

Пользовательское соглашение и публичная оферта об использовании сервиса. Условия заказа услуг поваров

Сервис «ШЕФ.ТУТ!» · <https://cheftut.ru>

Редакция 2.1 от 20 октября 2026 года. Применяется с даты фактического размещения на сайте.

1. Стороны, предмет и термины

1.1. Настоящее Соглашение является предложением ИП Грачева Кирилла Андреевича заключить договор об использовании сервиса «ШЕФ.ТУТ!» на изложенных условиях. Оно регулирует доступ к сайту <https://cheftut.ru>, личному кабинету, поиск и выбор независимых поваров, оформление и сопровождение заказов. Условия конкретной кулинарной услуги согласовываются Клиентом с выбранным Поваром в заказе. Договор об использовании сервиса и договор приготовления имеют разных исполнителей в пределах их фактических обязанностей.

1.2. Индивидуальный предприниматель Грачев Кирилл Андреевич; ИНН 667117578094; ОГРНИП 326965800265727; дата регистрации 14.10.2026; регистрирующий орган: Инспекция Федеральной налоговой службы по Верх-Исетскому району г. Екатеринбурга. Адрес регистрации и для письменных обращений: Российская Федерация, г. Екатеринбург, ул. Походная, д. 69, кв. 95. Сайт: <https://cheftut.ru>. Email: grachev_chef@vk.com. Телефон: +7 (953) 825-39-45. Обращения по электронной почте можно направлять в любое время; это не означает круглосуточного ответа поддержки. Далее — «Оператор».

1.3. Клиент — дееспособное физическое лицо, которое пользуется Платформой для личных, семейных или иных не связанных с предпринимательской деятельностью нужд. Повар (Исполнитель) — указанное в подтверждённом заказе независимое лицо, лично принимающее и выполняющее обязательства по приготовлению блюд. Регистрация Повара в каталоге сама по себе не подтверждает его налоговый статус, квалификацию или наличие санитарных допусков; действующие проверки не должны представляться как проведённые, если это не так.

1.4. Платформа предоставляет информационно-технологические функции: поиск и сравнение поваров, публикацию предложений, календарь доступности, выбор блюд, формирование заказа, коммуникации, запись истории, подтверждение этапов, поддержку и, после подключения соответствующего банка, техническую организацию расчётов. По общему правилу договор о приготовлении блюд по конкретному заказу заключается между Клиентом и выбранным Поваром. Оператор не становится непосредственным изготовителем блюд лишь в силу использования сайта или участия в организации платежа.

1.5. Если в описании конкретной услуги Оператор прямо назван непосредственным исполнителем, его права и обязанности определяются этим предложением и законом. Никакое положение Соглашения не исключает ответственности Оператора за собственные действия, недостоверные сведения или иные обязанности, возложенные законом на владельца агрегатора.

1.6. Под «Заказом» понимается подтверждённое в интерфейсе индивидуальное согласование Повара, вида услуги, даты и времени, перечня блюд, количества порций, места выполнения, стоимости работы, продукта(ов), особенностей передачи результата и других существенных условий. Отображённая до подтверждения заявка или свободный слот сами по себе не означают принятие Поваром обязательства.

2. Принятие Соглашения и электронные документы

2.1. Текст Соглашения доступен без авторизации в разделе «Документы». Акцептом предложения Оператора является регистрация с самостоятельным подтверждением принятия условий либо иное явно обозначенное в интерфейсе действие принятия. Просмотр сайта, открытие PDF и заранее установленная галочка не являются акцептом. Заказ конкретной услуги согласовывается по разделу 4.

2.2. Перед юридически значимым действием пользователь знакомится с его содержанием и доступными условиями. Сведения заказа, сообщения и подтверждения сторон могут использоваться как доказательства в пределах закона. Публикация новой редакции сама по себе не создаёт запись о её принятии ранее зарегистрированным пользователем и не изменяет задним числом состоявшиеся действия.

