

Пользовательское соглашение

Редакция от 27 октября 2026 г. · вступает в силу с момента опубликования на сайте restoran.ru

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») определяет условия доступа и порядок использования сайта <https://www.restoran.ru>, его поддоменов (в том числе msk.restoran.ru, spb.restoran.ru), мобильного приложения «Restoran.ru», а также иных сервисов, программ и интерфейсов, размещаемых Обществом с ограниченной ответственностью «Ресторан.ру» (далее — «Администрация», «Ресторан.ру») под указанными доменными именами.

1.2. Соглашение является публичной офертой в смысле пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Полным и безоговорочным акцептом (статья 438 Гражданского кодекса Российской Федерации) признаётся любое из следующих действий: посещение Сайта, использование его функций, регистрация учётной записи, оформление бронирования или заявки на мероприятие, публикация отзыва, направление обращения через формы Сайта, установка и запуск мобильного приложения.

1.3. Совершая акцепт, Пользователь подтверждает, что ознакомился с Соглашением, Политикой в отношении обработки персональных данных, Правилами применения рекомендательных технологий и иными документами, опубликованными в разделе «Документы» на Сайте, и принимает их в полном объёме.

1.4. Соглашение применяется к отношениям между Администрацией и любым лицом, использующим Сайт (далее — «Пользователь»), и не заменяет договоры, заключаемые между Пользователем и заведениями общественного питания (далее — «Заведения»), а также между Заведениями и Администрацией.

1.5. Использование Сайта лицами, не достигшими 18 лет, допускается только с согласия законных представителей. Отдельные функции (бронирование банкетов, участие в акциях с алкогольной продукцией) доступны исключительно совершеннолетним лицам.

2. Термины и определения

Термин	Значение
Сайт	Совокупность программ для ЭВМ, баз данных, информационных материалов и дизайна, доступных по адресу https://www.restoran.ru и на поддоменах, включая мобильную версию.
Приложение	Программа для ЭВМ «Restoran.ru» для мобильных устройств на платформах iOS и Android.
Сервисы	Функциональные возможности Сайта и Приложения: каталог Заведений, бронирование столиков, сервис организации банкетов и мероприятий, отзывы и рейтинги, редакционные материалы, личный кабинет Пользователя, рекомендательные и информационные сервисы.

Термин	Значение
Каталог	Структурированная база данных Заведений с карточками, характеристиками, меню, фотографиями, отзывами и условиями бронирования.
Заведение	Ресторан, кафе, бар, банкетный зал, клуб, кейтеринговая компания или иной объект общественного питания и досуга, информация о котором размещена в Каталоге.
Карточка	Страница Заведения на Сайте, содержащая сведения о нём, а также интерактивные элементы бронирования и связи.
Бронирование	Действия Пользователя по резервированию столика, зала или иного ресурса Заведения на определённые дату и время, оформленные через Сайт или Приложение.
Заявка на мероприятие	Обращение Пользователя с запросом на организацию банкета, корпоратива, свадьбы, дня рождения или иного мероприятия с указанием желаемых условий.
Учётная запись	Совокупность данных Пользователя, обеспечивающая его идентификацию и доступ к персонализированным функциям Сайта.
Пользовательский контент	Отзывы, оценки, фотографии, комментарии и иные материалы, размещаемые Пользователем на Сайте.
Рекомендательные технологии	Информационные технологии предоставления информации на основе сбора, систематизации и анализа сведений, относящихся к предпочтениям Пользователей (статья 10.2-1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ).
ИИ-сервисы	Функции Сайта и Приложения, работающие с использованием технологий искусственного интеллекта и машинного обучения: интеллектуальный подбор Заведений, генерация описаний, чат-помощник, модерация.

3. Предмет Соглашения

3.1. Администрация предоставляет Пользователю доступ к Сайту и Сервисам, а также возможность использовать их функциональные возможности на условиях, изложенных в Соглашении.

3.2. Сайт является информационным посредником и площадкой для взаимодействия Пользователей и Заведений. Администрация не является стороной договора между Пользователем и Заведением, не оказывает услуги общественного питания, не реализует алкогольную и иную продукцию и не устанавливает цены Заведений.

3.3. Отдельные Сервисы могут предоставляться на возмездной основе. Условия оплаты, состав и стоимость платных функций для Пользователей определяются в интерфейсе соответствующего Сервиса до момента оплаты.

