

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

(редакция от 20.07.2026 года)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В целях настоящего документа нижеприведенные термины используются в следующем значении:

«**Сайт**» свш.рф - веб-сайт, предоставляющий Пользователю Сервиса возможность ознакомиться с материалами, размещенными на Сервисе, осуществить Заказ Товара на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении, а также производить оплату Товаров.

«**Мобильное приложение**» – программа «СВШ» для мобильных устройств, предоставляемая Пользователям на условиях Лицензионного соглашения на использование программы «СВШ» для мобильных устройств.

Владелец Сайта и Мобильного приложения/СВШ – ООО «СВШ», ИНН 7105051710, ОГРН 1177154017260, адрес: 115191, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Даниловский, ул. Малая Тульская, д. 16, пом. 1Б/1. Владелец Сайта и Мобильного приложения

«**Кафе**» - место изготовления Товаров, принадлежащих Продавцу. Адреса Кафе указываются на Сайте и в Мобильном приложении.

«**Продавец**» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель в рамках франчайзинговой сети (под единым товарным знаком «СВШ»), осуществляющее (ий) деятельность по продаже Товара и/или приготовление Товара Пользователям Сервиса при оформлении ими Заказа, а также осуществляющее(ий) Доставку Товара Пользователям Сервиса в случае, когда соответствующая возможность предусмотрена на Сервисе; Полное фирменное наименование и место нахождения Продавца указываются на Сайте в разделе «Точки продаж», а также в документах, сопровождающих доставку Товара (кассовый чек). Продавец является для Пользователя стороной договора розничной купли-продажи (продавцом заказанных Пользователем Товаров) и несёт перед Пользователем ответственность, установленную действующим гражданским законодательством. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Пользователя приобрести Товары путем совершения последовательности действий, направленных на оформление заказа в отношении выбранных Товаров с использованием сайта, мобильного приложения или посредством телефонного заказа. Оплата, произведенная Пользователем за заказанные им товары, поступает в адрес Продавца и засчитывается в качестве оплаты по договору купли-продажи.

«**Пользователь**» — лицо, использующее Сервис на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении, с целью осуществить Заказ Товара и Доставки или только Товара с условием самовывоза из Кафе.

«**Авторизованный пользователь**» — Пользователь, авторизовавшийся на Сервисе с помощью логина и пароля, присвоенных ему при регистрации на Сервисе.

«**Заказ**» — оформленный Пользователем на Сервисе заказ Товара и/или Доставки, в результате которого Пользователь заключает договор о приготовлении и/или реализации Товара с Кафе на условиях, определенных Кафе размещенных на Сервисе;

«**Товары**» - перечень продукции Продавца, представленный на Сайте и/или в Мобильном приложении, которая готовится исключительно по заказу Покупателя (в терминологии настоящей оферты равнозначным термином признается термин «Блюдо»).

1.2. Для целей настоящей оферты термины и определения в единственном числе относятся также и к терминам и определениям во множественном числе.

1.3. Условия настоящей оферты действуют для Сайта, Мобильного приложения и заказов через контакт-центр (осуществленных посредством телефонных звонков), если иное прямо не предусмотрено настоящей офертой.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Пользовательское соглашение представляет собой предложение Владельца Сайта и Приложения Пользователю использовать Сервис по дистанционному заказу и оплате товаров из Кафе.

2.2. Использование Пользователем Сервиса регулируется настоящим Пользовательским соглашением, а также:

- Политикой в области обработки персональных данных СВШ (<https://svsh.bitrix24.ru/~8Q4sR>),
- Положением о программе лояльности «Бонусной программой СВШ» (<https://svsh.bitrix24.ru/~PSZv2>).

далее вместе именуются — «Регулирующие документы».

2.3. Начиная использовать Сервис/его отдельные функции, Пользователь считается принявшим Пользовательское соглашение, а также условия Регулирующих документов, в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Пользовательского соглашения и/или Регулирующих документов, Пользователь не вправе использовать Сервис.

2.4. Пользовательское соглашение может быть изменено СВШ в одностороннем порядке в допустимых действующим законодательством пределах. Уведомление Пользователя о внесенных изменениях в Пользовательское соглашение публикуется на странице: svsh.ru. Указанные изменения в условиях Пользовательского соглашения вступают в силу с даты их публикации, если иное не оговорено в соответствующей публикации. Пользователь обязан ознакомиться с действующей редакцией Пользовательского соглашения при совершении очередного Заказа, либо при очередной авторизации на Сервисе.

