заведений

Часть I. Для гостей

Как забронировать столик?

Найдите заведение через поиск или каталог, откройте карточку, нажмите «Забронировать», укажите дату, время, число гостей и телефон. Заведение подтвердит бронь — уведомление придёт на e-mail, в SMS или в мессенджер, включая МАХ.

Бронирование платное?

Для гостя — нет. Заведение может установить депозит или минимальную сумму заказа; эти условия видны до подтверждения.

Что такое депозит?

Гарантийная сумма, которую заведение может попросить внести для подтверждения брони в праздничные дни или на большие компании. Условия возврата указывает заведение.

Можно ли отменить бронь?

Да, в разделе «Мои бронирования» или по ссылке в подтверждении. Сроки отмены устанавливает заведение; при поздней отмене депозит может не возвращаться.

Я не пришёл — что будет?

Заведение вправе применить условия отмены, указанные при бронировании, включая удержание депозита. Restoran.ru эти суммы не получает.

Как заказать банкет?

Нажмите «Организовать мероприятие» в карточке или в разделе «Банкеты», укажите дату, число гостей, бюджет и пожелания. Мы передадим заявку подходящим площадкам, вы получите предложения и выберете.

Сколько стоит организация мероприятия через сайт?

Для гостя — бесплатно. Площадка платит сервису вознаграждение за привлечение гостя; оно включено в стоимость услуг площадки и не увеличивает ваш счёт.

Кто отвечает за качество банкета?

Площадка. Договор вы заключаете напрямую с ней; Restoran.ru помогает с подбором и передачей заявки.

Можно ли изменить число гостей после подтверждения?

Да, свяжитесь с заведением через карточку брони. При существенном изменении заведение может пересмотреть условия.

Почему цены в меню отличаются от фактических?

Заведения обновляют меню не мгновенно. Актуальные цены уточняйте у заведения; о расхождении можно сообщить через кнопку «Сообщить об ошибке».

Как оставить отзыв?

После визита — в карточке заведения или по ссылке в письме-приглашении. Отзывы проходят модерацию и публикуются с указанием имени.

Почему мой отзыв не опубликован?

Возможные причины: оскорбления, реклама, персональные данные, отсутствие связи с посещением. Вы получите уведомление с причиной.

Можно ли удалить отзыв?

Да, обратитесь в поддержку со ссылкой. Отзыв удаляется, если нарушает правила или недостоверен.

Как работает подбор заведений?

Мы учитываем ваш запрос, историю просмотров и бронирований, рейтинг, актуальность и полноту карточки. Персонализацию можно отключить.

Это ИИ или живой редактор?

Подбор и подсказки формируются алгоритмами с использованием ИИ. Редакционные материалы готовят люди. Тексты, созданные ИИ, помечаются.

Как отключить рекомендации?

«Настройки» → «Персонализация» → «Отключить рекомендации». После отключения подборки формируются по общим критериям.

Какие данные вы собираете?

Имя, телефон, e-mail, параметры брони, историю действий, технические данные. Полный перечень — в Политике обработки персональных данных.

Кому передаются мои данные?

Заведению — для исполнения брони; партнёрам и консьерж-службам — при заказе мероприятия и с вашего согласия; техническим подрядчикам — для работы сервиса.

Как отписаться от рассылки?

Ссылка «Отписаться» в каждом письме, настройки в личном кабинете или письмо на privacy@restoran.ru. Отписка не отменяет сервисные сообщения о брони.

В какие мессенджеры приходят уведомления?

Telegram, MAX, WhatsApp — по вашему выбору при бронировании. Также доступны e-mail, SMS и push в приложении.

Есть ли приложение?

Да, «Restoran.ru» для iOS и Android. Функции те же, что на сайте, плюс push-уведомления и офлайн-избранное.

Как сообщить об ошибке в карточке?

Кнопка «Сообщить об ошибке» в карточке или письмо на info@restoran.ru. Мы проверим и исправим.

Работаете ли вы в моём городе?

Москва, Санкт-Петербург, Сочи и другие регионы. Город выбирается в шапке сайта; тарифы и условия — на странице restoran.ru/price.

Что делать, если заведение закрылось?

Сообщите нам — карточка будет скрыта. Если была бронь, напишите в поддержку, мы поможем.

Часть II. Для заведений

Как стать партнёром-заведением?

Оставьте заявку на странице размещения, заполните анкету или напишите на welcome@restoran.ru. Менеджер подберёт тариф и поможет с карточкой.

Сколько стоит размещение?

Стоимость зависит от тарифа, города и срока. Актуальные тарифы — на странице restoran.ru/price. Есть бесплатный тариф с существенными ограничениями.