3.4. Администрация вправе привлекать третьих лиц для обеспечения работы Сайта и оказания услуг, оставаясь ответственной за соблюдение условий Соглашения.

4. Регистрация и учётная запись

4.1. Отдельные функции Сайта доступны без регистрации. Для оформления Бронирований, управления ими, сохранения избранного и участия в программах лояльности требуется создание Учётной записи.

4.2. При регистрации Пользователь предоставляет достоверные сведения: имя, номер мобильного телефона, адрес электронной почты (при необходимости). Пользователь обязуется своевременно актуализировать эти сведения.

4.3. Пользователь самостоятельно обеспечивает конфиденциальность кодов подтверждения, паролей и иных средств доступа. Все действия, совершённые с использованием Учётной записи, считаются совершёнными Пользователем, если он не докажет обратное.

4.4. Пользователь вправе в любое время удалить Учётную запись, направив обращение через форму обратной связи или на адрес info@restoran.ru. Удаление Учётной записи не прекращает обработку данных, в отношении которых законом установлена обязанность их хранения (в том числе данных о Бронированиях и расчётах).

4.5. Администрация вправе отказать в регистрации или заблокировать Учётную запись при нарушении Соглашения, признаках мошенничества, массовой автоматизированной активности или предоставлении недостоверных сведений.

5. Использование Сайта и Сервисов

5.1. Пользователь вправе использовать Сайт и Сервисы способами, предусмотренными их функциональностью и Соглашением, в личных некоммерческих целях, если иное прямо не согласовано с Администрацией.

5.2. Информация о Заведениях, меню, цены, часы работы, фотографии и описания носят справочный характер и могут не совпадать с фактическими условиями Заведения. Актуальные сведения Пользователь обязан уточнять у Заведения.

5.3. Администрация вправе изменять структуру Сайта, состав Сервисов, интерфейс, алгоритмы формирования выдачи и перечень отображаемых сведений, а также приостанавливать работу Сайта для проведения технических работ.

5.4. Администрация не гарантирует бесперебойную работу Сайта и не несёт ответственности за перерывы, вызванные действиями третьих лиц, операторов связи, хостинг-провайдеров, а также обстоятельствами непреодолимой силы.

6. Бронирование столиков

6.1. Бронирование оформляется Пользователем через Карточку Заведения или через Приложение. При оформлении Пользователь указывает дату, время, количество гостей, контактные данные и иные сведения, необходимые Заведению.

6.2. Заявка на Бронирование передаётся Заведению. Бронирование считается подтверждённым с момента получения Пользователем подтверждения в интерфейсе Сайта, по электронной почте, посредством SMS-сообщения или в мессенджере (Telegram, MAX, WhatsApp).

6.3. Заведение вправе предложить альтернативные дату, время или условия размещения. В этом случае Бронирование считается согласованным только после явного подтверждения Пользователем.

6.4. Пользователь вправе отменить Бронирование в порядке, указанном в подтверждении. Отдельные Заведения устанавливают условия отмены, депозита, предоплаты или гарантийной суммы; такие условия отображаются до подтверждения Бронирования.

6.5. При неявке Пользователя (no-show) Заведение вправе применить условия, указанные в подтверждении, включая удержание депозита. Администрация не является получателем таких сумм и не участвует в расчётах между Пользователем и Заведением, если иное прямо не указано в интерфейсе.

6.6. Пользователь обязуется не оформлять фиктивные Бронирования, не указывать чужие контактные данные и не передавать подтверждения третьим лицам.

7. Банкеты, мероприятия и корпоративы

7.1. Пользователь вправе направить Заявку на мероприятие через Сайт. Заявка содержит сведения о дате, количестве гостей, бюджете, формате мероприятия и контактные данные.

7.2. Администрация передаёт Заявку одному или нескольким Заведениям, соответствующим параметрам запроса, и информирует Пользователя о поступивших предложениях.

7.3. Договор на проведение мероприятия заключается напрямую между Пользователем и Заведением. Администрация не является исполнителем по такому договору и не отвечает за качество услуг Заведения.

7.4. Условия проведения мероприятия (меню, депозит, сроки оплаты, отмена, ответственность за порчу имущества) определяются Заведением и фиксируются в договоре с Пользователем.

