

## Пользовательское соглашение

(в ред. от "03" ноября 2023 г.)

### Термины

**Соглашение** — предложение Компании использовать Сайт и Мобильное приложение на изложенных в данном документе условиях.

**Компания** — ООО «Додо Франчайзинг», ОГРН 1131101001844, Республика Коми, г. Сыктывкар, Октябрьский проспект, 16.

**Клиент** — любое лицо, желающее ознакомиться с Сайтом, Мобильным приложением, и/или использовать их Сервисы, и/или имеющее Личный кабинет.

**Сайт** — сайт Компании по адресу dodopizza.ru. Сайт включает мобильную и десктопную версию.

**Мобильное приложение** — мобильное приложение Компании «Додо Пицца: доставка, ресторан» (вне зависимости от платформы).

**Сервисы** — функционал Сайта, Мобильного приложения.

**Контент** — все объекты, размещённые Компанией на Сайте, в Мобильном приложении, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, фотографии, видео и иные охраняемые законом материалы.

**Личный кабинет** — учётная запись Клиента на Сайте, в Мобильном приложении, которая содержит персональные данные Клиента, а также иную информацию, связанную с использованием Сайта, Мобильного приложения.

В Соглашении также используются термины и их определения, указанные в [Публичной оферте о продаже товаров дистанционным способом](#).

### 1. Общие положения и предмет Соглашения

- 1.1. Соглашение является публичной офертой, то есть предложением заключить договор на указанных в нём условиях неопределённому кругу лиц (ст. 437 ГК РФ).
- 1.2. Предмет Соглашения — предоставление Клиенту доступа к использованию Сайта, Мобильного приложения и их Сервисов на условиях, изложенных в Соглашении.
- 1.3. Использование Сервисов Сайта и Мобильного регулируют:
  - 1.3.1. Соглашение;
  - 1.3.2. [Политика обработки персональных данных](#).
- 1.4. Клиент обязан ознакомиться с условиями Соглашения, а также с [Политикой обработки персональных данных](#) до момента регистрации на Сайте и/или в Мобильном приложении, а также до оформления заказа через Киоск непосредственно в Пиццерии.
- 1.5. Клиент принимает условия Соглашения с момента регистрации Личного кабинета в соответствии с разделом 2 Соглашения.
- 1.6. В случае несогласия с условиями Соглашения Клиент не вправе регистрироваться на Сайте и в Мобильном приложении и использовать их Сервисы.
- 1.7. Компания не продаёт Товары, описание которых указано на Сайте, в Мобильном приложении. Компания даёт возможность Клиенту ознакомиться с описанием товара и информацией о Пиццериях на Сайте и в Мобильном приложении. Компания передает заказы Клиентов Пиццериям, которые выполняют заказы на покупку Товаров.
- 1.8. Отношения Клиентов с Пиццериями по покупке Товаров и их качеству регулирует [Публичная оферта о продаже товаров дистанционным способом](#).
- 1.9. Положения Пользовательского соглашения, регулирующие недоступные (ограниченные) для Клиента функции Сайта, Мобильного приложения, не применяются до тех пор, пока Пользователю такие функции не станут доступны в явном виде.
- 1.10. Информация о Товарах, доставка которых осуществляется Курьерской службой, может отмечаться на Сервисе иконкой с изображением человека на скейтборде.

## **2. Порядок регистрации и удаления Личного кабинета**

### **Регистрация**

- 2.1. Чтобы самостоятельно зарегистрировать Личный кабинет на Сайте или в Мобильном приложении Клиенту следует:
  - 2.1.1. Ввести номер телефона в федеральном формате (+7 XXX XXX XX XX). Указанный Клиентом номер телефона является логином для входа в Личный кабинет;
  - 2.1.2. Ввести код, отправленный Клиенту в виде SMS-сообщения на указанный им номер телефона. Данный код является паролем к Личному кабинету Клиента.
- 2.2. Регистрация считается завершённой после корректного ввода Клиентом кода, полученного им в SMS-сообщении.
- 2.3. При регистрации Клиент обязан использовать только номер телефона, выделенный ему оператором связи и зарегистрированный в установленном порядке на Клиента.
- 2.4. Личный кабинет Клиента создаётся автоматически в следующих случаях:
  - 2.4.1. При заказе по Телефону;
  - 2.4.2. При заказе в Пиццерии: на кассе или через Киоск, если Клиент указал номер телефона при оформлении заказа Товаров.

