

**Пользовательское соглашение  
мобильного приложения “Додо Курьер”**  
(действует с “03” октября 2023 г.)

1. Термины и определения, используемые в настоящем Пользовательском соглашении	2
2. Предмет и статус Пользовательского соглашения	4
3. Регистрация Курьера в Мобильном приложении	4
4. Прием Заказа в Пиццерии	5
5. Боковое меню Мобильного приложения	11
6. Правила использования Мобильного приложения	11
7. Интеллектуальная собственность	12
8. Ограничение ответственности	13
9. Обновление Мобильного приложения	14
10. Изменение условий Соглашения	14
11. Рассмотрение претензий правообладателей	14

## 1. Термины и определения, используемые в настоящем Пользовательском соглашении

1.1. Для целей настоящего Пользовательского соглашения (далее - Соглашение), если из содержания не следует иное, используемые приведенные ниже термины с заглавной буквы имеют следующие значения.

- 1.1.1. **База знаний** - база данных облачного типа, доступ к которой предоставляется в онлайн режиме, через учетную запись в программе Додо ИС или электронную почту типа @dodopizza.com, @dodobrands.io, а равно иную электронную почту, определенную Компанией, расположенная по адресу: [www.dodopizza.info](http://www.dodopizza.info). База знаний содержит информацию, включающую коммерческую, техническую документацию, необходимую для функционирования Пиццерии. Изготовителем базы данных является Компания как лицо, организовавшее создание базы данных и работу по сбору, обработке и расположению составляющих их материалов. Компания понесла существенные финансовые, материальные, организационные и иные затраты для создания Базы и является обладателем исключительного права изготовителя базы данных.
- 1.1.2. **Додо ИС** - программа ЭВМ облачного типа (сайты auth.dodopizza и personal.dodopizza применимой доменной зоны или auth.dodois.io.), включающая свою базу данных, доступ к которой предоставляется в онлайн режиме через логин и пароль, способствующая автоматизации бизнес-процессов сети пиццерий "Додо Пицца". Додо ИС принадлежит Компании.
- 1.1.3. **Заказ** - заказ Клиента, содержащий информацию о Товарах, Клиенте (имя, номер мобильного телефона, адрес доставки) и стоимости заказа. Заказ адресуется тем Курьерам, которые зарегистрированы в Мобильном приложении и оказывают услуги по гражданско-правовому договору или работают по трудовому договору с Пиццерией, к которой поступил Заказ.
- 1.1.4. **Зона доставки** - географическая зона, в пределах которой Курьер доставляет Заказы, поступившие в Пиццерию. Заказы поступают в Пиццерию только с адресов, входящих в Зону доставки. Зона доставки определяется на клиентском сайте применимой доменной зоны (например, клиентский сайт в России - dodopizza.ru, В Казахстане - dodopizza.kz, в Германии - <https://dodopizza.de/> и т.д.).
- 1.1.5. **Клиент** - лицо, которому Курьер должен доставить Товары в соответствии с Заказом.
- 1.1.6. **Компания** - Общество с ограниченной ответственностью «Додо Франчайзинг», ОГРН 1131101001844, 167001, Республика Коми, г. Сыктывкар, Октябрьский проспект, 16. Компания обеспечивает возможность ознакомления Курьеров с условиями Заказов в Мобильном приложении и принятия Заказов Курьерами с целью их доставки до Клиентов.
- 1.1.7. **Контент** - все объекты Компании, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, фото, видео, скрипты, программы, музыка, звуки и другие объекты и их подборки, размещенные в Мобильном приложении на соответствующих Платформах.
- 1.1.8. **Курьер** - зарегистрированный в качестве курьера Пользователь -
- физическое лицо, или

