

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

г. Краснодар

Дата публикации: «23» сентября 2026 г.

Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») является публичным документом (публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ), регулирующим отношения между ООО «МАМА РАДА» (далее — «Ресторан», «Исполнитель») и любым лицом (далее — «Пользователь», «Заказчик»), которое обращается в Ресторан для оформления Заказа на самовывоз, бронирования столика или банкета по телефону или через мессенджер МАКС, указанный на Сайте.

Использование Сайта, а также обращение в Ресторан по телефону или через мессенджер МАКС с целью оформления Заказа, бронирования столика или банкета означает полное и безоговорочное принятие Пользователем условий настоящего Соглашения.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Ресторан (Исполнитель)** — ООО «МАМА РАДА» (ОГРН: 1202300003730, ИНН: 2310218145, КПП: 231001001), адрес: 350010, г. Краснодар, ул. Офицерская, д. 49/2, осуществляющий деятельность по оказанию услуг общественного питания.

1.2. **Сайт** — интернет-сайт Ресторана, расположенный по адресу: <https://dvinhall.ru>, предоставляющий Пользователям возможность ознакомления с меню, ценами, контактной информацией, а также содержащий настоящее Соглашение и Политику обработки персональных данных.

1.3. **Пользователь (Заказчик)** — любое дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, использующее Сайт для ознакомления с информацией о Ресторане и обращающееся в Ресторан для оформления Заказа и/или бронирования. Использование Сайта лицами, не достигшими 18 лет, допускается только с согласия родителей или законных представителей.

1.4. **Заказ** — оформленная Пользователем по телефону или через мессенджер МАКС заявка на приготовление блюд и напитков из меню Ресторана на условиях самовывоза.

1.5. **Бронирование столика** — заказ Пользователем по телефону или через мессенджер МАКС места (стола) в зале Ресторана на определённую дату и время.

1.6. **Банкет** — заказ Пользователем услуги по организации торжественного мероприятия в Ресторане с предварительным согласованием меню, количества гостей, времени и иных условий.

1.7. **Самовывоз** — получение Пользователем самостоятельно приготовленного Заказа в Ресторане в согласованное время.

1.8. **Сторонние сервисы доставки (агрегаторы)** — платформы (например, «Яндекс Еда», «Купер» и др.), через которые Пользователь может оформить заказ на доставку блюд Ресторана. При оформлении заказа через такие сервисы отношения между Пользователем и сервисом регулируются отдельными правилами соответствующей платформы, а Ресторан выступает лишь как исполнитель по приготовлению блюд.

1.9. **Соглашение** — настоящее Пользовательское соглашение.

1.10. **Политика обработки персональных данных** — документ Ресторана, размещённый на Сайте по адресу: <https://dvinhall.ru/documentation>, определяющий порядок обработки и защиты персональных данных Пользователей.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Соглашение является юридически обязательным для Пользователя.

2.2. Соглашение размещено на Сайте по адресу: <https://dvinhall.ru/documentation> и доступно для ознакомления неограниченному кругу лиц.

2.3. Порядок принятия Соглашения:

2.3.1. При первом обращении Пользователя в Ресторан по телефону или через мессенджер МАКС менеджер Ресторана обязан проинформировать Пользователя о наличии настоящего Соглашения и Политики обработки персональных данных на Сайте и направить Пользователю ссылки на указанные документы (в мессенджере или по SMS).

2.3.2. Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объеме в момент, когда после получения ссылок на Соглашение и Политику он продолжил общение с менеджером Ресторана (устно по телефону или письменно в мессенджере), либо устно или письменно подтвердил, что ознакомлен с указанными документами.

2.3.3. Если Пользователь не согласен с условиями Соглашения (или отдельными его частями), он обязан немедленно прекратить общение и не оформлять Заказ и/или бронирование.

2.4. Ресторан вправе в одностороннем порядке изменять, дополнять или пересматривать условия Соглашения в любое время без предварительного уведомления Пользователя. Новая редакция вступает в силу с момента её опубликования на Сайте.

2.5. Актуальная версия Соглашения всегда доступна по адресу: <https://dvinhall.ru/documentation>. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать изменения. Продолжение использования Сайта и/или оформление Заказов и бронирований после вступления изменений в силу означает согласие с новой редакцией.