### **Имя**

- 2.5. Клиент вправе указать имя (в том числе псевдоним) в Личном кабинете.
- 2.6. В качестве имени запрещено указывать слова и наименования, использование которых ограничено законодательством, а также нарушает права третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: нецензурную лексику, призывы к терроризму, разжиганию вражды.
- 2.7. В случае нарушения условий, указанных в п. 2.6, Пиццерия вправе отменить заказ Клиента в одностороннем порядке и (или) реализовать свое право на самозащиту.

### **Дата рождения**

- 2.8. Клиент вправе указать день и месяц рождения в Личном кабинете.
- 2.9. Клиент не вправе самостоятельно менять день и месяц рождения. Чтобы изменить день и месяц рождения, Клиенту следует направить такую просьбу Компании через Чат или по Телефону.
- 2.10. Изменение даты и месяца рождения допускается не чаще 1 раза в течение 6 месяцев.

### **Адрес электронной почты и рассылка**

- 2.11. Клиент вправе указать адрес электронной почты в Личном кабинете.
- 2.12. Клиент вправе подписаться на рассылку. Подписка на рассылку означает, что Клиент согласен на получение от Компании рекламных предложений через SMS-сообщения, push-уведомления, email и другое.

### **Удаление Личного кабинета**

- 2.13. Клиент вправе удалить свой Личный кабинет одним из следующих способов в зависимости от платформы:
  - 2.13.1. Нажать на соответствующую кнопку в разделе «Профиль» в Мобильном приложении (на платформе iOS);
  - 2.13.2. Обратиться в Чат или по Телефону с соответствующей просьбой (на платформе Android, при использовании Сайта).

## **3. Порядок оформления заказа**

### **В Мобильном приложении**

- 3.1. Клиент указывает способ получения заказа в разделе «Меню»:
  - 3.1.1. При выборе «На доставку» Клиент указывает адрес доставки заказа;
  - 3.1.2. При выборе «В пиццерии» Клиент указывает адрес пиццерии, в которой будет получать заказ.
- 3.2. Далее Клиент выбирает Товары, доступные для заказа у Продавца, в необходимом ассортименте и количестве из раздела «Меню» путём добавления Товара в раздел «Корзина».

- 3.3. При наличии технической возможности Клиент может изменять состава Товара в разделе «Корзина» в Мобильном приложении. Для этого Клиент нажимает кнопку «Изменить» напротив Товара, состав которого необходимо изменить, в разделе «Корзина» и выполняет соответствующее действие:
  - 3.3.1. добавляет ингредиенты в состав Товара: отмечает необходимые ингредиенты в разделе «Добавить по вкусу» и нажимает кнопку «Готово»;
  - 3.3.2. удаляет ингредиенты из состава Товара: нажимает кнопку «Убрать ингредиенты», отмечает ингредиенты, которые необходимо удалить, нажимает кнопку «Сохранить», затем нажимает кнопку «Готово».
- 3.4. Клиент может применить акцию в разделе «Корзина», если заказ соответствует условиям выбранной акции. Для этого Клиент выполняет одно из указанных действий:
  - 3.4.1. Выбирает доступную акцию в разделе «Мои акции» и нажимает кнопку «Применить»;
  - 3.4.2. Вводит промокод акции вручную, нажав на кнопку «Ввести промокод».
- 3.5. Если заказ не соответствует условиям применённой акции и акция не сработала, Клиент увидит в разделе «Корзина» сообщение «Не все условия акции выполнены».
- 3.6. Для завершения оформления заказа Товаров Клиент нажимает в разделе «Корзина» кнопку «Оформить заказ», указывает адрес доставки или Пиццерии, выбирает способ оплаты заказа и повторно нажимает кнопку «Оформить заказ». Если оплата производится банковской картой, Клиент совершает действия, предусмотренные пунктом 5.1.1. Оферты.