- физическое лицо, являющееся плательщиком налога на профессиональный доход (самозанятым), если применимо, или
  - индивидуальный предприниматель,
- и доставляющий Заказы Клиентам на основании трудового договора или гражданско-правового договора, заключенного в Пиццерии, в том числе с помощью автомобиля, велосипеда. Для доступа к Заказам Курьер использует Мобильное приложение. Курьер должен иметь учетную запись в Додо ИС.
- 1.1.9. **Личный кабинет Курьера** - специальный раздел Мобильного приложения, доступ к которому Курьер получает после прохождения процедуры регистрации и предоставления всех необходимых данных Менеджеру офиса (перечень данных указан в Пользовательском соглашении auth.dodopizza и personal.dodopizza применимой доменной зоны или auth.dodois.io). После предоставления всех запрашиваемых данных и прохождения процедуры регистрации Курьер получает доступ к Мобильному приложению и может его использовать.
- 1.1.10. **Менеджер офиса** - сотрудник Пиццерии, основной сферой деятельности которой является эффективность работы персонала и курьеров Пиццерии. Правомочия Менеджера офиса указаны в Пользовательском соглашении сайтов auth.dodopizza и personal.dodopizza применимой доменной зоны или auth.dodois.io.
- 1.1.11. **Мобильное приложение** - мобильное приложение "Додо Курьер", размещенное на Платформах и позволяющее Курьерам самостоятельно следить за Заказами и принимать их для доставки Клиентам. Мобильное приложение принадлежит Компании и является составной частью Додо ИС.
- 1.1.12. **Пиццерия** - пиццерия "Додо Пицца", чьи Товары доставляет Курьер в Заказах.
- 1.1.13. **Платформа:**
- Apple Store для iOS (<https://apps.apple.com/ru/app/%D0%B4%D0%BE%D0%B4%D0%BE-%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%8C%D0%B5%D1%80/id1530924100>),
  - Play Market для Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dodopizza.driveapp&hl=ru>),
  - App Gallery для Huawei (<https://appgallery.huawei.com/#/app/C102934347>)
- 1.1.14. **Территория действия Мобильного приложения** - территория Российской Федерации, Республики Армении, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Узбекистан, Республики Таджикистан, Республики Кыргызстан, Литовской Республики, Эстонской Республики, Республики Польша, Румынии, Федеративной Республики Германия, Республики Словения, Республики Кипр, Турецкой Республики, Объединенных Арабских Эмиратов, Федеративной Республики Нигерия, Социалистической Республики Вьетнам.
- 1.1.15. **Сертификат** - промокод на бесплатный Товар, который направляется Клиенту путем SMS (электронный сертификат) или вручается Клиенту на руки (сертификат на бумажном носителе) в случае, если Курьер доставил Заказ с опозданием, т.е. Заказ был доставлен спустя 60 минут после оформления Заказа Клиентом. Положения Пользовательского соглашения в части выдачи Сертификатов действуют только на территории тех стран из перечня, приведенного в п. 1.1.14, где выдаются Сертификаты.

- 1.1.16. **Товары** - товары сети пиццерий "Додо Пицца", которые представлены на клиентском сайте применимой доменной зоны (например, клиентский сайт в России - dodopizza.ru, В Казахстане - dodopizza.kz, в Германии - <https://dodopizza.de/> и т.д.) и в Мобильном приложении "Додо Пицца. Доставка пиццы" на Платформах.
  - 1.1.17. **Логин** - это номер мобильного телефона, который вводит Курьер в процессе регистрации для входа в Мобильное приложение и создания Личного кабинета.
  - 1.1.18. **Пароль** - это код, который предоставляется Курьеру Менеджером офиса.
  - 1.1.19. **Чаевые** - это вознаграждение, которое может оставить Клиент после получения Заказа. Курьер с помощью сервиса CloudTips сможет вывести эти деньги на выбранную банковскую карту в любое время.
- 1.2. Для целей Соглашения термины и определения в единственном числе относятся также и к терминам и определениям во множественном числе и наоборот.
  - 1.3. В Соглашении могут быть использованы иные термины, не определенные в настоящем разделе Соглашения, толкование которых производится соответствии с текстом Соглашения и/или законодательством Российской Федерации, другим применимым законодательством.
  - 1.4. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Соглашения и/или в законодательстве Российской Федерации, другом применимом законодательстве следует руководствоваться толкованием термина, сложившимся в практике делового оборота

## **2. Предмет и статус Пользовательского соглашения**

- 2.1. Предметом Соглашения является предоставление Компанией неисключительной лицензии на использование Мобильного приложения (доступ Курьера к использованию Мобильного приложения).
- 2.2. Соглашение определяет условия использования Мобильного приложения, права и обязанности Пользователя.
- 2.3. Соглашение заключается в электронном виде в соответствии с п. 5 ст. 1286 ГК РФ: путем регистрации Курьера в Мобильном приложении. Регистрация Курьера означает полное и безоговорочное согласие с условиями Соглашения.
- 2.4. Если Курьер не принимает условия Соглашения в полном объеме, Курьер не вправе использовать Мобильное приложение в каких-либо целях.
- 2.5. К Соглашению и всем отношениям, связанным с использованием Мобильного приложения, применяется законодательство Российской Федерации, другое применимое законодательство. Любые претензии и иски, вытекающие из использования Мобильного приложения на условиях Соглашения, должны быть поданы и рассмотрены в суде по месту нахождения Компании.
- 2.6. Действие Соглашения распространяется на все последующие обновления/новые версии Мобильного приложения.

## **3. Регистрация Курьера в Мобильном приложении**

- 3.1. Менеджер офиса предоставляет Курьеру Логин и Пароль для входа в Мобильное приложение при создании карточки сотрудника в Додо ИС, а также ставит Курьера на смену в Додо ИС.
- 3.2. После получения предоставленных Менеджером офиса Логина и Пароля Курьер должен:
  - 3.2.1. ввести Логин и Пароль в Мобильном приложении;

