Приложение № 1
к Агентскому договору (публичной оферте)
для партнёров сервиса CoffeeFlow, редакция № 1

ПРАВИЛА РАБОТЫ НА ПЛАТФОРМЕ COFFEEFLOW

Операционные требования к Кофейне и порядок работы с Заказами

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Агентского договора (публичной оферты) для партнёров сервиса CoffeeFlow (далее — «Договор»). Термины с заглавной буквы имеют значение, определённое Договором. Правила описывают, как Кофейня подключается к Сервису, ведёт карточку и меню, принимает и выдаёт Заказы и как стороны действуют при нарушениях.

1. ПОДКЛЮЧЕНИЕ КОФЕЙНИ

1.1. Для подключения Кофейня передаёт Платформе: сведения по Заявлению о присоединении; название и описание каждой Точки, адрес и ориентир для входа, координаты, режим работы по дням недели, телефон Точки; меню с категориями, названиями, описаниями, объёмами (размерами), ценами и добавками; фотографии Точки (до 10) и Товаров.

1.2. Платформа создаёт карточку Точки и учётные записи сотрудников в течение 3 рабочих дней после получения полного комплекта сведений и сообщает Кофейне адрес Кабинета и порядок подключения Telegram-бота.

1.3. До начала приёма Заказов стороны проводят тестовый Заказ. Точка становится видимой Гостям после подтверждения Кофейней готовности в Кабинете или по электронной почте.

1.4. Кофейня назначает ответственное лицо для оперативных вопросов (контакт указывается в Заявлении) и обеспечивает его доступность в часы работы Точки.

2. КАРТОЧКА ТОЧКИ И МЕНЮ

2.1. Информация в карточке Точки и меню должна быть достоверной и актуальной. Кофейня обновляет её самостоятельно через Кабинет либо направляет изменения Платформе; сведения о юридическом лице, адресе и режиме работы обновляются не позднее одного рабочего дня со дня изменения.

2.2. Цена Товара в Сервисе должна быть равна цене того же Товара при покупке в Точке. Установление более высокой цены для Заказов через Сервис не допускается (статья 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Кофейня вправе устанавливать в Сервисе более низкие цены и акции.

2.3. Для каждого Товара указываются название без вводящих в заблуждение формулировок, объём или вес, цена за каждый размер, состав при наличии нестандартных ингредиентов, доступные добавки с ценами. По запросу Гостя Кофейня сообщает сведения об аллергенах.

2.4. Кофейня своевременно отключает в Кабинете Товары, которых нет в наличии, и использует ограничение «доступен до» для позиций, которые готовятся не до за-

крытия. Отмена Заказа из-за отсутствия Товара, не отключённого в Кабинете, считается отменой по вине Кофейни.

2.5. Фотографии должны изображать реальные Товары и интерьер Точки, быть без водяных знаков третьих лиц и чужих логотипов. Кофейня отвечает за наличие прав на фотографии (раздел 11 Договора). Платформа вправе отклонить фотографии низкого качества или не соответствующие Правилам.

2.6. В Сервисе запрещено размещать: алкогольную, табачную и никотинсодержащую продукцию, в том числе безалкогольное пиво и вейпы; лекарственные средства и биологически активные добавки; товары, не являющиеся продукцией общественного питания; рекламу третьих лиц и ссылки на сторонние сервисы заказа.

2.7. Описания и названия не должны содержать сравнений с конкурентами, утверждений о лечебных свойствах и иных сведений, нарушающих законодательство о рекламе.

3. ПРИЁМ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗОВ

3.1. Заказ появляется в Кабинете только после его оплаты Гостем. Неоплаченные Заказы Кофейне не показываются и отменяются Сервисом автоматически.

3.2. Кофейня принимает новый Заказ нажатием «Принять» в течение 15 минут с момента его появления в Кабинете, если для Точки не установлен иной срок. Непринятый в срок Заказ отменяется Сервисом автоматически с возвратом денежных средств Гостю; такая отмена считается отменой по вине Кофейни (пункт 9.3«а» Договора). Нажатие «Принять» подтверждает списание денежных средств Гостя.