#### **Сайт**

- 3.7. Клиент выбирает Товары в необходимом ассортименте и количестве путём добавления Товара в раздел «Корзина».
  - 3.7.1. Если Товары, выбранные Клиентом, отсутствуют в Пиццерии, Клиент увидит соответствующее предупреждение после указания адреса доставки заказа или адреса пиццерии, в которой Клиент будет получать заказ.
- 3.8. При наличии технической возможности Клиент может изменять состава Товара на Сайте перед добавлением в раздел «Корзина». Для этого Клиент нажимает на изображение Товара и выполняет соответствующее действие:
  - 3.8.1. добавляет ингредиенты в состав Товара: отмечает необходимые ингредиенты в разделе «Добавить по вкусу» и нажимает кнопку «Добавить в корзину»;
  - 3.8.2. удаляет ингредиенты из состава Товара: отмечает в составе Товара ингредиенты, которые необходимо удалить и нажимает кнопку «Добавить в корзину».
- 3.9. Клиент может применить акцию, если заказ соответствует условиям выбранной акции. Для этого Клиент выполняет одно из указанных действий:
  - 3.9.1. Выбирает доступную акцию в Личном кабинете разделе «Персональные акции» и нажимает кнопку «Применить»;
  - 3.9.2. Вводит промокод акции вручную, нажав на кнопку «Ввести промокод» в разделе «Корзина».
- 3.10. Если заказ не соответствует условиям применённой акции и акция не сработала, Клиент увидит в разделе «Корзина» соответствующее сообщение.
- 3.11. Для завершения оформления заказа Товаров Клиент нажимает в разделе «Корзина» кнопку «К оформлению заказа», указывает адрес доставки или Пиццерии, выбирает способ оплаты заказа и повторно нажимает кнопку «Оформить заказ». Если оплата производится банковской картой, Клиент совершает действия, предусмотренные пунктом 5.1.1. Оферты.

#### **Киоск**

- 3.12. Клиент выбирает Товары, доступные для заказа, в необходимом ассортименте и количестве из раздела «Меню» путём добавления Товара в раздел «Корзина».
- 3.13. При наличии технической возможности Клиент может изменять состава Товара в разделе «Корзина». Для этого Клиент нажимает кнопку «Изменить» в разделе «Корзина» и выполняет соответствующее действие:
  - 3.13.1. добавляет ингредиенты в состав Товара: отмечает необходимые ингредиенты в разделе «Добавить по вкусу» и нажимает кнопку «Готово»;
  - 3.13.2. удаляет ингредиенты из состава Товара: нажимает кнопку «Убрать ингредиенты», отмечает ингредиенты, которые необходимо удалить, нажимает кнопку «Сохранить», затем нажимает кнопку «Готово».

- 3.14. При заказе через Киоск Клиенту недоступно применение промокодов.
- 3.15. Для завершения оформления заказа Товаров Клиент нажимает в разделе «Корзина» кнопку «Оформить заказ», указывает способ получения заказа и повторно нажимает кнопку «Оформить заказ». Если оплата производится банковской картой, Клиент совершает действия, предусмотренные пунктом 5.1.5. Оферты.