2.3. Соглашение регулирует пользование Платформой; условия приготовления по конкретному Заказу образуют отдельные договорённости Клиента с Поваром. При расхождении индивидуальных условий, показанных Клиенту и принятых им до заказа, с общими положениями применяются закон и надлежащим образом согласованные индивидуальные условия; обязательные права потребителя сохраняются.

2.4. Политика обработки персональных данных, включая положения о cookie, и необходимые отдельные согласия применяются самостоятельно. Принятие Соглашения не заменяет согласия на рекламу, распространение персональных данных или обработку сведений о здоровье.

3. Аккаунт, вход и уведомления

3.1. Просмотр общедоступных страниц может быть доступен без регистрации. Для записи на услугу, просмотра истории и управления заказами необходим аккаунт с достоверными контактами. Клиент не должен выдавать себя за другое лицо либо передавать третьим лицам доступ к заказам и платежам.

3.2. Авторизация выполняется доступными на сайте способами, включая вход по паролю и через Яндекс ID, если такие функции фактически включены. Отдельные этапы могут требовать подключения Telegram или MAX для сервисных уведомлений и подтверждения связи с ботом.

3.3. Сообщения о регистрации, статусе заказа, назначении и замене Повара, оплате, отмене и поддержке являются сервисными. Рекламные сообщения в индивидуальных каналах направляются при наличии необходимого отдельного согласия.

3.4. Клиент отвечает за актуальность телефона, адреса и выбранного способа связи; при подозрении на доступ третьих лиц уведомляет поддержку. Ограничение доступа в целях защиты от мошенничества должно быть соразмерным и не отменяет прав по уже возникшим заказам.

4. Выбор услуги и порядок подтверждения заказа

4.1. Форматы услуг при наличии соответствующего предложения: «Повар на выезд» — приготовление выбранных блюд на территории Клиента из предоставленных им продуктов; «Приготовление на доставку» — приготовление Поваром с последующей передачей результата Клиенту. Формат с закупкой продуктов Поваром предлагается только при допустимости такого порядка для его правового и налогового статуса. Мероприятия, праздничный стол и повторные визиты действуют на условиях конкретного предложения и заказа.

4.2. Клиент выбирает блюда из опубликованного каталога, размер порций, Повара, дату, время и адрес, изучает доступную информацию о составе блюда и итоговой цене работы. Повар не вправе самовольно менять состав согласованных блюд или существенно заменять ингредиенты. Изменения допустимы с предварительным согласованием, в том числе если Клиент специально указал пожелание в комментарии к заказу и оно принято Поваром.

4.3. Заказ считается согласованным, когда соответствующий Повар подтвердил его в пределах доступного интерфейса и Клиенту направлено подтверждение существенных условий. Статусы «заявка создана», «в обработке», «повар найден» и аналогичные обозначения не заменяют требуемого подтверждения.

4.4. Замена Повара, времени, места, цены, состава блюда и других существенных условий допускается по соглашению сторон; предложение замены не считается принятым автоматически. Если предложенные условия не подходят, Клиент вправе отказаться от заказа с применением закона и фактически сложившихся обстоятельств.

4.5. Периодические заказы и закрепление слотов в расписании сами по себе не дают права на автоматическое списание денег. Отдельные подписки и рекуррентные платежи возможны только при явно согласованных условиях, доступном управлении и соблюдении закона.

4.6. Клиенту до окончательного подтверждения и оплаты должна быть показана актуальная информация о непосредственном Исполнителе, его правовом статусе и предусмотренных законом реквизитах, составе и стоимости услуги, условиях передачи результата, расчётах и порядке предъявления требований. Если обязательная информация не отображается, оплату нельзя требовать до устранения недостатка информирования.

5. «Повар на выезд»: продукты и доступ в помещение

5.1. При выездном приготовлении продукты предоставляет Клиент. Закупка продуктов Поваром не включена в стандартную стоимость такой услуги; любые исключения требуют самостоятельного согласования до заказа.

5.2. Клиент обеспечивает законный доступ в согласованное помещение, исправные и безопасные для обычного использования оборудование, электричество, воду и необходимые условия приготовления. Клиент сообщает об известных неисправностях, ограничениях доступа и иных обстоятельствах, которые могут повлиять на безопасность.