- 3.2.2. предоставить разрешение на получение геопозиции.
- 3.3. Только после совершения действий, указанных в пп. 3.2. - 3.2.2. Соглашения выше, Курьер может использовать Мобильное приложения для доставки Заказов Клиентам.
- 3.4. Во избежание любого рода недоразумений в момент начала использования Мобильного приложения Курьер подтверждает, что он:
  - 3.4.1. обладает правоспособностью для присоединения к Соглашению и отдаёт отчёт в своих действиях;
  - 3.4.2. целиком и полностью ознакомлен и согласен с условиями использования Мобильного приложения, изложенными в Соглашении;
  - 3.4.3. не находится под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы и других аналогичных факторов;
  - 3.4.4. намеревается использовать Мобильное приложение лично, не предоставляя возможностей использования Личного кабинета третьим лицам;
  - 3.4.5. осознает, что использование Мобильного приложения возможно при наличии доступа к сети "Интернет", что он самостоятельно получает и оплачивает такой доступ на условиях и по тарифам своего оператора связи или провайдера доступа к сети "Интернет";
  - 3.4.6. уведомлен о необходимости соблюдения требований Правил СанПиН 2.3/2.4.3590-20 и санитарных правил и норм применимого законодательства, имеет медицинскую книжку и несет самостоятельную ответственность за несоблюдение такого требования;
  - 3.4.7. владеет достаточным уровнем знания русского языка с целью использования Мобильного приложения и доставки Заказов.
- 3.5. При присоединении к Соглашению Курьер использует простую электронную подпись (п. 2 ст. 160 ГК РФ), чем являются Логин и Пароль от Личного кабинета в Мобильном приложении.
- 3.6. Любые действия, совершенные с использованием Личного кабинета в Мобильном приложении, считаются совершенными соответствующим Курьером.
- 3.7. Курьеру запрещается передавать Логин и Пароль третьим лицам. В случае передачи Курьером своего Логина и (или) Пароля от Личного кабинета в Мобильное приложение третьему лицу, Курьер несет ответственность за несанкционированные действия третьего лица, как за свои собственные.
- 3.8. Курьер обязан незамедлительно уведомить Пиццерию или Компанию о любом случае несанкционированного доступа к Личному кабинету Курьера в Мобильном приложении.
- 3.9. В случае если Курьер забыл Логин и (или) Пароль от Личного кабинета, Курьер должен обратиться к Менеджеру офиса за новыми Логин и (или) Паролем.
- 3.10. Курьер **не** вправе устанавливать Мобильное приложение на несколько мобильных устройств и использовать одновременно на нескольких устройствах, при этом пользуясь одним Личным кабинетом.

#### 4. Прием Заказа в Пиццерии

- 4.1. Мобильное приложение предоставляет Курьеру информацию о Заказах в Зоне доставки, и иных Курьерах, которые оказывают услуги по гражданско-правовому договору или работают по трудовому договору в той же Пиццерии, что и Курьер, использующий Мобильное приложение. Курьеры делятся на три группы:
  - 4.1.1. Курьеры, сгруппированные под словом "**Ожидают**", - это те Курьеры, которые встали в очередь и ожидают Заказы на доставку.
  - 4.1.2. Курьеры, сгруппированные под словом "**Перерыв**", - это те Курьеры, которые находятся в перерыве или обедают.
  - 4.1.3. Курьеры, сгруппированные под словом "**В пути**", - это те Курьеры, которые еще не вернулись в Пиццерию. Такие Курьеры вернуться в Пиццерию через примерное время, которое отображается в Мобильном

приложении рядом с именем Курьера. Отрицательное время означает, что Курьер задерживается.

- 4.2. В каждой ячейке Заказа содержится следующая информация:
- 4.2.1. **Номер заказа.** Первое число — номер заказа, второе число — количество Товаров, которые готовятся на кухне;
  - 4.2.2. **Адрес доставки;**
  - 4.2.3. **Данные Клиента** (имя и номер мобильного телефона);
  - 4.2.4. **Состав Заказа** (количество и наименование Товаров) и комментарий Клиента к нему;
  - 4.2.5. **Расстояние до Клиента** отображается километраж по прогнозу от пиццерии до заказа;
  - 4.2.6. **Крайнее время доставки Заказа.** Этот показатель означает, что Заказ должен быть доставлен до указанного времени, чтобы не выдавать Сертификат;
  - 4.2.7. **Информация по оплате.** Для заказов с оплатой наличными отображается дополнительная информация о сдаче;
  - 4.2.8. **Статус заказа.** Принят, готовится или готов. Заказы в статусе “Готов” отображаются на белом фоне, во всех других — на сером.
  - 4.2.9. **Время** (только для готовых Заказов). Это время, которое Заказ находится на тепловой полке в Пиццерии:
    - если время меньше 3 минут — плашка серая,
    - от 3 до 7 минут — плашка желтая (нужно стараться скорее брать заказ),
    - больше 7 минут — плашка красная (такого не стоит допускать, так как заказ может доехать до Клиента холодным)
  - 4.2.10. **Довоз.** Если Клиенту не привезли часть Заказа, забытые продукты отмечаются значком  Довоз . Такие заказы важно брать в первую очередь, так как их крайнее время считается по основному заказу, в котором Клиент не получил продукт.
  - 4.2.11. **Замена.** Если Клиенту привезли часть Заказа нетоварного вида (помятый, разлитый и прочее), такой Заказ отмечается значком  .
  - 4.2.12. **Отложенное время.** Если Клиент оформил Заказ на отложенное время, он отмечается значком  . В карточке Заказа отображается период времени отложенной доставки.
- 4.3. Для **просмотра информации о Заказе** нужно нажать на ячейку Заказа в списке, при открытии которой отображается:
- 4.3.1. номер Заказа и крайнее время, к которому Заказ должен быть доставлен или период отложенной доставки;
  - 4.3.2. полный адрес Клиента, с возможностью построить маршрут по  , предоставляющей выбор одного картографического сервиса из тех, что установлены на мобильном устройстве; после первого выбора Мобильное приложение запомнит выбранный сервис-навигатор и будет строить маршрут через него; для изменения сервиса-навигатора нажмите и удерживаете  .
  - 4.3.3. комментарий к Заказу,
  - 4.3.4. способ оплаты и требуемая сдача,