2.6. Настоящее Соглашение приравнивается к договору, составленному в письменной форме.

3. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

3.1. Ресторан предоставляет Пользователю возможность:

- ознакомиться на Сайте с меню, ценами и условиями приготовления блюд;
- оформить Заказ на приготовление блюд на условиях самовывоза по телефону или через мессенджер МАКС;
- осуществить бронирование столика в Ресторане по телефону или через мессенджер МАКС;
- осуществить бронирование банкета по телефону или через мессенджер МАКС;
- использовать иные функции, которые могут быть введены Рестораном в будущем.

3.2. Все информационные материалы, представленные на Сайте (меню, фотографии блюд, описания), носят справочный характер. Внешний вид блюд может отличаться от изображений на Сайте.

3.3. Ресторан не гарантирует наличие всех блюд, указанных в меню, в момент оформления Заказа. В случае отсутствия какого-либо блюда менеджер Ресторана связывается с Пользователем для замены или корректировки Заказа.

4. РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ

4.1. Регистрация на Сайте **не требуется** для оформления Заказа и бронирования. Все Заказы и бронирования оформляются по телефону или через мессенджер МАКС.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА (САМОВЫВОЗ) ПО ТЕЛЕФОНУ И В МЕССЕНДЖЕРЕ МАКС

5.1. Оформление Заказа на самовывоз осуществляется Пользователем по телефону или через мессенджер МАКС, указанный на Сайте.

5.2. При оформлении Заказа Пользователь сообщает менеджеру Ресторана:

- перечень заказываемых блюд и напитков;
- желаемое время готовности (получения);
- свои контактные данные (имя, номер телефона);
- при необходимости — особые пожелания.

5.3. Заказ считается принятым к исполнению после устного или письменного подтверждения менеджером Ресторана (по телефону, в мессенджере или по SMS).

5.4. Время приготовления Заказа, согласованное с Пользователем, является ориентировочным. Фактическое время может незначительно отличаться в зависимости от

загруженности Ресторана. Менеджер Ресторана обязан предупредить Пользователя о возможных изменениях.

5.5. Пользователь обязан самостоятельно прибыть в Ресторан для получения Заказа в согласованное время.

5.6. В случае неявки Пользователя в течение 30 минут с момента согласованного времени готовности Заказа:

5.6.1. Ресторан вправе передать приготовленный Заказ другому лицу;

5.6.2. Внесённая предоплата (если она была произведена) не возвращается в размере фактически понесённых расходов Ресторана на приготовление блюд (стоимость ингредиентов). Оставшаяся часть предоплаты подлежит возврату по требованию Пользователя. В случае отсутствия предоплаты Ресторан не взыскивает оплату за неполученный заказ.

5.7. Отмена Заказа Пользователем:

5.7.1. Отмена Заказа возможна не позднее чем за 30 минут до согласованного времени готовности.

5.7.2. При отмене позднее указанного срока или после начала приготовления блюд внесённая предоплата не возвращается в размере фактически понесённых расходов Ресторана на приготовление (стоимость ингредиентов). Оставшаяся часть предоплаты подлежит возврату.

5.7.3. Если предоплата не вносилась, претензии по оплате Ресторан не предъявляет.

5.8. Заказы через сторонние сервисы доставки («Яндекс Еда», «Купер» и др.) оформляются непосредственно на платформах этих сервисов. Ресторан не несёт ответственности за сроки доставки, сохранность блюд при транспортировке и действия курьеров. Все претензии по доставке Пользователь предъявляет соответствующему сервису. Ресторан отвечает только за качество приготовления блюд на момент передачи курьеру.

6. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ СТОЛИКА И БАНКЕТА ПО ТЕЛЕФОНУ И В МЕССЕНДЖЕРЕ МАКС

6.1. Общие положения

6.1.1. Бронирование столика и бронирование банкета осуществляются Пользователем по телефону или через мессенджер МАКС, указанный на Сайте.

6.1.2. Бронирование столика и бронирование банкета считаются подтверждёнными после устного или письменного подтверждения менеджером Ресторана (по телефону, в мессенджере или по SMS).

6.1.3. Все бронирования (как столика, так и банкета) фиксируются менеджером Ресторана в журнале бронирований с указанием:

- даты и времени;
- имени и контактного телефона Пользователя;
- количества гостей;
- особых пожеланий (при наличии).