5.3. Повар до начала работы оценивает видимые признаки порчи продуктов, сроки годности, существенные условия хранения и безопасность инвентаря. Если ингредиент или оборудование создают объективный риск, Повар обязан приостановить соответствующую операцию, сообщить Клиенту и предложить безопасную замену либо согласовать дальнейшие действия. Требование приготовить из явно испорченных продуктов не подлежит исполнению.

5.4. Повар использует вещи Клиента бережно, соблюдает гигиену, разделение сырого и готового, требования к безопасной обработке ингредиентов и по окончании работ проверяет выключение плиты, духовки, нагревательных приборов и оборудования, использованных им во время Заказа. Причинённый вред оценивается по действительным обстоятельствам и закону.

5.5. После фактического завершения приготовления Повар отмечает соответствующий этап на сайте, а Клиент получает возможность оплатить работу предусмотренным на сайте способом. Отметка о завершении не лишает Клиента права заявлять о недостатках, скрытых дефектах либо причинённом вреде.

6. «Приготовление на доставку»: закупка, приготовление и передача

6.1. В этом формате Повар самостоятельно составляет согласованную с Клиентом закупку, покупает продукты, готовит блюда на законно используемой площадке, обеспечивает упаковку, надлежащие условия хранения и передачу готовой еды в согласованном месте и порядке. Возможность ведения такой деятельности на конкретной кухне и соблюдение санитарных требований являются обязанностью Исполнителя в пределах применимого законодательства.

6.2. Стоимость продуктов раскрывается отдельно от стоимости работы. Если заказ предусматривает отдельный бюджет закупки и такая модель допустима для статуса Повара, Клиент заранее согласовывает перечень, предельную сумму и переводит её непосредственно Повару на согласованные реквизиты. Эти деньги не поступают Оператору. Повар не вправе оформлять недопустимую для своего статуса посредническую закупку как обычную компенсацию расходов; название перевода не меняет его правовую и налоговую природу. При невозможности законной закупочной модели стороны выбирают другой доступный формат до перевода средств.

6.3. Повар покупает согласованные продукты разумного качества и требуемого количества, проверяет свежесть и пригодность, обеспечивает сохранность и загружает на сайт подтверждающие магазинные чеки/электронные документы. Клиент имеет доступ к суммам и документам по своему заказу, с необходимым сокрытием чужой персональной информации.

6.4. Если фактические расходы меньше переведённой на продукты суммы, разница определяется по подтверждённым чекам и согласованному перечню. По отдельному подтверждению Клиента она может быть зачтена в счёт оплаты работы Повара; тогда сумма последующего онлайн- платежа уменьшается на размер зачёта. Если такого подтверждения нет или правомерный зачёт технически не поддержан, Повар возвращает неизрасходованный остаток Клиенту в согласованном законном порядке. Зачёт учитывается в расчётных и налоговых документах как часть оплаты услуги, а не как «несуществующая» сумма.

6.5. Дополнительные расходы сверх согласованного бюджета оплачиваются только после отдельного подтверждения Клиента, кроме необходимых расходов, допускаемых законом и конкретными обстоятельствами. Повар не вправе без согласования менять основные ингредиенты и объём блюд ради уменьшения собственных расходов.

6.6. Когда приготовление закончено, Повар нажимает «Приготовление завершено». После этого на сайте может открываться оплата кулинарной услуги. Это действие означает готовность к передаче, но не доказывает фактическую доставку, приёмку, надлежащее качество либо отсутствие недостатков. Если оплату предлагают до вручения блюд, она является предварительной в соответствующей части; права Клиента при непередаче или нарушении срока сохраняются.

6.7. Способ, адрес, время и стоимость передачи либо доставки, а также лицо, ответственное за её осуществление, показываются и согласуются в Заказе отдельно. Упаковку и обычные расходные материалы Повар приобретает самостоятельно либо через доступные ему каналы, если иное не согласовано в Заказе. Клиент не обязан оплачивать отдельно не согласованные заранее упаковку и транспортировку.

