

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

г. Екатеринбург, Россия

Дата начала действия редакции «24» февраля 2025 г.

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – "Соглашение") регулирует порядок использования онлайн-сервиса TEZO (далее – «Сервис») пользователями – Гостями.

Сервис предоставляет Общество с ограниченной ответственностью "Лидер-Групп" (ИНН 6685162177, КПП 667101001), именуемое в дальнейшем "Компания".

Соглашение размещено в сети Интернет на сайте Компании по адресу: <https://tezo.ru> (далее - Сайт).

Соглашение является неотъемлемой частью «Договора (оферты) на использование онлайн-сервиса TEZO», размещенного в сети Интернет на Сайте.

Условия Соглашения распространяются на всех заинтересованных в использовании онлайн-сервиса TEZO лиц пользователей.

Используя Сервис, Гость соглашается с условиями настоящего Соглашения.

1. Термины и определения

1.1. Онлайн-сервис TEZO: это облачный сервис (программный продукт), работающий через Интернет в режиме онлайн, доступный для пользователей посредством Сайта Компании по адресу <https://tezo.ru>, представляющий собой аппаратно-программные комплексы (модули), направленные на автоматизацию бизнес-процессов обслуживания и взаимодействия между Заведениями, Гостями и Сотрудниками клиента Компании. Онлайн-сервис TEZO (далее – TEZO, Сервис) является объектом интеллектуальной собственности Компании. Исключительное право на торговую марку «TEZO» действует до 27.04.2033 правообладателем является Компания (ООО «Лидер-Групп»).

1.2. Пользователь – любое лицо, использующее Сервис. В зависимости от объема возможностей и прав пользователи могут быть: имеющие зарегистрированный личный кабинет в Сервисе (Сотрудники Заведения, в т.ч. получатели чаевых), не имеющие зарегистрированный личный кабинет в Сервисе (Гости, в т.ч. плательщики чаевых).

1.3. Сотрудник Заведения, Администратор: дееспособное физическое лицо, являющееся сотрудником/представителем Заведения, имеющий доступ в личный кабинет клиента (Заведения) как администратор, и/или зарегистрированный в Сервисе как Сотрудник для получения чаевых.

1.4. Гость: физическое лицо (гость заведения, посетитель, покупатель), использующее Сервис для просмотра онлайн-меню, оформления заказов, оплаты счетов/заказов и чаевых, участия в программах лояльности Заведений, подключенных к TEZO.

1.5. Заведение: ресторан, кафе, магазин или любое другое предприятие клиента Компании, подключенное к TEZO для автоматизации процессов обслуживания и взаимодействия с Гостями. У одного Заведения может быть несколько Точек с разными адресами, но под единым брендом.

1.6. Точка – местоположение Заведения клиента Компании, где используются TEZO. Основные данные/характеристики о Точке в Сервисе: город, адрес, название Заведения.

1.7. QR-код: уникальный двухмерный штрихкод, предоставляющий информацию для быстрого её распознавания с помощью камеры на мобильном устройстве, размещенный в Заведении, сканирование которого предоставляет доступ к функционалу Сервиса.

1.8. Чаевые: добровольные и безвозмездные денежные переводы, осуществляемые Гостями на счета Сотрудников Заведения.

2. Услуги Сервиса

2.1. Сервис доступен Гостям через личное мобильное устройство и предоставляет следующие возможности (в соответствии с подключенным функционалом в конкретном Заведении):

- Просмотр онлайн-меню Заведения (карточки позиций меню с фотографией, описанием, стоимостью), оформление заказов (счетов);
- Вызов официанта;

- Оплата заказов (счётов) и чаевых;
- Участие в программе лояльности Заведения (регистрация и авторизация).

2.2. Использование Сервиса Гостем осуществляется без регистрации личного кабинета.

2.3. Все платежи, производимые с помощью Сервиса, осуществляются безналичным и бесконтактным переводом денежных средств от Гостя к Заведению (для оплаты заказов/счетов), и/или к Сотруднику Заведения (для оплаты чаевых), осуществляющему обслуживание Гостя в Заведении.

2.4. Ссылка на настоящее Соглашение доступна Гостю через Сайт Компании, а также демонстрируется после сканирования QR-кода в Заведении на веб-странице Сервиса при оформлении заказа, в чат-боте при присоединении к программе лояльности Заведения.

3. Порядок использования Сервиса Гостем

3.1. Для начала использования Сервиса Гость сканирует QR-код, размещенный в Заведении, с помощью камеры своего мобильного устройства.