#### **4. Условия использования и ответственность Клиента**

- 4.1. Клиент ответственен за правильность, полноту и достоверность указания своих данных в Личном кабинете. В случае некорректного ввода своих данных Клиент отвечает за последствия, которые могут возникнуть.
- 4.2. При регистрации запрещено использовать номера телефонов, зарегистрированные на третьих лиц, а также «виртуальные» номера телефонов. Клиент самостоятельно несёт ответственность за возможные последствия, связанные с использованием таких номеров телефонов.
- 4.3. Клиент обязуется использовать Сайт, Мобильное приложение только в законных целях и способами, не нарушающими права третьих лиц. Клиент самостоятельно несет ответственность за свои действия перед третьими лицами и(или) за соблюдение законодательства РФ при использовании Сайта, Мобильного приложения.
- 4.4. Клиент не вправе передавать данные своего Личного кабинета третьим лицам. В случае передачи Клиентом своего логина и (или) пароля третьему лицу, Клиент несет ответственность за действия третьего лица, как за свои собственные. Все действия, совершенные с использованием Личного кабинета Клиента, считаются совершенными Клиентом.
- 4.5. Клиент обязан уведомить Компанию:
  - 4.5.1. В случае несанкционированного доступа третьих лиц к Личному кабинету Клиента;
  - 4.5.2. О любом случае нарушения безопасности своего логина и пароля (утеря, передача данных третьим лицам и другое).

#### **5. Рекомендации на Сайте и в Мобильном приложении**

##### **Предоставление Временных предложений Клиентам**

- 5.1. Компания собирает и анализирует данные о Клиентах и их действия на Сайте и/или в Мобильном приложении: количество, состав, время и место заказов; выданные Клиентам и примененные ими персональные акции, промокоды; количество заходов в карточку Товара; количество добавлений Товара в корзину; количество имеющихся у Клиента Додокоинов и как он их тратит; количество сессий в Мобильном приложении и их продолжительность.
- 5.2. Компания собирает и анализирует сведения, указанные в п. 5.1 Соглашения, за последние 6 месяцев только о Клиентах, которые имеют Личный кабинет, хотя бы 1 раз сделали заказ в любой Пиццерии и хотя бы 1 раз использовали Мобильное приложение.
- 5.3. На основе проанализированных сведений, указанных в п. 5.1 Соглашения, Компания ежедневно по своему расписанию предоставляет каждому Клиенту, авторизованному в Мобильном приложении, N-ное количество Временных предложений Товаров для заказа на доставку и N-ное количество Временных предложений Товаров для заказа в Пиццерии и на самовывоз. Временные предложения для заказа Товаров на доставку и в Пиццерии и на самовывоз могут повторяться. Сколько Временных предложений предложить Клиенту (N), Компания определяет по своему усмотрению.  
Компания определяет конкретные Временные предложения для Клиента с помощью математических методов и алгоритмов исходя из вероятности, что Клиент воспользуется Временным предложением, и маржинальности Товара, предлагаемого в рамках Временного предложения.
- 5.4. Компания вправе не предоставлять Временные предложения, если в Пиццериях зафиксировано большое количество заказов.

##### **Предоставление персональных акций Клиентам**

- 5.5. Компания собирает и анализирует данные о Клиентах и их действиях на Сайте и/или в Мобильном приложении: наличие и/или количество заказов, давность последнего заказа, давал ли Клиент согласие на получение рекламных рассылок, установлено ли у Клиента Мобильное

приложение и использует ли он его, средняя стоимость заказов Клиента за все время оформления заказов, в каком канале чаще Клиент заказывает (на доставку или в Пиццерии), как Клиент использует Додокоины и их текущее количество.

- 5.6. Компания с помощью математических методов и алгоритмов предоставляет персональные акции Клиентам:
- 5.6.1. на основе проанализированных данных о количестве Додокоинов у Клиента и о том, как он их тратит, Компания случайным образом предоставляет персональные акции из определенного Компанией перечня;
  - 5.6.2. если Клиент не использует Додокоины последние 60 календарных дней, то Компания определяет, когда был последний заказ у Клиента и в каком канале (на доставку или в Пиццерии), и на основе этого случайным образом предоставляет персональные акции из определенного Компанией перечня.