6.2. Бронирование столика

6.2.1. При бронировании столика Пользователь сообщает менеджеру Ресторана:

- дату и время визита;
- количество гостей;
- свои контактные данные (имя, номер телефона);
- при необходимости — особые пожелания (место в зале, детский стул, поздравление и т.п.).

6.2.2. Бронирование столика не требует предоплаты, если иное не указано на Сайте или не оговорено менеджером (например, для больших компаний от 8 человек или в праздничные дни Ресторан вправе запросить предоплату в размере, установленном Рестораном).

6.2.3. Пользователь обязуется прибыть в Ресторан в забронированное время.

6.2.4. **Время ожидания:**

- по умолчанию — 15 минут с момента брони;
- по истечении этого времени бронь аннулируется, и столик может быть передан другим гостям;

-в случае опоздания Пользователь обязан предупредить Ресторан по контактному телефону;
-Ресторан оставляет за собой право удерживать столик на усмотрение администрации (максимальное время ожидания — не более 30 минут с момента брони, если не согласовано иное).

6.2.5. При неявке Пользователя без предупреждения внесённая предоплата (если она была) не возвращается в размере фактически понесённых расходов Ресторана (резервирование стола, подготовка зала). Оставшаяся часть подлежит возврату по требованию Пользователя.

6.3. Бронирование банкета

6.3.1. Бронирование банкета осуществляется в том же порядке, что и бронирование столика, но с расширенным перечнем согласований.

6.3.2. При бронировании банкета Пользователь дополнительно согласовывает с менеджером Ресторана:

- примерное меню (или выбор блюд из банкетного предложения);
- формат мероприятия (фуршет, свадьба, юбилей, корпоратив и т.п.);
- необходимость дополнительных услуг (музыка, оформление зала, ведущий и др.);
- время начала и окончания мероприятия;
- необходимость предоплаты (депозита).

6.3.3. Бронирование банкета считается подтверждённым после устного или письменного подтверждения менеджером Ресторана (по телефону, в мессенджере или по SMS) при условии согласования всех существенных условий, указанных в п. 6.3.2.

6.3.4. При бронировании банкета Ресторан вправе запросить предоплату (депозит) в размере не менее 30% от предварительной стоимости мероприятия. Необходимость внесения депозита и его размер определяются Рестораном в каждом конкретном случае и сообщаются Пользователю при подтверждении бронирования.

6.3.5. Размер и порядок внесения депозита, а также условия его возврата в случае отмены банкета определяются в сообщении менеджера, направленном Пользователю в мессенджере или по электронной почте, с последующим письменным согласием Пользователя.

6.3.6. Изменение условий банкета:

-Пользователь обязан уведомить Ресторан об изменении количества гостей или меню не позднее чем за 48 часов до мероприятия;

-при уведомлении позднее указанного срока Ресторан вправе: отказаться от изменений; или принять изменения, но с увеличением стоимости; или удержать депозит в размере стоимости ранее согласованного меню, если изменение привело к убыткам Ресторана (например, закупленные продукты не могут быть использованы).

6.3.7. Отмена банкета:

-при отмене банкета более чем за 48 часов до мероприятия внесённый депозит возвращается Пользователю в полном объёме (если иное не предусмотрено договором);

-при отмене от 24 до 48 часов до мероприятия депозит возвращается в размере 50%;

-при отмене менее чем за 24 часа до мероприятия депозит не возвращается полностью (компенсация затрат Ресторана на закупку продуктов, резервирование зала, подготовку персонала).

6.3.8. Ресторан обязуется обеспечить проведение банкета в соответствии с согласованными условиями. В случае невозможности проведения банкета по вине Ресторана (форс-мажор, закрытие зала, технические неполадки) Ресторан возвращает Пользователю депозит в полном объёме и предлагает альтернативную дату и время, либо аналогичный банкет в другом месте с согласия Пользователя.

6.3.9. Окончательная оплата банкета производится по факту мероприятия на основании фактически оказанных услуг (количество гостей, фактически потреблённые блюда и напитки). Внесённый депозит засчитывается в счёт окончательной оплаты.

6.3.10. Если Пользователь является юридическим лицом или действует как представитель юридического лица, дополнительно может быть заключён письменный договор на оказание услуг по организации банкета по требованию любой из сторон.