3.2. После сканирования QR-кода в Заведении Гость получает доступ к Сервису - открывается веб-страница Сервиса с доступным функционалом в Заведении: просмотр онлайн-меню Заведения, оформление заказов путем добавления выбранных позиций в корзину, отправление заказа на кухню/бар Заведения, вызов официанта (если Заведение настроило таким образом Сервис), оплата заказа (счёта), чаевых, присоединение (регистрация) / авторизация в программе лояльности Заведения.

3.3. По завершении оформления заказа Гость может посмотреть итоговый счёт, нажать кнопку «*Оплатить счёт и чаевые*» для перехода на страницу оплаты, где Гость выбирает:

- какой процент от суммы заказа он переводит как чаевые либо свой вариант размера суммы для перевода чаевых Сотруднику Заведения;
- какой заказ он готов оплатить;
- вариант оплаты счёта «Чай и счёт» или «Только чай»;
- вариант путем проставления маркера в чек-боксе «*Помогу официанту оплатить комиссию*» (возможность оплатить за свой счёт комиссию Сервиса с суммы чаевых);
- вариант путем проставления маркера в чек-боксе «*Помогу ресторану оплатить комиссию*» (возможность оплатить за свой счёт комиссию Сервиса с суммы заказа (счёта));
- вариант путем проставления маркера в чек-боксе «*Согласен с условиями Политики конфиденциальности и Пользовательского соглашения*».

После чего нажимая кнопку «*Оплатить XX Р*» производит оплату выбранных позиций через интерфейс банковского приложения на своем мобильном устройстве. Для оплаты через Сервис доступны следующие банки: Сбер, Тбанк, ВТБ, Альфабанк, а также СБП (система быстрых платежей).

Заведение пробивает кассовые чеки (фискальные документы) на суммы оформленных Гостем заказов на своем кассовом оборудовании, в соответствии с действующим законодательством РФ о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

3.4. Если Гость решает оплатить комиссию Сервиса с оплаты чаевых Сотруднику Заведения и/или с оплаты заказа (счёта) в Заведении – ему необходимо выбрать соответствующие варианты в чек-боксе на странице оплаты. Если Гость не ставит соответствующие отметки в чек-боксе на странице оплаты – в этом случае комиссия (плата за обслуживание) Сервиса в размере процента от суммы оплаты заказа/чаевых удерживается Сервисом при перечислении средств на счета Заведения/Сотрудника.

Размер комиссии является платой за обслуживание Сервиса при проведении транзакции по оплате за заказ и/или чаевые, рассчитывается исходя из действующих тарифов за пользование Сервисом, опубликованных на Сайте по адресу <https://tezo.app/docs/price.pdf>.

3.5. При оплате Гостем чаевых через Сервис денежные средства напрямую переводятся на банковский счёт Сотрудника Заведения (указанный при настройке Сервиса) с помощью системы быстрых платежей, за вычетом размера комиссии Сервиса с учетом п. 3.3 Соглашения.

3.6. Финансовые операции (транзакции оплат), произведенные Гостем через Сервис, регулируются условиями платежных систем и банков, стоимость оформленных заказов определяется Заведением, размер и факт оплаты (не оплаты) чаевых определяется самим Гостем, размер комиссии (платы за

обслуживание) определяет Сервис, факт оплаты (не оплаты) комиссии за Сервис определяет сам Гость в момент совершения оплаты.

3.7. Для участия Гостя в программе лояльности (реферальной программе Заведения) ему необходимо сканировать специальный QR-код в Заведении, получить доступ к веб-странице Сервиса с доступным функционалом в Заведении, нажать кнопку «*Программа лояльности*», далее выбрать способ подключения.

Доступные способы подключения:

- через чат-бот в мессенджере Телеграм (выпуск электронной карты лояльности на основе данных аккаунта Гостя в Телеграм);
- через СМС (выпуск электронной карты лояльности на введенный Гостем номер телефона).

При выпуске электронную карту лояльности Гостю необходимо добавить в приложениях Wallet (Apple Wallet, GPay/Wallet Passes) на своем мобильном устройстве, для получения пуш-уведомлений о событиях по программе лояльности Заведения.

Если Гость не добавляет электронную карту лояльности в приложениях Wallet на своем мобильном устройстве, но подключался через чат-бот в мессенджере Телеграм – пуш-уведомления будут направляться в Телеграм.

Если Гость подключался через СМС, при этом не добавляет электронную карту лояльности в приложениях Wallet на своем мобильном устройстве, то отсутствует возможность отправления пуш-уведомлений.

Присоединение к программе лояльности и ввод необходимых данных производится с учетом раздела 4 Соглашения.

Информирование об условиях участия в программе лояльности исполняют Заведение и/или Сотрудники Заведения.