- 4.3.5. имя и телефон Клиента — можно нажать на номер телефона и совершить звонок,
- 4.3.6. состав Заказа (количество и название продукта).
- 4.4. Для **приема одного Заказа** в Пиццерии с целью его доставки до Клиентов Курьер обязан:
- 4.4.1. находиться в группе Курьеров, сгруппированных под словом "Ожидают", то есть находиться в очереди в Пиццерии и не иметь активных Заказов;
- 4.4.2. на экране "Пиццерия" нажать на кнопку снизу . После нажатия данной кнопки кнопка изменит вид, а Курьер попадет в режим выбора Заказов;
- 4.4.3. выбрать из списка готовых (на белом фоне) Заказ. Для этого нужно нажать на ячейку Заказа в списке — слева от номера Заказа появится цифра "1";
- 4.4.4. выбрать тип транспорта (иконка в верхнем правом углу). После первого выбора вида транспорта Мобильное приложение его запоминает;
- 4.4.5. проверить выбранные Заказы, их порядок и провести до конца свайп-кнопку "Поехали".
- 4.5. Курьер вправе выбрать **несколько Заказов** на доставку, для этого Курьер обязан:
- 4.5.1. находиться в группе Курьеров, сгруппированных под словом "Ожидают", то есть находиться в очереди в Пиццерии и не иметь активных Заказов;
- 4.5.2. на экране "Пиццерия" нажать на кнопку снизу . После нажатия данной кнопки кнопка изменит вид, а Курьер попадет в режим выбора Заказов;
- 4.5.3. выбрать из списка готовых (на белом фоне) Заказ. Для этого нужно нажать на ячейку Заказа в списке — слева от номера Заказа появится цифра "1";
- 4.5.4. выбрать второй Заказ из списка — слева от номера Заказа появится цифра "2". Это значит, что этот Заказ он будет доставлять вторым;
- 4.5.5. проверить выбранные Заказы, их порядок и провести до конца свайп-кнопку "Поехали".
- 4.6. В случае, если Курьер выбрал Заказ, уже взятый другим Курьером, в Мобильном приложении появится предупреждение о невозможности взятия выбранного Заказа, а список доступных Заказов обновится, или Заказ, выбранный одним Курьером, но уже взятый другим Курьером, исчезнет из интерфейса Мобильного приложения.
- 4.7. В случае, если в Пиццерии установлено ограничение на количество Заказов в поездку, то в Мобильном приложении появится предупреждение о том, что больше Заказов взять в поездку нельзя.
- 4.8. При приеме Заказа в Пиццерии **Курьер вправе:**
- 4.8.1. отменить выбор Заказа. Для этого Курьеру нужно повторно нажать на Заказ, который Курьер хочет отменить. После повторного нажатия на Заказ, цифра напротив номера Заказа исчезнет, а порядковый номер остальных Заказов пересчитается.
- 4.8.2. менять порядок Заказов. Для этого Курьеру нужно заново выделить Заказы в списке в нужном порядке.
- 4.8.3. отказаться принимать Заказ в Пиццерии, если упаковка Заказа не соответствует требованиям к упаковке в Базе знаний.