#### **Виджет дополнительных Товаров в карточках Товаров из раздела "Комбо"**

- 5.7. Компания один раз проанализировала Товары, которые Клиенты чаще всего заказывают вместе с Товарами из раздела "Комбо" и с помощью математических методов определила перечень таких популярных сопутствующих Товаров. Один Товар из раздела "Комбо" – перечень популярных сопутствующих Товаров.
- 5.8. На основе проведенного анализа Компания показывает Клиентам при добавлении в корзину Товаров из раздела "Комбо" дополнительные Товары, которые чаще всего заказывают другие Клиенты с этим Товаром из раздела "Комбо".

#### **Блоки "Часто заказывают" и "Вам понравится"**

- 5.9. С помощью математических методов, методов user-to-user и item-to-item Компания определяет Товары, которые Клиенты заказывают наиболее часто, и добавляет их в блок "Часто заказывают" на Сайте.
- 5.10. Компания с помощью математических методов анализирует состав заказов Клиентов, и если Клиент заказал более двух раз один и тот же Товар, то добавляет его в блок "Вам понравится" во вкладке "в зале" в Мобильном приложении.

### **6. Полномочия Компании**

- 6.1. Компания вправе вносить изменения в Соглашение в одностороннем порядке. Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения в Соглашении.
- 6.2. Компания вправе изменять Сайт, Мобильное приложение (изменять или добавлять в его структуру разделы, менять дизайн и совершать прочие действия для улучшения Сервисов Сайта, Мобильного приложения).
- 6.3. В случае нарушения Клиентом условий Соглашения, компания вправе:
- 6.3.1. Приостановить доступ Клиента к использованию Сайта, Мобильного приложения и их Сервисов;
  - 6.3.2. Отказать Клиенту в использовании отдельных Сервисов Сайта, Мобильного приложения;
  - 6.3.3. Удалить Личный кабинет Клиента.
- 6.4. Компания не несёт ответственность за вред, причиненный технике Клиента при использовании Сайта и Мобильного приложения, при переходе по ссылкам, размещенным на Сайте, в Мобильном приложении.
- 6.5. Компания не несет ответственность за несоответствие рекомендаций (раздел 5 Соглашения) действительным предпочтениям Клиента.

### **7. Исключительные права на содержание Сервисов и Контент**

- 7.1. Весь Контент, размещенный на Сайте и в Мобильном приложении, является объектом исключительных прав Компании.
- 7.2. Никакие элементы Контента Сайта, Мобильного приложения не могут быть использованы без предварительного разрешения Компании. Под использованием подразумеваются:

воспроизведение, копирование, переработка, распространение на любой основе и прочее. Исключение составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством РФ или условиями использования того или иного Сервиса Сайта, Мобильного приложения.

- 7.3. Клиент вправе использовать Контент для личных некоммерческих нужд при условии:
- 7.3.1. Сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков и других уведомлений об авторстве;
  - 7.3.2. Сохранения имени (в т.ч. псевдонима) автора и (или) наименования Компании в неизменном виде;
  - 7.3.3. Сохранения объекта в неизменном виде. Исключение составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством РФ.

## **8. Рассмотрение претензий правообладателей**

- 8.1. Если содержимое Сайта и/или Мобильного приложения нарушает личные неимущественные/исключительные права Клиента, то Клиенту следует уведомить Компанию об этом, написав на адрес электронной почты [feedback@dodopizza.com](mailto:feedback@dodopizza.com).
- 8.2. Уведомление о нарушении личных неимущественных/исключительных прав должно содержать:
- 8.2.1. Указание на материалы с Сайта и/или Мобильного приложения, предположительно нарушающие права Клиента;
  - 8.2.2. Сведения о материалах с приложением документов, подтверждающих права Клиента на такие материалы.
  - 8.2.3. Контактную информацию о Клиенте, включая:
    - 8.2.3.1. Для физического лица — фамилию, имя, отчество, паспортные данные (серия и номер, кем выдан, дата выдачи), адрес, номер телефона, адрес электронной почты;
    - 8.2.3.2. Для юридического лица — наименование, регистрационный номер, место нахождения, адрес, номер телефона, адрес электронной почты;
  - 8.2.4. Подпись Клиента