6.8. Повар организует соблюдение безопасного температурного режима, защиты продукции от загрязнения, целостности упаковки и требований к маркировке/информации о пищевой продукции в предусмотренных законом случаях. При получении Клиент вправе проверить комплектность, целостность упаковки и очевидные недостатки; право предъявить требования по скрытым недостаткам сохраняется.

7. Стоимость услуги и организация платежа на сайте

7.1. Стоимость работы Повара указывается для каждого Заказа отдельно от стоимости продуктов, доставки и согласованных дополнительных услуг. До подтверждения заказа Клиент видит итоговую сумму, состав услуги и условия её изменения. Комиссия ШЕФ.ТУТ! за использование Платформы по выбранной бизнес-модели взимается с Повара за кулинарную услугу, а не с продуктового бюджета Клиента, если иное надлежащим образом не согласовано.

7.2. Оплата производится способом, фактически доступным и указанным для конкретного заказа. При подключённой оплате на сайте до платежа раскрываются получатель, роль Оператора, непосредственный Исполнитель и порядок чеков и возвратов. Принимать деньги в пользу Повара Оператор вправе только в пределах предоставленных ему полномочий и действующей банковской схемы. Наличие настоящего документа само по себе не означает подключения интернет-эквайринга или автоматического распределения денег. Недоступные способы оплаты не используются.

7.3. Перед оплатой Клиенту предоставляются сведения о получателе платежа, непосредственном Исполнителе, статусе расчёта, цене, порядке выдачи кассового чека или документа НПД и условиях возврата. Нельзя требовать платёж через инструмент, который не обеспечивает выполнение обязательных законодательных требований для данной категории Повара.

7.4. В выездном формате оплата работы через сайт инициируется непосредственно после фактического окончания услуги. В формате приготовления на доставку — после отметки Повара об окончании приготовления, до либо в момент передачи результата согласно показанным условиям заказа. До подключения надлежащего онлайн-платежа иные доступные способы оплаты должны отдельно и правдиво раскрываться Клиенту.

7.5. Расчёты Оператора с Поваром регулируются отдельным договором и действующими условиями платёжного партнёра. Клиент не обязан контролировать выплату вознаграждения Повару; задержка внутренних расчётов не уменьшает его права на надлежащую услугу, возврат и рассмотрение претензии.

7.6. Платформа не устанавливает автоматическое удержание всей оплаты в качестве штрафа за любое заявление о конфликте. При обоснованной претензии может быть инициирована только допустимая законом и банковским договором приостановка спорной части расчёта, с фиксацией причины, уведомлением сторон и возможностью оспорить решение. Неоспариваемая часть перечисляется по применимым правилам.

7.7. Любые возвраты через Платформу и банк выполняются способом, предусмотренным платёжной схемой и законом. Прямой перевод на продукты Повару не является платежом Оператору, но Оператор рассматривает обращения о таком переводе в пределах своих обязанностей и имеющихся возможностей содействия.

8. Отмена заказа, перенос и замена Повара

8.1. Клиент вправе отказаться от исполнения договора оказания услуг в любое время. При применимости статьи 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и статьи 782 ГК РФ Исполнитель вправе требовать только фактически понесённые и относящиеся к конкретному договору расходы, которые он может обосновать и подтвердить; безусловный штраф «за отмену» не устанавливается.

8.2. Отмена до начала закупки и приготовления обычно не порождает продуктовых расходов; наличие иных расходов оценивается отдельно. При отмене после закупки продуктов Повар показывает чеки, возможность возврата продуктов, фактическую судьбу закупленного и при наличии оснований согласует расчёт с Клиентом. Неизрасходованная сумма подлежит урегулированию согласно закону; удержание без доказательств недопустимо.

8.3. Отмена или перенос фиксируются в личном кабинете и/или через поддержку. Если Повар не может приехать, приготовить либо передать блюда в согласованное время, Клиенту может быть предложен другой Исполнитель или иной слот; Клиент вправе отклонить предложение и воспользоваться средствами защиты по закону.