#### **4.9. Доставка Заказа Клиенту**

- 4.9.1. После выбора Заказа или нескольких Заказов **Курьер обязан:**
- 4.9.1.1. проверить комплектацию Заказов, для этого Курьер должен отметить в каждом (если Курьер выбрал несколько Заказов) чек-листе Товары, которые нужно взять с собой, нажимая на ячейки в поле комплектации Заказов в Мобильном приложении;
  - 4.9.1.2. если в Заказе есть соусы, после окна проверки комплектации появится, дополнительное окно проверки соусов;
  - 4.9.1.3. после успешной проверки Товаров, указанной в пунктах выше, автоматически распечатывается (при наличии такой функции) кассовый чек для каждого Заказа, когда отображается экран "Активная поездка"; в случае, если чек не распечатался, то Курьеру нужно воспользоваться кассой доставки и сообщить Менеджеру офиса;
  - 4.9.1.4. взять с собой Сертификаты на бумажном носителе, если Пиццерия их использует;
  - 4.9.1.5. доставить Заказы до окончания времени на прогресс-баре (отсчитывает время в обратном порядке), указанного вверху экрана Мобильного приложения;
  - 4.9.1.6. в случае, если Заказ не был доставлен Клиенту до окончания таймера, выдать Клиенту Сертификат на бумажном носителе, если Пиццерия использует Сертификаты на бумажном носителе;
  - 4.9.1.7. принять полученные денежные средства от Клиента (на руки - если Заказ был оформлен с оплатой наличными, с помощью валидатора - если Заказ был оформлен с оплатой по адресу доставки безналичными);
  - 4.9.1.8. нажать на кнопку "Заказ выдан".
- 4.9.2. В процессе доставки **Курьер вправе:**
- 4.9.2.1. построить маршрут до Клиента, выбрав иконку навигации рядом с адресом доставки и соответствующий картографический сервис;
  - 4.9.2.2. позвонить Клиенту, нажав на имя Клиента;
  - 4.9.2.3. переключаться между несколькими Заказами при помощи кнопок с номерами Заказов, расположенных вверху экрана "Активная поездка".
- 4.9.3. Компания не несет ответственности за ненадлежащую доставку Заказа Курьером, за утрату или повреждение Заказа, произошедшие по его вине.
- 4.9.4. Компания передаёт Клиенту местонахождение Курьера во время выполнения доставки заказа в целях информирования Клиента о ходе оказания услуг. Информация отмечается на карте в мобильном приложении Клиента иконкой с изображением человека на скейтборде.

#### **4.10. Отметка Заказа доставленным в Мобильном приложении**

- 4.10.1. Курьер обязан:
- 4.10.1.1. отметить Заказ доставленным в Мобильном приложении **только после фактической передачи Заказа Клиенту.** Чтобы отметить Заказ доставленным, Курьеру нужно зайти на страницу доставленного Заказа и провести до конца свайп-кнопку "Заказ выдан".

- 4.10.1.2. не отмечать Заказ доставленным по возвращении в Пиццерию (при условии, что находясь у Клиента, Курьер не отметил Заказ доставленным);
- 4.10.1.3. сделать скриншот и отправить его на [support@dodopizza.com](mailto:support@dodopizza.com), если Курьер не может отметить Заказ доставленным и при этом находится у Клиента (то есть возникает проблема с проверкой геопозиции);
- 4.10.1.4. использовать свайп-кнопку "Я в Пиццерии!", когда Курьер доставил последний Заказ, и только после того, как вернулся в Пиццерию. Свайп-кнопка "Я в Пиццерии!" нажимается для того, чтобы Курьер смог встать в очередь (быть в группе Курьеров "Ожидают") и увидеть новые Заказы.
- 4.10.2. В случае, если в Пиццерии запрещена постановка в очередь из Мобильного приложения Курьером самостоятельно, то Курьер сможет встать в очередь и увидеть экран "Пиццерия" в Мобильном приложении только после отметки возврата с кассы доставки Менеджером офиса. В самом Мобильном приложении будет отображаться ошибка при попытке встать в очередь.
- 4.10.3. Курьер не может встать в очередь, находясь на значительном расстоянии от Пиццерии (например, в одном километре от пиццерии). Расстояние определяется по текущему местоположению смартфона Курьера и по координатам Пиццерии.
- 4.10.4. Если у Курьера возникают проблемы с проверкой геопозиции на постановку в очередь Пиццерии, Курьер должен сделать скриншот и отправить его по почте [support@dodopizza.com](mailto:support@dodopizza.com).
- 4.10.5. При попытке отметить Заказ доставленным раньше времени или дальше чем в 300 метрах от Клиента появится предупреждение. Если его проигнорировать, рейтинг Курьера будет снижен.
- 4.10.6. В случае, если Курьер не может доставить Заказ, то Курьеру необходимо связаться с менеджером Пиццерии и встать в очередь с кассы доставки.

#### **4.11. Отказ Клиента от Заказа**

- 4.11.1. Если Клиент **отказался от Заказа или отменил его через колл-центр**, то Курьер не должен отмечать Заказ доставленным. Вместо этого Курьер может нажать на кнопку "Продолжить" и построить маршрут до адреса доставки следующего Заказа, или вернуться в Пиццерию, если это был последний Заказ.
- 4.11.2. Для преждевременного завершения поездки Курьер может воспользоваться функциями завершения поездки способами, указанными в пп.4.11.1.1 и 4.11.1.2 Соглашения.
- 4.11.3. Если Клиента не оказалось по адресу доставки и он не отвечает на звонки Курьера по номеру мобильного телефона, указанного в информации о Заказе, Курьер обязан позвонить Менеджеру Пиццерии.

#### **4.12. Отметка Заказа проблемным**

- 4.12.1. Курьер нажимает кнопку "Проблема с заказом" в следующих случаях:
  - 4.12.1.1. Курьер не может дозвониться до Клиента;
  - 4.12.1.2. Клиент перепутал адрес;
  - 4.12.1.3. Клиент опаздывает и просит Курьера подождать.
  - 4.12.1.4. Возникла другая проблема, которая не перечислена в Мобильном приложении.
- 4.12.2. После 59 минут кнопка "Проблема с заказом" пропадает из интерфейса Мобильного приложения.