7.5. Пользователь вправе отказаться от услуг Администрации по организации Заявки на любом этапе до заключения договора с Заведением.

8. Отзывы и иной Пользовательский контент

8.1. Пользователь вправе размещать отзывы о посещённых Заведениях, оценки, фотографии и комментарии при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации и настоящего раздела.

8.2. Запрещается размещать: недостоверные сведения о Заведении; отзывы о непосещённых Заведениях; контент, содержащий оскорбления, угрозы, разжигание ненависти и вражды, дискриминационные высказывания; сведения, нарушающие права третьих лиц, в том числе персональные данные без согласия; рекламу и ссылки на сторонние ресурсы; материалы, содержащие вредоносный код; контент, нарушающий требования законодательства о рекламе и защите детей.

8.3. Размещая Пользовательский контент, Пользователь предоставляет Администрации простую (неисключительную) безвозмездную лицензию на его использование способами, указанными в разделе 9, на срок действия исключительного права, с правом предоставления sublicензий партнёрам Администрации.

8.4. Пользователь подтверждает, что обладает необходимыми правами на размещаемый контент и что его размещение не нарушает прав третьих лиц. Ответственность за содержание контента несёт Пользователь.

8.5. Администрация вправе не публиковать, отредактировать (с сохранением смысла), скрыть или удалить Пользовательский контент, нарушающий Соглашение или законодательство, а также ограничить доступ Пользователя к функции размещения отзывов.

8.6. Администрация принимает меры по выявлению недостоверных и заказных отзывов, в том числе с использованием автоматизированных средств. Отзывы, в отношении которых установлены признаки накрутки, не учитываются при формировании рейтинга.

8.7. Заведение вправе направить мотивированное обращение о недостоверности отзыва. Порядок рассмотрения таких обращений определяется Условиями размещения информации о заведениях.

9. Интеллектуальная собственность

9.1. Сайт, Приложение, их программный код, дизайн, базы данных, тексты, фотографии, логотипы и иные объекты являются объектами исключительных прав Администрации либо используются ею на законных основаниях.

9.2. Пользователю предоставляется простая (неисключительная) лицензия на функциональное использование Сайта и Приложения в объёме, необходимом для использования Сервисов. Условия лицензии на программное обеспечение определяются Лицензионным соглашением.

9.3. Запрещается копирование, воспроизведение, переработка, распространение материалов Сайта, извлечение данных из баз данных, применение автоматизированных средств сбора информации (парсинг) без письменного согласия Администрации, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

9.4. Использование материалов Сайта в информационных целях допускается с обязательной активной гиперссылкой на restoran.ru, не закрытой от индексации. Использование в печатных изданиях допускается со ссылкой «Источник: сайт restoran.ru».

9.5. Права на фотографии, тексты, меню и иные материалы, созданные Администрацией или её сотрудниками, принадлежат Администрации. Права на материалы, предоставленные Заведениями, принадлежат Заведениям либо используются с их согласия.

10. Рекомендательные технологии и ИИ-сервисы

10.1. Сайт применяет Рекомендательные технологии для формирования персональных подборок Заведений, порядка отображения Карточек, подсказок поиска и иных информационных блоков.

10.2. Правила применения рекомендательных технологий, описание методов сбора и обработки сведений о предпочтениях, а также способы отключения персонализации опубликованы в отдельном документе на Сайте.

10.3. ИИ-сервисы применяются для интеллектуального подбора Заведений, подготовки описаний и подсказок, модерации Пользовательского контента, обработки обращений. Результаты работы ИИ-сервисов носят рекомендательный характер и не являются юридически значимыми.

10.4. Пользователь вправе отказаться от использования персонализированных рекомендаций и ИИ-функций, а также запросить сведения о применении к нему автоматизированной обработки в порядке, установленном законодательством о персональных данных.

11. Запреты и ограничения

11.1. Пользователю запрещается:

- использовать Сайт для противоправных целей, распространения вредоносного программного обеспечения, спама, мошенничества;
- осуществлять автоматизированный сбор данных, нагрузочное тестирование, обход технических средств защиты без разрешения Администрации;
- выдавать себя за другое лицо, представителя Администрации или Заведения;
- размещать рекламу и коммерческие предложения без согласования с Администрацией;
- вмешиваться в работу Сайта, изменять его код, использовать уязвимости;
- нарушать права других Пользователей и третьих лиц.