8.4. Опоздание, неявка, отсутствие существенных ингредиентов или иная невозможность безопасного исполнения не позволяют автоматически признавать услугу оказанной. Окончательные расчёты и возвраты определяются фактическим объёмом исполнения, основаниями отказа и обязательными нормами закона.

8.5. При наличии отдельных оплачиваемых дополнительных услуг, доставки либо праздничного оформления правила отказа от них сообщаются Клиенту до заказа. Платформа не навязывает дополнительную услугу и не списывает за неё деньги без надлежащего согласия.

9. Качество, состав блюд и безопасность

9.1. Повар обязан соблюдать применимые требования к качеству и безопасности приготовления, санитарии, условиям личной гигиены, хранению и транспортировке продуктов, разделению сырого и готового, температурной обработке и предотвращению перекрёстного загрязнения. Использование явно испорченных или небезопасных ингредиентов не допускается независимо от того, кто их приобрёл.

9.2. Состав и количество согласованных блюд не могут изменяться Поваром в одностороннем порядке. О допустимых заменах, отсутствии продукта и способах приготовления стороны договариваются до внесения существенных изменений; письменные комментарии Клиента учитываются только в пределах принятого Поваром задания.

9.3. Клиент знакомится с составом блюда и согласовывает обычные вкусовые пожелания. Сервис не предназначен для лечебного питания и не подтверждает медицинскую пригодность блюда. Новые

формы не запрашивают диагнозы, аллергии и медицинские противопоказания; их не следует сообщать в комментариях. Обращения со сведениями о здоровье рассматриваются по правилам действующей Политики обработки персональных данных. Это положение не освобождает Исполнителя и Оператора от установленной законом ответственности за безопасность и собственные действия.

9.4. Повар отвечает за сохранность используемых им вещей и оборудования в соответствии с законом, в частности за вред вследствие неправомерных действий. Стороны фиксируют обстоятельства повреждений, фото и документы. Подозрение в краже либо причинении вреда жизни или здоровью может быть передано компетентным органам; оно не считается доказанным лишь на основании обращения.

9.5. Клиент не обязан отказываться от предусмотренных законом требований из-за того, что услугу оказывает независимый Повар; право требовать возмещения вреда, причинённого опасной продукцией или услугой, определяется законом независимо от пользовательских отметок в интерфейсе.

10. Передача результата, приёмка и подтверждение качества

10.1. При выездном приготовлении исполнение фиксируется после окончания согласованных действий на месте; при приготовлении на доставку отдельно фиксируются окончание приготовления, передача курьеру (если применимо) и фактическая передача Клиенту либо уполномоченному им получателю.

10.2. Клиент при получении вправе проверить соответствие состава, количества блюд, видимого состояния, комплектности, целостности упаковки и согласованного способа передачи. При выявлении недостатка Клиент может отметить его на сайте либо обратиться в поддержку с описанием и подтверждениями.

10.3. Отсутствие возражений в момент передачи, отметка о завершении заказа, оплата либо оставленный отзыв не означают отказа от предусмотренных законом требований по недостаткам, включая обнаруженные позднее.

10.4. Если Повар не передал результат или услуга оказана не полностью, Платформа фиксирует спор и содействует взаимодействию сторон. Последующие расчёты, в том числе возможный возврат аванса за работу, определяются обязанностями фактического получателя средств, банковскими правилами и законодательством.

11. Претензии, возвраты и возмещение вреда

11.1. При недостатках Клиент вправе обращаться с предусмотренными законом требованиями к надлежащему Исполнителю; в соответствующих случаях применяются статьи 29–31 Закона РФ «О защите прав потребителей». Обращение в поддержку Платформы допускается как канал передачи претензии и содействия, но не лишает права обратиться напрямую к Повару или к Оператору в пределах его собственных обязанностей.

11.2. Рекомендуется указать номер Заказа, дату, содержание нарушения и доступные доказательства (например, фото готового блюда, чек, переписку). Отсутствие фото само по себе не является основанием для автоматического отказа в законном требовании. Платформа фиксирует историю обращения и не требует раскрывать избыточные медицинские документы.