7. ОПЛАТА

7.1. Оплата Заказа (самовывоз), бронирования столика или банкета производится Пользователем одним из следующих способов:

- наличными в Ресторане при получении заказа или посещении;
- банковской картой в Ресторане (через терминал оплаты).

7.2. Цены на блюда и услуги, указанные на Сайте, являются актуальными на момент оформления Заказа/бронирования. Ресторан вправе изменять цены без предварительного уведомления. Актуальная цена озвучивается менеджером при подтверждении Заказа.

7.3. При бронировании банкета оплата депозита и окончательный расчёт производятся в порядке, предусмотренном разделом 6.3 настоящего Соглашения.

7.4. Предоплата (депозит) при бронировании столика или банкета вносится Пользователем наличными в Ресторане или переводом на расчётный счёт Ресторана по реквизитам, предоставленным менеджером.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Пользователь имеет право:

- получать достоверную информацию о меню, ценах и условиях;
- оформлять Заказы и бронирования в порядке, предусмотренном Соглашением;
- отказываться от Заказа или бронирования в установленном порядке;
- обращаться с вопросами, претензиями и предложениями.

8.2. Пользователь обязуется:

- указывать достоверные данные при оформлении Заказа и бронирования;
- своевременно прибывать для получения Заказа или в Ресторан;
- своевременно и полностью оплачивать Заказы и услуги;
- не использовать Сайт и каналы связи Ресторана в незаконных целях;
- ознакомиться с условиями Соглашения и Политикой обработки персональных данных до оформления Заказа/бронирования.

8.3. Ресторан имеет право:

- изменять меню, цены, условия обслуживания в любое время;
- приостанавливать или прекращать приём Заказов и бронирований при нарушении условий;
- отказывать в оформлении Заказа или бронирования при обоснованных подозрениях в мошенничестве, недостоверности предоставленных данных или агрессивном поведении Пользователя;
- требовать внесение депозита при бронировании банкета в соответствии с разделом 6.3.

8.4. Ресторан обязуется:

- обеспечивать качество приготовления блюд в соответствии с санитарными нормами и стандартами Ресторана;
- информировать Пользователя о подтверждении Заказа или бронирования и возможных изменениях;
- соблюдать требования законодательства об обработке персональных данных в соответствии с Политикой обработки персональных данных.

8.5. Пользователь вправе оставлять отзывы о Ресторане в открытых источниках. Ресторан оставляет за собой право не публиковать или удалять отзывы, содержащие нецензурную лексику, недостоверную информацию или оскорбления.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Сайт предоставляется «как есть». Ресторан не несёт ответственности за временные сбои в работе Сайта.

9.2. Ресторан не несёт ответственности за убытки Пользователя, возникшие в результате использования Сайта, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

9.3. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за достоверность предоставляемой информации.

9.4. Ответственность Ресторана за качество блюд и обслуживание определяется в соответствии с законодательством РФ (Закон «О защите прав потребителей»).

9.5. Претензии по качеству блюд при самовывозе:

9.5.1. Принимаются в течение 30 минут с момента получения Заказа при условии, что Пользователь находится в Ресторане и предъявил чек/подтверждение заказа.

9.5.2. По истечении указанного срока претензии по качеству и комплектности Заказа не рассматриваются, за исключением случаев обнаружения скрытых дефектов, которые не могли быть выявлены при получении (например, посторонний предмет внутри блюда). В таких случаях претензия принимается в течение 2 часов с момента получения при наличии фото/видеофиксации и чека.

9.5.3. Претензии по качеству блюд, заказанных через сторонние сервисы доставки («Яндекс Еда», «Купер» и др.), принимаются Рестораном только при условии, что курьер не вскрывал упаковку, и с момента передачи заказа курьеру прошло не более 30 минут.

9.6. Ресторан не несёт ответственности за действия сторонних сервисов доставки («Яндекс Еда», «Купер» и др.), включая задержки, повреждение упаковки, остывание блюд и иные обстоятельства, возникшие после передачи заказа курьеру.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

10.1. Персональные данные Пользователя обрабатываются в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» и Политикой обработки персональных данных, размещённой на Сайте по адресу: <https://dvinhall.ru/documentation>

10.2. Предоставляя свои данные при оформлении Заказа или бронирования (по телефону или в мессенджере МАКС), Пользователь подтверждает, что ознакомлен с Политикой обработки персональных данных и даёт своё согласие на обработку персональных данных в целях, предусмотренных Политикой.