2.5. СВШ безвозмездно предоставляет Пользователям право на использование функционала Сервиса по ознакомлению с материалами и предложениями Кафе, размещаемых на Сервисе.

2.6. В зависимости от региона Пользователя, информации о Товаре, предоставляемой Кафе, а также от иных обстоятельств все или некоторые функции Сервиса могут быть недоступны или ограничены.

2.7. Используя Сервис, Пользователь дает свое согласие на получение сообщений информационного и рекламного характера от СВШ. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путем отправки сообщения на адрес электронной почты info@svsh.info либо используя функционал Сервиса.

2.8. При использовании Пользователем Сервиса Владелец Сайта и Приложения не является стороной заключаемых Пользователем Договоров с Кафе на приготовление и/или реализацию Товаров соответственно. Владелец Сайта и Приложения предоставляет возможность ознакомиться с материалами, размещенными на Сервисе, возможность для оформления Заказа в рамках Сервиса, а также иной функционал и услуги, и несет ответственность исключительно за работу Сервисов заказа. ООО «СВШ» не является уполномоченной организацией по смыслу Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», и не осуществляет рассмотрение и удовлетворение претензий Пользователей в отношении Товара ненадлежащего качества, Заказ которого (которых) оформлен Пользователем на Сервисе. При обращении Пользователя в течение 2 (двух) дней после получения Товара в ООО «СВШ» по вопросам, касающимся Договора, заключаемого в результате оформления Заказа, в том числе с претензиями относительно исполнения данного Договора и/или с требованием о возврате Товара, ООО «СВШ» вправе передать соответствующую информацию Кафе, а также передать Пользователю информацию, полученную от Кафе по данным вопросам. Обращения Пользователей по указанным в настоящем пункте вопросам по истечении 2 (двух) дней после получения Товара Пользователем, не принимаются Владелцем Сайта и Приложения, и должны направляться Пользователем напрямую Кафе, с которым Пользователь заключил Договор в результате оформления Заказа.

2.9. Использование отдельных функций Сервиса, в том числе оформление Заказа, доступно Пользователю после прохождения регистрации и авторизации на Сервисе. Регистрация на Сервисе автоматически включает Пользователя в программу лояльности СВШ. При регистрации Пользователь обязуется предоставить данные о себе, запрашиваемые на Сервисе в форме регистрации, а также указать телефон, который будет использоваться в качестве логина. Пользователь обязуется не передавать логин, присвоенный ему при регистрации, третьим лицам, а также обеспечивать отсутствие возможности третьих лиц доступа к сообщениям, отправляемых Сервисами для авторизации в программе лояльности по указанному номеру телефона.

2.10. Пользователь при регистрации на Сервисе указывает достоверный номер мобильного телефона, имя, фамилию, отчество, год рождения и электронную почту (указанные данные можно изменить в разделе учетной записи «Мои данные»). Изменение номера телефона требует подтверждения путем ввода кода, полученного на указанный номер телефона. При этом Пользователь понимает и подтверждает понимание того факта, что выполнение обязанности Пользователя по предоставлению достоверного номера телефона необходимо для исполнения заказа(ов), в том числе, для подтверждения достоверности указанного Пользователем номера телефона, в частности, СВШ имеет право направить на указанный номер телефона специальный код для проверки в Сервисе, и/или специалисты службы поддержки СВШ могут позвонить по указанному Пользователем номеру телефона, для коммуникации с Пользователем по любым вопросам, связанным с выполнением заказа. В случае предоставления недостоверного номера телефона (в том числе, чужого либо виртуального), СВШ вправе заблокировать доступ в личный кабинет Пользователя на Сайте, а также аннулировать бонусную карту.

2.11. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом считается заключенным с момента получения Продавцом сообщения о намерении Покупателя приобрести Товары.

2.12. Срок, в течение которого действует предложение о заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, является бессрочным.

2.13. Не все Товары, представленные на Сайте и/или в Мобильном приложении, могут быть доступны к продаже дистанционным способом. Отдельные позиции меню могут быть недоступны для дистанционной продажи в силу законодательных ограничений и/или их фактического отсутствия на момент заказа.