- 4.12.3. В случае возникновения проблем с проверкой геопозиции на отдачу Заказа Клиенту или ошибки в определении координат адреса Клиента, Курьеру нужно сделать скриншот и отправить его на почту: [support@dodopizza.com](mailto:support@dodopizza.com), в письме нужно указать следующие данные:
- пиццерия (номер пиццерии, адрес)
  - номер Заказа;
  - дату Заказа.
- 4.12.4. При нажатии кнопки “Проблема с заказом” в случаях, указанных в пп.4.12.1.1. и 4.12.1.2, при интервале до 54 минут, Сертификат за опоздание выдаваться не будет, о чем Курьер должен сообщить Клиенту.
- 4.12.5. При нажатии кнопки “Проблема с заказом” в случаях, указанных в пп.4.12.1.1. и 4.12.1.2, при интервале — 54-59 минут от крайнего времени доставки (отображается путем появления таймера в 5 минут в Мобильном приложении), Сертификат выдается Клиенту во время работы таймера. При выдаче Заказа после окончания таймера, Сертификат Клиенту не придет, о чем Курьер должен сообщить Клиенту. Сертификат за опоздание отправляется Клиенту, если Заказ выдали во время работы таймера, и Курьер опоздал.
- 4.12.6. При нажатии кнопки “Проблема с заказом” в случаях, указанных в пп.4.12.1.1. и 4.12.1.2, при интервале после 59 минут, кнопка “Проблема с заказом” пропадает, и сертификат за опоздание выдается.
- 4.12.7. Если Курьер не нажимал кнопку “Проблема с заказом”, то если Курьер не успел выдать Заказ в течение гарантированного времени доставки 60 минут — период лояльности 1 минута, Клиенту выдается Сертификат.

#### **4.13. Оставление комментария к адресу Клиента**

- 4.13.1. Курьер вправе оставить комментарий к адресу Клиента, когда находится в процессе доставки или через историю заказов в течение 10 дней.
- 4.13.2. Оставленный Курьером комментарий проходит модерацию Менеджером Пиццерии во время закрытия смены Курьеру и может быть отклонен. **Спам и оскорбления Клиента строго запрещены.**
- 4.13.3. После подтверждения комментария к адресу со стороны Менеджера Смены:
- 4.13.3.1. комментарий будет виден другим Курьерам, когда они поедут на этот адрес;
- 4.13.3.2. Курьер, оставивший комментарий к этому адресу, сможет написать комментарий снова только через **2 недели**.
- 4.13.4. В случае отклонения комментария Менеджером смены ограничение в 2 недели не включается, и Курьер может оставить комментарий еще раз через историю заказов в 10 десяти дней. Отклоненный комментарий пропадет из Мобильного приложения.
- 4.13.5. Оставление комментария к адресу во время поездки (в процессе доставки) и в истории Заказов:
- 4.13.5.1. выбрать заказ во вкладке “История заказов” в случае оставления комментария в истории Заказов;
- 4.13.5.2. на экране Заказа в доставке сделать свайп вверх;
- 4.13.5.3. нажать на кнопку “Оставить комментарий”;
- 4.13.5.4. нажать на кнопку “Отправить” после внесения комментария в поле;
- 4.13.5.5. оставленный комментарий проверяется Менеджером смены, в Мобильном приложении отображается “Комментарий на проверке у менеджера смены”. Как только Менеджер смены его

- одобрит, комментарий будет опубликован в Мобильном приложении и виден всем Курьерам, совершающих доставку Заказа по этому адресу;
- 4.13.5.6. у Курьера, оставившего комментарий, появится дата, после которой он сможет еще раз написать комментарий для данного адреса.

## 5. Боковое меню Мобильного приложения

- 5.1. **Чаевые.** В этом разделе можно зайти в свой личный кабинет CloudTips или зарегистрироваться в нем. Если у Курьера возникла ошибка при входе в личный кабинет, не зачислились чаевые, проблема с выводом средств или другая ошибка связанная с чаевыми, заполните [форму поддержки сервиса CloudTips](#).
- 5.2. **Способ передвижения.** В данном разделе Курьер может выбрать предпочтительный для него способ передвижения: пешком, на велосипеде или на автомобиле.
- 5.3. **История заказов.** В данном разделе содержится информация о доставленных Курьером заказах за последние 10 (десять) дней и его статистика по доставке: длительность смены, пройденное расстояние в км, информация о типах оплаты заказов и общая стоимость всех Заказов.
- 5.4. **Новости.** В данном разделе содержатся новости для Курьеров. Прочитанная новость меняет свой цвет и становится серой. После прочтения всех новостей исчезает красный бейдж из меню и напротив раздела "Новости" становится пусто.
- 5.5. **Обучение.** В данном разделе Курьер может посмотреть обучение по Мобильному приложению.
- 5.6. **Позвонить менеджеру.** Нажимая на кнопку "Позвонить менеджеру" Курьер может позвонить менеджеру. Если Курьер не на смене, кнопка "Позвонить менеджеру" будет недоступна.
- 5.7. **Обращения.** Нажимая на кнопку "Обращения" Курьер может написать свои пожелания и идеи по развитию Мобильного приложения. В случае, если у Курьера возникли проблемы при использовании Мобильного приложения, Курьер должен описать свою проблему и приложить скриншот ошибки, возникшей в Мобильном приложении по [support@dodopizza.com](mailto:support@dodopizza.com).
- 5.8. **Настройки.** В разделе можно включить темную тему, поменять язык интерфейса, отключить анимацию "Конфетти", выключить все уведомления от курьерского приложения, выключить экран приветствия или поменять текст приветствия.
- 5.9. **О приложении.** Данный раздел показывает информацию об установленной версии приложения и устройстве.