Чтобы воспользоваться картой лояльности при повторном посещении Заведения Гостю необходимо: предъявить Сотруднику Заведения электронную карту лояльности в приложении Wallet на своем мобильном устройстве, либо сообщить номер карты, либо авторизоваться в программе на веб-странице Сервиса по номеру телефона (после сканирования QR-кода в Заведении).

Компания осуществляет информационную и техническую поддержку пользователей по использованию Сервиса, контакты для связи:

- Телефон 8 (800) 222-80-43,
- e-mail fin@tezo.ru,
- чаты в мессенджерах WhatsApp, Telegram, VK, указанных на Сайте по адресу <https://support.tezo.app/>,

3.8. Сервис предоставляется по принципу «как есть», с теми функциональными свойствами и в том состоянии, в котором существует к моменту предоставления.

3.9. Сервис не предоставляет услуги по реализации товаров/услуг Заведения, является посредником, предоставляющим Заведениям Сервис для автоматизации обслуживания Гостей.

Фискальные (кассовые) чеки на приобретенные товары/услуги Сервис не формирует и не предоставляет. Кассовые чеки за приобретенные товары/услуги Гостем предоставляет Заведение.

4. Персональные данные и конфиденциальность

4.1. Гость соглашается с Политикой конфиденциальности Сервиса, размещенной по адресу <https://tezo.app/docs/politika.pdf>.

4.2. Пользователь соглашается на обработку Компанией своих персональных данных в целях предоставления услуг Заведения через Сервис.

4.3. Персональные данные Гостя, предоставленные им для присоединения к программе лояльности Заведениям через Сервис (имя, номер телефона, дата рождения), иные данные (история заказов) - могут использоваться Заведением для предоставления услуг Гостю, его участия в акциях и сборе обратной связи.

4.4. Компания осуществляет обработку персональных данных Гостя (предоставленных Гостем через Сервис) в соответствии с Политикой конфиденциальности, доступной на Сайте.

4.5. Заведение осуществляет обработку персональных данных Гостя в соответствии с принятой им политикой в отношении обработки персональных данных.

4.6. Гость вправе запросить удаление своих персональных данных в Сервисе, направив запрос непосредственно Заведению, а также в Компанию по адресу электронной почты fin@tezo.ru.

5. Возвраты

5.1. Если при оплате заказа/чаевых Гостем через Сервис с его банковского счета произошло двойное списание суммы – возврат излишне списанной суммы заказа/чаевых производит Заведение. Гость обращается с заявлением на возврат в Заведение.

5.2. Если при оплате заказа/чаевых Гостем через Сервис с его банковского счета произошло списание неверной суммы (изменение заказа в момент оплаты, удаление позиции из заказа, вследствие чего происходит уменьшение стоимости, ошибка при выборе размера чаевых) – возврат излишне списанной суммы заказа/чаевых производит Заведение. Гость обращается с заявлением на возврат в Заведение.

5.3. Если после оплаты заказа/чаевых Гостем через Сервис у него возникли претензии по качеству товаров/услуг, предоставленных Заведением – Гость обращается с заявлением на возврат в Заведение.

5.4. Если при оплате заказа/чаевых Гостем с его банковского счета произошло двойное списание суммы, при этом через Сервис прошла одна транзакция с оплатой, а вторая прошла через терминал Заведения - возврат излишне списанной суммы заказа/чаевых производит Заведение. Гость обращается с заявлением на возврат в Заведение.

6. Ответственность сторон

6.1. Компания обязуется:

- Обеспечивать работоспособность Сервиса и его доступность для пользователей.
- Обрабатывать персональные данные Пользователей в соответствии с действующим законодательством и Политикой конфиденциальности.
- Предоставлять информацию и поддержку при возникновении проблем в работе Сервиса.

6.2. Компания не несет ответственности за качество обслуживания в Заведении, соответствие предоставленных товаров/услуг описанию в онлайн-меню, а также за действия или бездействие Сотрудников Заведения.

6.3. Компания не несет ответственности за временные сбои и перерывы в его работе, включая неисправность оборудования Гостя или интернет-подключение, однако обязуется принимать все необходимые меры для их скорейшего устранения.

7. Заключительные положения

7.1. Компания вправе изменять условия Соглашения, размещая обновленную версию на Сайте.

7.2. Все споры, возникающие из настоящего Соглашения, решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Реквизиты Компании

ООО «Лидер-Групп»

ОГРН 1196658032130, ИНН 6685162177, КПП 667101001

620014, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Хохрякова, стр.3А, помещ.6,

Генеральный директор В.А. Чукреев