11.3. По претензии к качеству приготовления адресатом требований обычно является Повар как непосредственный Исполнитель; по неверной информации Платформы, техническому удержанию денег и иным действиям Оператора ответственность несёт надлежащее лицо согласно закону. Условие «Платформа ни за что не отвечает» не применяется.

11.4. Для случаев предоплаты услуг на счёт владельца агрегатора действуют предусмотренные законом условия возврата, включая пункт 2.2 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», при наличии его законных предпосылок. Платформа не вправе ухудшать такие права или устанавливать вместо обязательных сроков произвольный более длительный срок.

11.5. Вопрос о задержке выплаты Повару не заменяет разрешение претензии Клиента и не означает автоматического признания нарушения Повара. При разбирательстве каждая сторона вправе предоставить документы и пояснения; сведения передаются друг другу лишь в необходимом для спора объеме.

11.6. В случае вероятного отравления, пожара, утечки газа, травмы, кражи или иного опасного события Клиент вправе немедленно обратиться за медицинской, аварийной либо правоохранительной помощью; извещение поддержки не заменяет экстренные службы и не ограничивает обращение к компетентным органам.

12. Отзывы, оценки и материалы

12.1. Клиент вправе оставить достоверный отзыв об исполненном заказе в предусмотренном функционалом порядке. Оператор может проверять связь отзыва с заказом и удалять материалы, нарушающие закон или права третьих лиц, но не обязан скрывать корректную критику только из- за негативной оценки.

12.2. Публикация имени, фотографии Клиента, изображений его дома, адреса и иной идентифицирующей информации осуществляется только на надлежащем правовом основании и при наличии отдельного согласия на распространение, если оно требуется. Соккрытие полного имени не всегда исключает возможность идентификации.

12.3. Клиент не вправе публиковать чужие персональные данные, тайну переписки, заведомо ложные обвинения и материалы, на которые у него нет прав. Жалобы о предполагаемом преступлении могут направляться компетентным органам независимо от правил публикации отзывов.

13. Данные, безопасность и конфиденциальность

13.1. Порядок обработки персональных данных определяется действующей Политикой обработки персональных данных; обязательные cookie и необязательные инструменты аналитики регулируются отдельным документом. Когда необходимо согласие, оно оформляется отдельно и должно допускать предусмотренный законом отзыв.

13.2. Адрес и контактные сведения Клиента предоставляются только назначенному Повару и иным лицам в необходимом и законно допустимом объеме для исполнения соответствующего Заказа. Они не доступны всем зарегистрированным поварам и не публикуются в каталоге.

13.3. Боты Telegram и MAX могут использоваться для сообщений о заказе и поддержки в пределах настроенных Клиентом функций. Возможность связи в мессенджере не отменяет обязанностей Оператора по обеспечению конфиденциальности и законной обработке данных.

13.4. Оператор принимает разумные меры защиты сайта, аккаунтов и заказов. Правила безопасности и действия при инцидентах не ограничивают предусмотренную законом ответственность за собственное нарушение обязательств.

14. Изменение условий и прекращение пользования

14.1. Новая редакция Соглашения публикуется на сайте с обозначением версии и даты. Существенные изменения доводятся до сведения пользователей в установленном функционалом порядке; условия уже подтвержденных заказов не ухудшаются односторонне задним числом.

14.2. Клиент вправе прекратить использование Платформы и обратиться с запросом о закрытии аккаунта и обработке его данных. Закрытие аккаунта не прекращает законные требования по выполненным заказам, расчётам и обязательному хранению документов.

14.3. Оператор вправе ограничивать неправомерные действия, мошеннические схемы, нарушения чужих прав и угрозы безопасности пропорционально нарушению. Такие меры не означают удержание чужих денег без законного основания.

15. Право, обращения, споры, реквизиты

15.1. К отношениям сторон применяется законодательство Российской Федерации. Настоящее Соглашение не ограничивает обязательные права потребителя, включая право на выбор суда в предусмотренных законом случаях.