## 6. Правила использования Мобильного приложения

- 6.1. **Курьер обязан:**
- 6.1.1. соблюдать положения действующего законодательства Российской Федерации, другого применимого законодательства, Соглашения;
- 6.1.2. использовать Мобильное приложение только в законных целях и способами, не нарушающими права третьих лиц. Курьер самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами за свои действия, связанные с использованием Мобильного приложения, в том числе, если такие действия приведут к нарушению прав и законных

интересов третьих лиц, а также за соблюдение законодательства Российской Федерации, другого применимого законодательства при использовании Мобильного приложения.

**6.2. При использовании Мобильного приложения Курьеру запрещается:**

- 6.2.1. незаконно загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать интеллектуальную собственность Компании;
- 6.2.2. использовать программное обеспечение и осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования Мобильного приложения;
- 6.2.3. любым способом, в том числе, но не ограничиваясь, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома, пытаться получить доступ Личному кабинету другого Курьера;
- 6.2.4. осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других лиц, в том числе Клиентов и Курьеров;
- 6.2.5. воспроизводить, дублировать, копировать, продавать, осуществлять торговые операции и перепродавать доступ к использованию Мобильного приложения, Контента для каких-либо целей;
- 6.2.6. без письменного согласия Компании извлекать из Мобильного приложения персональные данные Курьеров и Клиентов и материалы и осуществлять их последующее использование в коммерческих целях и целях, не соответствующих правилам использования, изложенным в разделе 5 Соглашения;
- 6.2.7. создавать производные произведения с использованием Мобильного приложения, а также осуществлять (разрешать осуществление) иное использование Мобильного приложения третьим лицам без письменного согласия Компании.

**6.3. Компания вправе:**

- 6.3.1. направлять Курьеру информационные сообщения;
- 6.3.2. произвести приостановку использования Мобильного приложения, либо отказать Курьеру в возможности использования функций Мобильного приложения в случае нарушения последним положений Соглашения;
- 6.3.3. изменять Мобильное приложение, в том числе изменять или добавлять в его структуру разделы, менять дизайн и совершать прочие действия, направленные на повышение функциональности Мобильного приложения;
- 6.3.4. расторгнуть Соглашение с Курьером в одностороннем порядке в любое время в случае:
  - 6.3.4.1. нарушения Курьером условий Соглашения;
  - 6.3.4.2. если Курьер был уличен в мошенничестве, обмане и прочих неправомерных манипуляциях с использованием Мобильного приложения, а также, если или если есть основания полагать о совершении им таких действий;
  - 6.3.4.3. расторжения трудового договора или гражданско-правового договора с Пиццерией.

**7. Интеллектуальная собственность**

- 7.1. Все объекты Контента являются объектами исключительных прав Компании, все права на эти объекты защищены.

- 7.2. Ничто из Контента не может быть скопировано (воспроизведено), переработано, распространено, отображено во фрейме, опубликовано, скачано, передано, продано или иным способом использовано целиком или по частям без предварительного разрешения Компании, кроме случаев, когда Компания явным образом выразила свое согласие на свободное использование Контента любым лицом.
- 7.3. Использование Курьерами элементов Контента Мобильного приложения для личного некоммерческого использования, допускается при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде. Исключения составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством Российской Федерации.
- 7.4. Воспроизведение, копирование, сбор, систематизация, хранение, передача Контента с целью создания базы данных в коммерческих и/или некоммерческих целях и/или использование Контента полностью или в любой его части, независимо от способа использования, без согласия Компании не допускается.
- 7.5. Курьерам как физическим лицам не предоставляется никаких прав или лицензий в отношении какого-либо из вышеуказанных товарных знаков, логотипов.
- 7.6. Компания уведомляет Курьеров об использовании ею сервисов "Google Maps", "Yandex Map Kit", "2 GIS", "Waze". Компания уведомляет Курьеров об обязательности соблюдения условия использования данных сервисов:
- 7.6.1. "Google Maps" в соответствии с Пользовательским соглашением, размещенным по адресу <https://cloud.google.com/maps-platform/terms/?hl=en>;
- 7.6.2. "Yandex Map Kit" в соответствии с Условиями использования сервиса, расположенными по адресу <https://yandex.ru/legal/mapkit/>.
- 7.6.3. "2 GIS" в соответствии с Лицензионным соглашением, размещенным на сайте <https://law.2gis.ru/licensing-agreement/>.
- 7.6.4. "Waze" в соответствии с Условиями использования сервиса, расположенными по адресу <https://www.waze.com/ru/legal/tos>.