2.14. Ассортимент блюд конкретного Кафе может не соответствовать ассортименту, представленному на Сайте или в Мобильном приложении (могут отсутствовать некоторые позиции меню, приведенные на Сайте и/или в Мобильном приложении).

2.15. Внешний вид Товаров может отличаться от изображения, приведенного на Сайте и/или в Мобильном приложении.

2.16. Потребительские свойства Товара (состав, вес блюда, КЖБУ) указаны на Сайте, в том числе в разделе «Информация».

2.17. При исключении либо добавлении одного или нескольких ингредиентов из/в блюда вес готовой продукции будет отличаться от веса, указанного на Сайте и/или в Мобильном приложении. Удаленные Покупателем ингредиенты не заменяются Продавцом на какие-либо иные ингредиенты, равнозначные по граммовке.

2.18. Блюда рекомендуется употребить сразу по их получении. Срок употребления блюд ограничен и указан в разделе «Информация (i)» на Сайте.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. Продавец продает:

- Товары, указанные на Сайте, по ценам, представленным на Сайте;
- Товары, указанные в Мобильном приложении, по ценам, указанным в Мобильном приложении;
- Товары, представленные непосредственно в Кафе, по ценам, указанным в Кафе, соответственно.

3.2. Товар забирается самовывозом с выбранной на Сайте или в Мобильном приложении торговой точке (Кафе).

- 3.3. Покупатель производит оплату и принимает Товары в соответствии с условиями настоящей оферты.
- 3.4. Право собственности и риск случайной гибели/повреждения Товаров переходит к Покупателю в момент приемки Товаров Покупателем.

4. УВЕДОМЛЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

4.1. Владелец Сайта размещает информацию о стадиях выполнения заказа в личном кабинете Пользователя. Владелец Приложения вправе отправлять сервисные сообщения (в том числе push-уведомления), информирующие Покупателя о совершенном им заказе, его составе, этапах его обработки, о готовности заказа. Такие сервисные сообщения отправляются автоматически и направлены на контроль качества оказания услуг Покупателю, а также его информирование о надлежащем исполнении Продавцом своих обязательств по договору купли-продажи дистанционным способом. Продавец вправе связаться с Покупателем по указанному им номеру телефона для уточнения деталей заказа.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА ТОВАРОВ

- 5.1. Заказ Покупателя может быть оформлен по телефону и/или посредством заполнения электронной формы заказа на Сайте или в Мобильном приложении.
- 5.2. Покупатель обязуется предоставить достоверные данные, необходимые и достаточные для исполнения договора розничной купли-продажи Товаров дистанционным способом.
- 5.3. В случае возникновения у Покупателя дополнительных вопросов, касающихся Товаров, перед оформлением заказа, Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефону для получения необходимой информации, в соответствии с режимом работы, указанным на Сайте и/или в Мобильном приложении.
- 5.4. Покупатель может заказать только те Товары, которые есть в наличии у Продавца в момент оформления заказа Товаров у Продавца.
- 5.5. При удалении отдельных ингредиентов из состава блюда по желанию Покупателя (в случаях, когда такая возможность предусматривается на Сайте и/или в Мобильном приложении) пересчет стоимости Товара не производится.
- 5.6. При добавлении в блюдо дополнительных ингредиентов цена на Товар может измениться. Соответствующая информация об изменении цены отображается на Сайте и/или в Мобильном приложении, а также сообщается при оформлении заказа по телефону.
- 5.7. Покупатель не имеет право изменить состав заказа после его оформления (вне зависимости от способа его оформления).
- 5.8. При оформлении заказа посредством заполнения электронной формы заказа на Сайте или в Мобильном приложении Покупатель создает учетную запись в соответствии с Пользовательским соглашением, указанным на Сайте и в Мобильном приложении.
- 5.9. Если у Продавца отсутствует необходимое количество или ассортимент заказанных Покупателем Товаров, Продавец информирует об этом Покупателя по телефону в течение 30 минут после получения заказа от Покупателя. Покупатель вправе согласиться принять Товары в ином количестве или ассортименте, либо аннулировать свой заказ. В случае неполучения ответа Покупателя Продавец вправе аннулировать заказ Покупателя в полном объеме.
- 5.10. Продавец вправе временно приостановить прием заказов в случае технических неполадок, не позволяющих принять заказ Товаров, или отсутствия ингредиентов, необходимых для приготовления конкретных блюд.

