

Загальні умови користування та співпраці CUPCUP

Останнє оновлення: 22 грудня 2021 року

Сервіс доставки CUPCUP, надалі Платформа, <https://cupcup.com.ua>, з однієї сторони, та будь-яка фізична особа, яка є користувачем Платформи, кожна з яких приймає (акцептує) ці Загальні умови користування та співпраці (надалі — "Загальні умови") шляхом отримання доступу до Платформи та добровільного створення профілю вважається такою, що, відповідно до вимог статті 642 Цивільного Кодексу України (надалі — "ЦК України"), з моменту акцептування Загальних умов безумовно прийняла їх в повному обсязі, а також умови всіх додатків та політик до Загальних умов, без будь-яких обмежень, застережень і винятків.

Ці Загальні умови є публічною офертою відповідно до вимог статей 633, 641 Цивільного Кодексу України та чинного законодавства України, мають належну юридичну силу договору та застосовуються до веб-сайту Платформи, що розміщений за адресою: <https://cupcup.com.ua>, додатків платформи, розміщених в App Store та Google Play магазинах додатків, а також до пов'язаних із ним чат-ботів на платформах Telegram (<https://telegram.org>).

Якщо Користувач не погоджується з цими умовами, він не має права використовувати веб-сайт, додаток та/або відповідний чат-бот як інтерфейс взаємодії з сервісом.

Визначення понять

Для цілей цих Загальних умов та для уникнення непорозумінь у спірних ситуацій у майбутньому, нижче наведені визначення понять, що використовуються у цих Загальних умовах.

Додаток (або Застосунок) – комп'ютерна програма для iPhone або Android сумісних присторів, за допомогою якої здійснюється доступ до Платформи та яка дозволяє використовувати функціональність Платформи щодо доступу до інформації про товари Партнерів, розміщення Замовлень, отримання сповіщень, тощо.

Чат-бот – комп'ютерна програма у вигляді онлайн-сервісу на базі загальнодоступного та безкоштовного сервісу чатів (telegram.org), за допомогою якої здійснюється доступ до Платформи та яка дозволяє використовувати функціональність Платформи щодо доступу до інформації про товари Партнерів, розміщення Замовлень, отримування сповіщень, тощо.

Платформа – технологічна платформа CUPCUP, що дозволяє за допомогою додатку, чат-боту та / або веб-сайту деяким місцевими закладам (кав'ярням) у деяких регіонах України пропонувати та/або розміщувати інформацію про свої товари з метою подальшого їх продажу Користувачам, а Користувачам дає можливість здійснювати пошук відповідних товарів та розміщення Замовлень щодо таких товарів та замовляти послугу доставки замовлення у Кур'єрів.

Замовлення – розміщене Користувачем за допомогою Платформи доручення щодо придбання товарів у Партнера та доставки його Кур'єром чи самостійно (якщо послуга самостійного обслуговування надається Партнером).

Партнер – суб'єкт господарювання (кав'ярня, бар, ресторан, дарк-кітчен), який за допомогою Платформи розміщує інформацію про свої товари з метою їх подальшого продажу Користувачам.

Користувач — будь-яка фізична особа, яка досягла 18 років, має повну цивільну правоздатність та дієздатність та є зареєстрована на Платформі за допомогою додатку та/або чат-боту.

Кур'єр – зареєстрована у на Платформі самозайнята фізична особа підприємець (ФОП), яка самостійно, власними силами та на власний ризик займається виконанням доручень Користувачів щодо доставки Замовлень, діючи при цьому від імені та в інтересах Користувачів. Кур'єр не є співробітником Платформи.

Гео-позиція (або географічні координати) – надана Користувачем, за допомогою вбудованої додаток або в чат-бот функціональності передачі гео-позиції, координата довготи та широти. Ці величини визначають положення певної точки на місцевості (на плані чи на топографічній карті) відносно прийнятої системи координат. Гео-позиція Користувача є точною координатою доставки Замовлення (+/-

200 метрів), якщо вона знаходиться у зоні доставки, в якій працюють кур'єри.

Зона доставки – зона, у якій надаються Послуги доставки кур'єрами замовлень Користувачам. Повний перелік зон з чітко визначеними координатами надається на сайті Платформи у розділі “Зона доставки”.

Кодова фраза (пароль) - сгенерована та надана Платформою Кур'єрам та Користувачам кодова фраза (набір букв та/або цифр, наприклад "Героям Слава!"), що підтверджує Кур'єру особу Користувача без необхідності збору та звірки персональних даних. Платформа гарантує, що під час надання кодової фрази користувачам ця кодова фраза буде унікальною та не буде використовуватись у інших замовленнях. Срок дії кодової фрази закінчується одразу після закінчення надання послуг з доставки. Користувачі та Кур'єри **звіряють кодову фразу усно або візуально.**

Послуги – послуги з доставки, що надаються Кур'єрами Користувачам.

Послуги CUPCUP щодо надання Користувачам, Партнерам, Кур'єрам доступу до Платформи.

