

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Сервиса «НИРБИ» для физических лиц

Привет! Это Пользовательское соглашение платформы «НИРБИ». Если коротко: мы помогаем вам находить классные кафе поблизости, быстро делать заказы и оплачивать их без очередей. Мы сами не готовим еду и не варим кофе, но делаем всё, чтобы ваш заказ прошел идеально.

Пожалуйста, прочитайте эти правила. Оформляя заказ в «НИРБИ», вы соглашаетесь с условиями ниже.

1. Кто есть кто (Термины)

Платформа «НИРБИ» (Сервис) — наш программный комплекс, через который вы можете выбрать и оплатить еду/напитки. Он включает в себя:

- Веб-сайты: <https://koalanearby.ru/> и <https://koalanearby.com/>
- Telegram-бота: @koala_nearby_bot
- Мобильные приложения для Android и iOS

Мы (Агент, ООО «НИРБИ») — создатели Платформы. Мы принимаем от вас деньги и передаем их кафе, а также следим за тем, чтобы сервис работал без сбоев.

Вы (Пользователь) — человек, который хочет вкусно поесть или выпить кофе и оформляет заказ через нашу Платформу.

Партнер (Кафе) – юридическое лицо или ИП, которое готовит ваш заказ и выдает его вам. Именно Кафе является продавцом товаров.

2. Как работает сервис (Предмет соглашения)

2.1. Мы предоставляем вам доступ к Платформе, где вы можете просматривать меню Партнеров (Кафе), оформлять Заказы на вынос (самовывоз) и оплачивать их.

2.2. Важно: Мы выступаем только как информационный посредник и агрегатор платежей. Договор купли-продажи еды и напитков вы заключаете напрямую с Кафе. Мы не несем ответственности за вкус блюд, температуру кофе или настроение бариста.

2.3. В Сервисе нет доставки. Все заказы оформляются исключительно в формате «самовывоз». Вы сами забираете свой заказ из Кафе.

3. Оплата и фискальные чеки

3.1. Оплата Заказа происходит онлайн прямо на Платформе с помощью банковской карты через банк-эквайер АО «АЛЬФА-БАНК».

3.2. Мы не видим, не собираем и не храним полные данные ваших банковских карт. Все платежи надежно защищены и обрабатываются на стороне АО «АЛЬФА-БАНК».

3.3. Фискальный чек: Так как продавцом выступает Кафе, именно Кафе обязано выдать вам фискальный чек (электронный или бумажный) на полную сумму заказа при его получении. «НИРБИ» чеки за еду не пробивает.

4. Отмена заказа и возврат денег

Мы продумали автоматические алгоритмы, чтобы защитить ваши деньги в непредвиденных ситуациях. Вот как это работает:

«Ой, случайно нажал!» (Мисклик): У вас есть 15 секунд после оплаты, чтобы самостоятельно отменить заказ нажатием одной кнопки. Деньги вернутся автоматически.

Технический сбой: Если на нашей стороне или на стороне интеграции произошла техническая ошибка, и ваш заказ просто «не долетел» до Кафе, мы сами автоматически отменяем заказ и возвращаем вам деньги.

Кафе не отвечает: У Кафе есть ровно 5 минут, чтобы подтвердить ваш заказ (взять его в работу) или отклонить (например, закончилось молоко). Если Кафе отклоняет заказ или просто не успевает нажать кнопку принятия за 5 минут — заказ отменяется автоматически, а деньги возвращаются вам.

«Оплатил, но не пришел» (No-show): Если Кафе приняло заказ, приготовило его, а вы за ним не пришли, деньги не возвращаются. В этом случае продукты уже потрачены. Если у вас случился форс-мажор, вам нужно связаться напрямую с Кафе и попробовать урегулировать вопрос с ними.

Претензии к качеству: Если вы забрали заказ, но еда оказалась невкусной, испорченной или вам перепутали сироп в кофе, Платформа не делает возврат средств. Такие вопросы нужно решать напрямую с администратором Кафе (они могут переделать заказ или вернуть деньги на свое усмотрение).

Сроки зачисления возвращенных средств зависят от вашего банка (банка-эмитента карты) и обычно составляют от нескольких минут до 3-5 рабочих дней.

5. Ограничение ответственности

5.1. Мы отвечаем за: бесперебойную работу Платформы, корректное отображение меню (которое нам передает Кафе), проведение платежа через банк-эквайер и своевременную передачу информации о заказе Партнеру.

5.2. Мы НЕ отвечаем за:

- Качество, безопасность и состав блюд и напитков.
- Несоответствие реального блюда фотографии в меню (фотографии предоставляет Кафе).
- Выдачу вам фискального чека (это обязанность Кафе).
- Любой ущерб здоровью, возникший из-за аллергии на компоненты блюд (пожалуйста, уточняйте состав у сотрудников Кафе, если у вас есть пищевые аллергии).

6. Ваши персональные данные

6.1. Чтобы сервис работал, мы обрабатываем некоторые ваши данные (например, имя и номер телефона). Мы делаем это строго в соответствии с законом и нашей Политикой конфиденциальности.

6.2. Мы передаем Кафе только те данные, которые необходимы для идентификации и выдачи вашего заказа. Данная передача может осуществляться с использованием программного обеспечения технологических партнеров Платформы по защищенным каналам связи (API). Технологические партнеры не используют данные Пользователей в собственных маркетинговых целях.

7. Разрешение споров и реквизиты

7.1. Если у вас возникли проблемы с приложением или оплатой — пишите в нашу службу поддержки, мы быстро поможем!

7.2. Если проблема связана с едой или обслуживанием в заведении — обратитесь к сотрудникам Кафе.

7.3. Наши реквизиты: ООО «НИРБИ» ОГРН: 1267700027700 ИНН: 9714087290 Адрес: 125252, г. Москва, ул. Зорге, д. 9А, к. 1, помещ. 227