3.3. Кофейня отменяет принятый Заказ только при невозможности его приготовить, с указанием причины в Кабинете. До принятия Заказа Гость может отменить его самостоятельно.

3.4. Статусы Заказа в Кабинете и обязанности Кофейни:

Статус	Действие Кофейни	Что видит Гость
Новый	«Принять» в течение 15 минут или «Отменить» с причиной	«Готовится» либо «Отменён» с причиной
Готовится	Приготовить Заказ к указанному времени и нажать «Готов», когда Заказ выставлен на стойку	«Готов к выдаче, заберите заказ»
Готов	Выдать Заказ по номеру и нажать «Выдан»; если Гость не пришёл — «Не забран»	Заказ переходит в историю

3.5. Нажатие «Готов» обязательно: по нему Гость получает уведомление, а в Сервисе отсчитывается срок получения. Нажатие «Выдан» обязательно: оно подтверждает исполнение Заказа и используется Платформой при оспаривании платежей (пункт 9.7 Договора).

3.6. Заказ со статусом «Готов», не полученный Гостем в течение 60 минут либо до закрытия Точки, автоматически получает статус «Не забран» и считается исполненным (пункт 9.4 Договора). Кофейня хранит готовый Заказ до истечения этого срока.

3.7. Заказ выдаётся Гостю, назвавшему номер Заказа, отображаемый в приложении, без требования предъявить документы и без дополнительной оплаты. По Заказу, оплаченному через Сервис, Кофейня не выдаёт собственный кассовый чек; чек Гость получает от Платформы в электронном виде.

3.8. Заказы готовятся в порядке поступления с учётом времени получения, указанного Гостем («ко времени»). Заказы через Сервис не могут обслуживаться хуже заказов, сделанных в Точке, в том числе по качеству, объёму и свежести Товаров.

3.9. Кофейня обеспечивает упаковку Товаров для выноса (крышки, держатели, пакеты) без дополнительной оплаты, если иное не указано в карточке Товара.

3.10. Если Гость и Кофейня одновременно отмечают получение Заказа, Сервис засчитывает его как выданный; задвоение статусов исключено. Споры о факте выдачи разрешаются по записям Сервиса.

4. РЕЖИМ РАБОТЫ И ПАУЗА

4.1. Режим работы каждой Точки указывается в Кабинете по дням недели. За установленное время до закрытия (по умолчанию 15 минут) приём новых Заказов прекращается автоматически. Изменения режима на праздничные дни Кофейня вносит заблаговременно, не позднее чем за один день.

4.2. Кофейня вправе в любой момент приостановить приём Заказов кнопкой в Кабинете с указанием ориентировочного времени возобновления. Гости видят, что Точка временно не принимает заказы.

4.3. Если Точка фактически закрыта в часы, указанные в Кабинете, и не приостановила приём Заказов, отмены таких Заказов считаются отменами по вине Кофейни.

4.4. Платформа вправе временно скрыть Точку, не принимающую Заказы более 7 календарных дней подряд без уведомления, до получения подтверждения от Кофейни.

5. КАЧЕСТВО И ПРЕТЕНЗИИ ГОСТЕЙ

5.1. Претензии Гостей, поступившие в поддержку Платформы, передаются Кофейне через Кабинет или по электронной почте. Кофейня сообщает Платформе о принятом решении (замена, возврат, отказ с обоснованием) в течение одного рабочего дня (пункт 9.6 Договора).

5.2. Кофейня вправе урегулировать претензию непосредственно с Гостем в Точке (замена Товара). Возврат денежных средств по Заказу, оплаченному через Сервис, производится только Платформой по запросу Кофейни; выдача наличных Гостю по такому Заказу не допускается.

5.3. Кофейня соблюдает требования к безопасности пищевой продукции и температурному режиму хранения, маркирует Товары с ограниченным сроком реализации и не продаёт через Сервис Товары с истёкшим сроком годности.