Что входит в платный тариф?

Расширенная карточка, телефон, описательная статья, фотографии и меню, публикации, тематические и банкетные рубрики, рассылки и другие инструменты. Полный состав — на странице тарифов.

Что входит в бесплатный тариф?

Базовая карточка и виджет бронирования с ограничениями по фотографиям, меню, публикациям и рубрикам. Точный состав — на странице тарифов.

Как купить приоритет или спецразмещение?

Напишите персональному менеджеру или на reklama@restoran.ru. Стоимость определяется по запросу, размещение оформляется дополнительным соглашением с указанием услуги и дат.

Почему цены на рекламу не опубликованы?

Стоимость зависит от рубрики, сезона, срока и позиции, поэтому рассчитывается индивидуально по запросу.

Вы берёте процент с бронирований?

Да. За подтверждённое бронирование столика — не менее 10% от суммы счёта, но не менее 300 Р.

Как считается сумма счёта для процента?

По данным вашей учётной системы или отметке в Кабинете. Сумма включает блюда и напитки, без чаевых и возвратов.

Берёте ли процент, если гость не пришёл?

Нет. Если гость не пришёл и депозит не удержан, вознаграждение не начисляется.

Какой процент за банкет?

Не менее 10% от стоимости аренды и банкетного меню, но не менее 10 000 Р, если иной размер не согласован дополнительным соглашением.

Можно ли увеличить процент?

Да, по соглашению сторон. Повышенный процент учитывается при ранжировании карточки в каталоге.

Как оплачивается вознаграждение?

С баланса заведения. Баланс пополняется предоплатой: от 10 000 Р для бронирований столиков и от 50 000 Р для банкетов.

Что будет, если баланс закончится?

Мы уведомим вас. После пополнения передача заявок возобновляется; при нулевом балансе заявки приостанавливаются.

Можно ли вернуть остаток?

Да, по заявлению. Если заказов не было 6 месяцев, неиспользованный остаток депозита (баланса) возвращается в течение 10 рабочих дней.

Можно ли вернуть деньги за тариф или рекламу?

Нет. Оплата пакетного размещения, спецразмещений и приоритетов возврату не подлежит ни при каких условиях, в том числе при досрочном отказе от размещения. Возвращается только неиспользованный остаток депозита (баланса) при отсутствии заказов в течение 6 месяцев.

Когда списывается процент?

После подтверждения визита гостя или проведения мероприятия и определения суммы счёта.

Можно ли оспорить начисление?

Да, направьте возражения по отчёту с номерами бронирований. Спорные позиции рассматриваются в течение 10 рабочих дней.

Кто платит за услуги оператора рекламных данных?

Заказчик отдельно, если иное не указано в дополнительном соглашении.

Как маркируется реклама?

Идентификатором `eid`, пометкой «реклама», указанием рекламодателя и ссылкой на его сайт. Сведения передаются в ЕРИР.

Можно ли разместить акцию?

Да. Укажите название, тип, размер, условия, дни и время, даты начала и окончания — без этого публикация не пройдёт модерацию.

Как быстро появится карточка?

До 15 рабочих дней после получения полного комплекта и оплаты. Изменения в уже размещённой карточке — до 1 рабочего дня.

Какие фото нужны?

Не менее 10 фото интерьера и фасада и 10 фото блюд, от 1 600 пикселей по длинной стороне, форматы JPEG или PNG, без водяных знаков.

Кто отвечает за отзывы?

Гости. Мы модерлируем на соответствие закону и правилам, но не удаляем обоснованную критику. Вы можете ответить на отзыв от имени заведения.

Что будет, если не обновлять информацию?

Карточка может быть скрыта до актуализации. Устаревшие цены и часы работы снижают доверие гостей и конверсию.

Можно ли выгрузить данные?

Да, в разделах «Отчёты» и «Документы»: XLSX, акты, статистика. При расторжении договора — в течение 30 дней.

Есть ли API?

Да, на платных тарифах по запросу: передача бронирований, получение статистики, синхронизация меню.

Куда писать при сбое?

support@restoran.ru или info@restoran.ru, либо вашему персональному менеджеру.

Как связаться с поддержкой?

По электронной почте support@restoran.ru или info@restoran.ru. Телефон — у вашего персонального менеджера.

Не нашли ответ?

Напишите нам: info@restoran.ru — для гостей, support@restoran.ru — для заведений. По вопросам размещения и рекламы — welcome@restoran.ru и reklama@restoran.ru, а также ваш персональный менеджер.

Юридические документы: Пользовательское соглашение, Политика обработки персональных данных, Договор-оферта, Условия размещения информации о заведениях, Правила применения рекомендательных технологий — в разделе «Документы».