11.2. При выявлении нарушений Администрация вправе ограничить доступ Пользователя к Сайту, удалить контент, а также обратиться в правоохранительные органы.

12. Персональные данные

12.1. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Политикой в отношении обработки персональных данных, опубликованной на Сайте.

12.2. При оформлении Бронирования Пользователь даёт согласие на передачу Заведению сведений, необходимых для исполнения брони: имя, номер телефона, дата и время визита, количество гостей, особые пожелания.

12.3. Пользователь вправе отозвать согласие на обработку персональных данных, направив обращение на адрес info@restoran.ru. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, осуществлённой до его получения, и не прекращает обработку, основанную на иных правовых основаниях.

12.4. Сведения об обработке данных, целях, сроках хранения, правах субъекта и контактах ответственного лица приведены в Политике.

13. Реклама и партнёрские материалы

13.1. На Сайте размещаются рекламные и информационные материалы Заведений и партнёров Администрации. Материалы, являющиеся рекламой, маркируются в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».

13.2. Сведения о рекламе передаются в Единый реестр интернет-рекламы оператором рекламных данных в порядке, установленном законодательством.

13.3. Администрация не несёт ответственности за содержание рекламных материалов, предоставленных третьими лицами, и за соответствие рекламируемых услуг действительности.

13.4. Размещение информации о Заведении на платной основе не влияет на достоверность отзывов и оценок Пользователей. Платное размещение и приоритеты обозначаются в интерфейсе.

14. Ответственность

14.1. Сайт и Сервисы предоставляются «как есть». Администрация не гарантирует, что Сайт будет соответствовать ожиданиям Пользователя, работать без ошибок и перерывов.

14.2. Администрация не отвечает за качество услуг Заведений, достоверность сведений, размещённых Заведениями, за действия Заведений в отношении Пользователей, а также за убытки, возникшие вследствие посещения Заведения.

14.3. Администрация не отвечает за содержание Пользовательского контента и за действия Пользователей, нарушающих Соглашение.

14.4. Ответственность Администрации ограничивается реальным ущербом, причинённым по её вине, и не может превышать стоимость оплаченных Пользователем услуг за последние 12 месяцев. Ограничение не применяется к случаям причинения вреда жизни и здоровью, умышленного нарушения обязательств, а также к иным случаям, когда ограничение ответственности недопустимо в силу закона.

14.5. Пользователь, нарушивший Соглашение, возмещает Администрации причинённые убытки, включая расходы на урегулирование претензий третьих лиц.

15. Изменение Соглашения

15.1. Администрация вправе вносить изменения в Соглашение. Новая редакция вступает в силу с момента её опубликования на Сайте, если иной срок не указан в самой редакции.

15.2. Пользователь обязан самостоятельно знакомиться с актуальной редакцией. Продолжение использования Сайта после опубликования изменений означает согласие с ними.

15.3. К отношениям, возникшим до изменения Соглашения, применяется редакция, действовавшая на момент их возникновения.

16. Разрешение споров

16.1. Стороны стремятся урегулировать разногласия путём переговоров. Претензия направляется на адрес info@restoran.ru и рассматривается в течение 30 календарных дней.

16.2. Споры с Пользователями-потребителями разрешаются в порядке, установленном законодательством о защите прав потребителей, в том числе по выбору потребителя.

16.3. Споры с лицами, использующими Сайт в предпринимательских целях, рассматриваются Арбитражным судом города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

16.4. К Соглашению применяется право Российской Федерации.

17. Заключительные положения

17.1. Недействительность отдельного положения Соглашения не влечёт недействительности остальных положений.

17.2. Соглашение действует бессрочно до замены его новой редакцией.

17.3. Актуальная редакция размещена по адресу <https://restoran.ru/legal/user-agreement>.

17.4. Контакты Администрации: info@restoran.ru; 196621, Санкт-Петербург, г. Павловск, пер. Партизанский, д. 61, стр. 1.

18. Реквизиты Администрации

Общество с ограниченной ответственностью «Ресторан.ру»

ОГРН 1027804846860 · ИНН 7810266724 · КПП 782001001

196621, Санкт-Петербург, г. Павловск, пер. Партизанский, д. 61, стр. 1

Электронная почта: info@restoran.ru · Сайт: <https://www.restoran.ru>

Генеральный директор Д. А. Фирсов