10.3. Порядок получения согласия на обработку персональных данных, права и обязанности сторон, сроки хранения и порядок передачи данных третьим лицам определяются Политикой обработки персональных данных.

10.4. Пользователь вправе отозвать согласие на обработку персональных данных в любое время, направив письменное уведомление на электронную почту Ресторана. Порядок отзыва согласия и последствия такого отзыва предусмотрены Политикой обработки персональных данных.

10.5. В мессенджере МАКС данные Пользователя обрабатываются в соответствии с политикой конфиденциальности соответствующей платформы. Ресторан не несёт ответственности за действия платформы-мессенджера.

11. АВТОРСКИЕ ПРАВА

11.1. Все объекты на Сайте (тексты, изображения, дизайн, логотипы) являются интеллектуальной собственностью Ресторана.

11.2. Запрещается копирование и распространение Контента без письменного разрешения Ресторана.

11.3. Допускается цитирование с обязательной ссылкой на Сайт.

12. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

12.1. Настоящее Соглашение регулируется законодательством Российской Федерации.

12.2. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Соглашения или в связи с ним, решаются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии — 10 рабочих дней с момента её получения Рестораном.

12.3. Претензия направляется по электронной почте Ресторана или через мессенджер МАКС. В претензии обязательно указываются: ФИО Пользователя, номер заказа или брони, суть претензии, доказательства (при наличии), требование Пользователя.

12.4. При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Ресторана в соответствии с действующим законодательством РФ, если иное не предусмотрено законом.

12.5. Потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор для защиты своих прав во внесудебном порядке.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Соглашение вступает в силу с момента его опубликования на Сайте и действует бессрочно.

13.2. Уведомления Рестораном направляются по телефону, в мессенджере МАКС или по электронной почте, указанным Пользователем при оформлении Заказа/бронирования.

13.3. Признание недействительным одного из пунктов Соглашения не влечёт недействительности остальных.

13.4. Сайт Ресторана использует файлы cookie и счетчики метрики (например, Яндекс.Метрика) для сбора статистики о посещаемости и поведении Пользователей на Сайте. С помощью данных технологий Ресторан собирает обезличенную информацию, которая не позволяет идентифицировать Пользователя, в том числе: тип браузера и операционной системы; IP-адрес; время и длительность посещения Сайта; просмотренные страницы и переходы по ссылкам. Цели сбора данных с помощью cookie и метрических счетчиков: улучшение работы Сайта и его навигации; анализ эффективности рекламных кампаний; формирование статистики посещаемости. Пользователь может в любое время отключить файлы cookie в настройках своего браузера, однако это может привести к некорректной работе некоторых функций Сайта. Согласие на обработку данных с использованием cookie и метрических счетчиков считается данным Пользователем при продолжении использования Сайта после отображения соответствующего уведомления (cookie-баннера). Подробный порядок обработки данных с использованием cookie и метрических счетчиков указан в Политике обработки персональных данных, размещённой на Сайте по адресу: <https://dvinhall.ru/documentation>

13.5. В случае спора Ресторан вправе представить в качестве доказательства принятия Пользователем условий Соглашения и Политики обработки персональных данных:

- записи телефонных разговоров (в соответствии с законодательством);
- скриншоты переписки в мессенджере МАКС;
- факт отправки Пользователю ссылок на Соглашение и Политику и продолжение Пользователем общения после этого.

РЕКВИЗИТЫ РЕСТОРАНА

Общество с ограниченной ответственностью «МАМА РАДА»

Адрес: 350010, г. Краснодар, ул. Офицерская, д. 49/2

ИНН 2310218145, КПП 231001001

ОГРН 1202300003730

Расчётный счёт № 40702810130000051149

Банк КРАСНОДАРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8619 ПАО СБЕРБАНК

Корр. счёт 301018101000000000602

БИК 040349602

Телефон +7 928 463 31 53

Электронная почта usadba2023@mail.ru

Адрес Сайта <https://dvinhall.ru>

Дата публикации: «23» сентября 2026 г.