## **8. Ограничение ответственности**

- 8.1. Мобильное приложение предоставляется на условиях "как есть" (as is). Компания не предоставляет никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Мобильного приложения, соответствия Мобильного приложения конкретным целям и ожиданиям Курьеров, а также не предоставляет никаких иных гарантий по устранению недостатков Мобильного приложения, эксплуатационной поддержке и усовершенствованию Мобильного приложения, а также иных гарантий, прямо не указанных в настоящем Соглашении. Компания не гарантирует, что Мобильное приложение полностью свободно от дефектов и ошибок.
- 8.2. Компания не отвечает за стабильную работу сотового оператора, предоставляющего доступ в сеть "Интернет" на мобильном устройстве Курьера, а также не гарантирует безошибочную работу геолокационных сервисов, указанных в пп.7.6.1 - 7.6.3 Соглашения, и не отвечает за сбои в геолокации.
- 8.3. Ни при каких обстоятельствах Компания не несет никакой ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Мобильного приложения и/или ущерб, причиненный Курьерам, его компьютеру, мобильным устройствам, любому

другому оборудованию или программному обеспечению или любой третьей стороне в результате какого-либо использования или неиспользования Мобильного приложения, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе Мобильного приложения или в результате перехода по гипертекстуальным ссылкам, размещенным в Мобильном приложении.

- 8.4. Компания вправе производить профилактические работы в Мобильном приложении с временным приостановлением работы Мобильного приложения по возможности в ночное время и, максимально сокращая время неработоспособности Мобильного приложения. Возможна приостановка работы Мобильного обеспечения без какого-либо уведомления Курьеров.
- 8.5. Компания не предоставляет Курьерам эксплуатационную и иную документацию в отношении Мобильного приложения, так как нормальная эксплуатация Мобильного приложения возможна в отсутствие такой документации.
- 8.6. Компания не может гарантировать Курьеру исполнение обязательств Клиента и безопасность взаимодействия с ними. Курьеры должны проявлять необходимую осмотрительность и действовать разумно осторожно, понимая, что подбор и распределение Заказов осуществляются в автоматическом режиме без участия человека и не застрахованы от сбоев и ошибок, а также не могут гарантировать безопасность в отношениях Курьера с Клиентами.
- 8.7. Курьер настоящим уведомлен и соглашается, что при использовании Мобильного приложения Компании передается вся информация, вносимая в Мобильное приложение, которую Компания вправе использовать в любых целях.

## **9. Обновление Мобильного приложения**

- 9.1. Компания имеет право автоматически загружать и устанавливать обновления, которые направлены на улучшение Мобильного приложения.
- 9.2. Курьеры настоящим уведомлены и соглашаются с автоматическим обновлением Мобильного приложения.
- 9.3. Действие Соглашения распространяется на все последующие обновления/новые версии Мобильного приложения. Использование обновленной версии Мобильного приложения означает принятие Курьерами условий Соглашения для соответствующих обновлений/новых версий Мобильного приложения, если обновление/установка новой версии Мобильного приложения не сопровождается иным Пользовательским Соглашением.

## **10. Изменение условий Соглашения**

- 10.1. Соглашение может быть изменено и/или дополнено Компанией в одностороннем порядке без какого-либо специального уведомления.
- 10.2. Новая версия Соглашения вступает в силу для Курьера с момента размещения в Мобильном приложении и действует в течение неопределенного срока.

## **11. Рассмотрение претензий правообладателей**

- 11.1. Если Курьер считает, что содержимое Мобильного приложения нарушает его личные неимущественные/исключительные права, соответствующее

- уведомление должно быть отправлено на адрес электронной почты [feedback@dodopizza.com](mailto:feedback@dodopizza.com).
- 11.2. Уведомление о нарушении личных неимущественных/исключительных прав должно содержать:
- 11.2.1. указание на материалы содержимого Мобильного приложения, предположительно нарушающие права Курьера;
  - 11.2.2. сведения об объекте, личные неимущественные/исключительные права на который предположительно нарушаются в Мобильном приложении с приложением документов, подтверждающих права Курьеров на такой объект.
  - 11.2.3. контактную информацию о Курьере, включая:
    - 11.2.3.1. для физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии), паспортные данные (серия и номер, кем выдан, дата выдачи), адрес, номер телефона, адрес электронной почты;
    - 11.2.3.2. для юридического лица - наименование, место нахождения, адрес, номер телефона, адрес электронной почты;
  - 11.2.4. подпись Курьера.
- 11.3. Уведомления, не соответствующие требованиям пп. 11.2.1-11.2.4 настоящего Соглашения, не рассматриваются Компанией.