6. ПОЛУЧЕНИЕ ЗАКАЗА.

- 6.1. Получение заказа производится выборкой Товаров Покупателем (путем самовывоза).
- 6.2. Продавец хранит заказанные и изготовленные по заказу товары до момента получения Покупателем товара либо до конца рабочего времени кафе.
- 6.3. Продавец вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи дистанционным способом в том случае, если Покупатель не забрал заказанный товар до конца рабочего дня Продавца, что расценивается Сторонами как уклонение Покупателя от надлежащего исполнения им обязательств по приемке заказанного им Товара. После истечения срока хранения товар подлежит утилизации.

7. ОПЛАТА ТОВАРОВ

- 7.1. Цены на Товары определяются Продавцом в одностороннем порядке и указываются на Сайте, в Мобильном приложении и в Кафе.
- 7.2. Оплата Товаров Покупателем производится в рублях Российской Федерации одним из следующих способов:
 - 7.2.1. безналичным расчетом банковской картой на Сайте или в Мобильном приложении в момент формирования заказа.
 - 7.3. Кассовый чек выдается Покупателю в порядке, установленном действующим законодательством.
 - 7.4. Покупатель вправе до момента приготовления его заказа обратиться к Продавцу с просьбой об отмене Заказа и транзакции соответственно, в случае оплаты заказа путем безналичного расчета банковской картой. Возврат денежных средств осуществляется с учетом требований законодательства РФ и всех сложившихся обстоятельств. Отмена Заказа после изменения статуса исполнения заказа на «Готовится», не возможна.

8. ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРОВ

- 8.1. Возврат и обмен продовольственных Товаров надлежащего качества российским законодательством не допускается.

8.2. Продавец обязан передать Покупателю Товары, которые полностью соответствуют его заказу, качество которых соответствует информации, представленной Покупателю при заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом, а также информации, доведенной до его сведения при передаче Товаров (на этикетке или вкладыше, прикрепленных к Товарам или их упаковке, либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов Товаров).

8.3. При получении Товаров Покупатель проверяет соответствие полученных Товаров своему заказу, в том числе комплектность заказа.

8.4. При наличии претензий к внешнему виду и/или качеству Товара Покупатель должен представить подтверждающую информацию: данные о заказе; данные о Покупателе; фото и/или видеофиксацию, подтверждающую доводы претензии (для детального и объективного анализа обращения).

8.5. Все претензии к Товару, в том числе требования об обмене Товара или возврате стоимости Товара, принимаются при условии возврата не менее 50% порции проблемного блюда, необходимых для проведения проверки.

8.6. В случае подтверждения доводов, изложенных в претензии, Покупатель вправе потребовать либо возврата денежных средств (в размере стоимости блюда, в отношении которого были подтверждены доводы претензии), либо его замены.

8.7. Требования Покупателей о возврате денежных средств рассматриваются в течение 10 (десяти) дней с момента их предъявления. Возврат осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента принятия решения о возврате. Общий срок с момента поступления требования Покупателя о возврате денежных средств до момента возврата не может составлять более 13 (тринадцати) дней. Возврат осуществляется на банковскую карту, с которой был оплачен заказ. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту Покупателя регулируются банковскими правилами.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Любая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящей оферте, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

9.2. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и иные стихийные бедствия, войны, военные действия и так далее.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

10.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования им Товаров, приобретенных у Продавца.

10.2. Продавец не отвечает за убытки Покупателя, возникшие в результате неправильного заполнения заказа, в том числе неправильного указания своих данных.

10.3. В случае, если Покупатель оплатил Товар и не забрал его до утилизации по истечении срока хранения, оплаченная сумма возврату не подлежит.

10.4. Все свои требования о возврате уплаченных денежных средств, оплаченных в виде онлайн-платежей, Покупатель в первую очередь должен предъявлять Продавцу.

Администрация сайта:

- не является для Покупателя Продавцом товаров,
- не принимает возвраты приобретенных Покупателем товаров.

В то же время Администрация сайта будет предпринимать все зависящие от нее действия, направленные на обеспечение надлежащего исполнения Продавцами всех обязательств, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.