6. СОТРУДНИКИ И ДОСТУП В КАБИНЕТ

6.1. Доступ в Кабинет предоставляется по персональным учётным записям сотрудников Кофейни с ролями «менеджер» (полный доступ к настройкам Точки, меню,

реквизитам, отчётам и выплатам) и «бариста» (работа с Заказами). Учётные записи создаёт Платформа по заявке менеджера Кофейни.

6.2. Передача учётных данных третьим лицам и использование одной учётной записи несколькими сотрудниками не допускаются. Кофейня сообщает Платформе об увольнении сотрудника или компрометации учётных данных не позднее одного рабочего дня; до этого момента действия под учётной записью считаются действиями Кофейни.

6.3. Подключение сотрудника к Telegram-боту производится по персональной ссылке из Кабинета. Кофейня следит за тем, чтобы уведомления о Заказах получали только действующие сотрудники.

6.4. Кофейня до предоставления доступа информирует сотрудников о том, что их имя, логин и идентификатор Telegram обрабатываются Платформой для предоставления доступа в Кабинет (Приложение № 5).

7. ОТЗЫВЫ И РЕЙТИНГ

7.1. Сервис показывает Гостям рейтинг Точки и отзывы, оставленные Гостями по исполненным Заказам, а также рейтинг и отзывы из открытых источников с указанием источника. Платформа не редактирует отзывы по существу.

7.2. Кофейне запрещено оставлять отзывы о себе и конкурентах, предлагать Гостям вознаграждение за оценки и иным образом влиять на рейтинг. Выявленные нарушения являются основанием для приостановления показа Точки.

7.3. Кофейня вправе обратиться к Платформе с просьбой удалить отзыв, содержащий оскорбления, персональные данные третьих лиц, рекламу или заведомо ложные сведения. Платформа рассматривает обращение в течение 3 рабочих дней.

8. КОММУНИКАЦИИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БРЕНДА

8.1. Кофейня вправе размещать в Точке материалы о возможности заказа через Сервис (наклейки, таблички, QR-коды), предоставленные Платформой или согласованные с ней.

8.2. Кофейня не использует данные Гостей, полученные через Сервис, для рассылок, рекламы и переманивания Гостей в другие каналы заказа (Приложение № 5).

8.3. Платформа информирует Кофейню об обновлениях Сервиса, изменениях Договора и Тарифов через Кабинет и по электронной почте, указанной в Заявлении.

9. НАРУШЕНИЯ И МЕРЫ

9.1. При выявлении нарушения Правил Платформа направляет Кофейне уведомление с описанием нарушения и сроком устранения (не менее одного рабочего дня, если нарушение не создаёт угрозы для Гостей).

9.2. При повторном или неустранённом нарушении Платформа вправе скрыть отдельные Товары или Точку, а при существенных нарушениях — приостановить показ Кофейни (раздел 14 Договора). Показателями систематического нарушения считаются: доля Заказов, отменённых по вине Кофейни или не принятых в срок, более 10 % за календарный месяц при числе Заказов не менее 20; две и более подтверждённые жалобы

на безопасность Товаров за месяц; расхождение цен в Сервисе и в Точке, не устранённое после уведомления.

9.3. Нарушения, создающие угрозу жизни или здоровью Гостей, продажа запрещённых Товаров и признаки мошенничества являются основанием для немедленного приостановления показа без предварительного уведомления.

9.4. Кофейня вправе оспорить применённые меры, направив Платформе мотивированные пояснения; Платформа отвечает в течение 3 рабочих дней.

10. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

10.1. Правила изменяются Платформой в порядке пункта 15.2 Договора. Параметры, указанные в Правилах (сроки принятия и хранения Заказов, буфер до закрытия), могут настраиваться для конкретной Точки в Кабинете по согласованию сторон; настройка в Кабинете имеет приоритет над значением по умолчанию.