15.2. Вопросы о работе сайта, оплате, аккаунте, заказах и обращениях принимаются через доступный на сайте центр поддержки и по адресу grachev_chef@vk.com. Оператор обеспечивает передачу обращения надлежащему адресату при наличии правового основания и своевременно рассматривает собственные обязанности.

15.3. Индивидуальный предприниматель Грачев Кирилл Андреевич; ИНН 667117578094; ОГРНИП 326965800265727; дата регистрации 14.10.2026; регистрирующий орган: Инспекция Федеральной налоговой службы по Верх-Исетскому району г. Екатеринбурга. Адрес регистрации и для письменных обращений: Российская Федерация, г. Екатеринбург, ул. Походная, д. 69, кв. 95. Сайт: <https://cheftut.ru>. Email: grachev_chef@vk.com. Телефон: +7 (953) 825-39-45. Обращения по электронной почте можно направлять в любое время; это не означает круглосуточного ответа поддержки.

15.4. Редакция 2.1 от 20 октября 2026 года применяется с даты фактической публикации. Она не изменяет ранее согласованные заказы в одностороннем порядке. Функции, связанные с расчётами, действуют только при их фактической доступности и соблюдении применимых требований.

Приложение № 1. Правила продуктовых расчётов и зачёта

П1.1. Для выездного приготовления стандартная модель не предусматривает перевод денег на продукты Повару: ингредиенты предоставляет Клиент. Для приготовления на доставку согласовываются продуктовый бюджет и закупка Поваром с прямым переводом Клиента на реквизиты Повара.

П1.2. Клиенту показываются отдельно: (А) цена кулинарной услуги; (Б) аванс на фактическую закупку продуктов по согласованному бюджету; (В) доставка/передача, если она платная; (Г) возможные подтверждённые корректировки. Сумма аванса на продукты не называется комиссией Платформы.

П1.3. После закупки Повар загружает чеки. Сумма продуктовых расходов принимается в расчёт с учётом согласованного бюджета и относимости к конкретному заказу. Неподтверждённые расходы не списываются автоматически за счёт Клиента.

П1.4. Если аванс на продукты — 2 000 Р, а подтверждённые расходы — 1 800 Р, остаток равен 200 Р. При отдельном подтверждении Клиентом зачёта этих 200 Р в оплату кулинарной услуги последующий онлайн-платёж за работу уменьшается на 200 Р, но полная стоимость работы для правовых и налоговых целей не исчезает. Если Клиент не согласен на зачёт, Повар возвращает остаток. При отмене и спорах применяются действительный закон и подтверждённые обстоятельства.

П1.5. Зачёт производится только по отдельному согласию Клиента и при доступности законного способа его отражения в расчётах и документах. Если такой способ отсутствует, неиспользованный остаток возвращается Клиенту напрямую Поваром. Перевод на карту не освобождает стороны от налоговых и кассовых обязанностей.

Приложение № 2. Краткие правила отмены и рассмотрения обращений

П2.1. Клиент вправе запросить отмену или перенос через профиль либо поддержку. Ответ по существу предоставляется в сроки, вытекающие из характера обращения и обязательных норм. Отмена не сопровождается фиксированной санкцией «за поздний отказ»; могут учитываться только законно причитающиеся и подтверждённые расходы.

П2.2. При неявке Повара, отказе от услуги со стороны Повара, ненадлежащем приготовлении, повреждении имущества, опасном блюде либо непередаче заказа Клиент сообщает в поддержку номер заказа и обстоятельства. Платформа при наличии полномочий помогает собрать документы и передать обращение надлежащему лицу.

П2.3. Доказательствами могут быть чек, запись заказа, согласованные комментарии, история сообщений, фотографии, данные о передаче и иные законные материалы. Не допускается заранее объявлять, что отсутствие одного конкретного документа лишает Клиента предусмотренной законом защиты.

П2.4. Спор о выплате Повару не блокирует требования Клиента в установленные законом сроки; решение о возврате или уменьшении цены основывается на фактах и правовом основании, а не на единственном статусе интерфейса.