1. Предмет

- CUPCUP надає послуги щодо надання Користувачам доступу до Платформи та підтримки функціонування Платформи.
- За допомогою Платформи Партнери розміщують інформацію про асортимент товарів, що пропонується до продажу. Користувачі можуть розміщувати запити на особисте придбання та/або отримання товарів у Партнерів шляхом видачі доручення третій стороні (Кур'єру) під час оформлення Замовлення на Платформі. При цьому CUPCUP виконує роль оператора Платформи, на якій відбувається розміщення Замовлень та за допомогою якої Кур'єрам надається доступ до Замовлень, а відтак **CUPCUP не може нести і не несе жодної відповідальності за якість товарів або правильність надання послуг**, які пропонуються безпосередньо Партнером або третіми сторонами на платформі.
- Користуючись Платформою Користувачі визнають, що CUPCUP не надає логістичні послуги, послуги з постачання будь-яких товарів, не виконує роль транспортної компанії, не здійснює виконання Замовлень Користувачів, а такі логістичні послуги чи послуги з постачання товарів здійснюються незалежними третіми

особами, які не є співробітниками компанії CUPCUP чи її афілійованих осіб. Більш того, **CUPCUP є електронною платформою-посередником з надання послуг "за запитом"**. CUPCUP прагне допомогти Користувачам, яким потрібна особиста допомога з дорученнями, покупками та/або отриманням товарів у місцевих продавців шляхом виконання доручень через Кур'єрів як третіх осіб, які бажають добровільно виконати доручення, видане Користувачем.

- CUPCUP не несе відповідальності за час доставки, оскільки він залежить від графіку роботи відповідного закладу, де придбаваються товари чи послуги, часу на підготовку Замовлень, часу, необхідного Кур'єру для здійснення доставки, а також інформації, наданої Користувачами під час розміщення Замовлень, або доступності Користувачів у момент доставки Замовлення. У зв'язку з цим, час доставки, який вказано на Платформі, є орієнтовним. Платформа не несе відповідальності за можливу заподіяну шкоду під час доставки або недоставки Замовлення Замовнику.

2. Умови використання Платформи

- Отримуючи доступ до Платформи шляхом реєстрації через додаток та/або чат-бот на Платформі, усі Користувачі визнають та погоджуються з цими Загальними умовами, Політикою конфіденційності та Політикою щодо файлів cookie.
- Загальні умови вважаються укладеними в порядку статті 642 ЦК України та набувають юридичної сили договору з моменту акцептування Користувачем Загальних умов у порядку, передбаченому вище. У випадку акцептування Загальних умов Користувач та CUPCUP гарантують одне одному, що кожен з них володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання Загальних умов.
- Підтверджуючи Замовлення засобами Платформи Користувач підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з цими Загальними умовами в редакції, чинній на момент здійснення Замовлення.
- CUPCUP може час від часу змінювати Загальні умови. Відповідні зміни набувають чинності після публікації CUPCUP оновлених Загальних умов чи політики з внесеними виправленнями за адресою: <https://cupcup.com.ua>, а також для пов'язаних із ним мобільних додатків, і веб-сайтів компанії CUPCUP та її

афілійованих компаній і асоційованих із нею осіб, перелік яких наведено у Додатку І. Постійний доступ Користувачів до Платформи або користування ними після такої публікації – свідчення згоди зі зміненими Загальними умовами.

3. Доступ та реєстрація для Користувачів

- Щоб стати Користувачем Платформи та створити профіль користувача на Платформі необхідно виконати такі вимоги:
 - бути особою, яка досягла 18-річного віку;
 - бути клієнтом банку та власником картки, яку буде використано для оплат;

Додатково,:

- відправити команду /start у чат-боті Платформи, що означає згоду та добровільне прийняття цих Умов користування та співпраці;
 - завантажити додаток з App Store або Google Play та пройти кроки реєстрації.
- Користувач гарантує, що вся інформація щодо його особи та повноважень, яку він надає CUPCUP в реєстраційних формах для Платформи, є правдивою, точною та повною. Окрім цього, Користувач зобов'язаний оновлювати свої дані у випадку їх зміни.
- Якщо Користувач надає неправдиву, неточну або неповну інформацію, або якщо CUPCUP вважає, що є обґрунтовані підстави сумніватися в правдивості, точності або повноті наданої інформації, CUPCUP може відмовити Користувачу в доступі до Платформи, заборонити використовувати Платформу або будь-який її вміст та/або використовувати будь-які послуги, пов'язані з Платформою.
- Користувачі зобов'язуються не розголошувати інформацію щодо їхнього облікового запису та не надавати доступ до нього третім особам. Користувачі несуть одноосібну відповідальність за будь-яке використання таких даних або послуг Платформи третіми сторонами, включно з висловлюваннями та/або контентом, доданим на Платформу, а також будь-якими іншими діями, які здійснюються під іменем Користувача та/або з використанням його пароля до платформи чат-бота.
- Користувач є єдиним власником контенту, доданого ним на Платформу. Більш того, реєструючись на Платформі та погоджуючись з цими Загальними умовами, Користувач надає

CUPCUP дозвіл на використання, копіювання, модифікацію, створення подібних робіт, розповсюдження, публікацію та використання контенту, наданого Користувачем, у будь-який інший спосіб на власний розсуд CUPCUP; при цьому CUPCUP не зобов'язується повідомляти Користувача про свої дії щодо контенту та не зобов'язується сплачувати будь-які кошти таким Користувачам.

- CUPCUP не надає жодних гарантій щодо особи зареєстрованого Користувача, а отже, не несе відповідальності за використання незареєстрованими третіми особами імені зареєстрованого Користувачем. Користувачі зобов'язані негайно інформувати CUPCUP за допомогою доступних каналів для зв'язку, якщо їхнє ім'я або пароль було викрадено, розголошено або втрачено.
- Профіль. CUPCUP не зберігає платіжні дані Користувача. Усі платіжні дані зберігаються та опрацьовуються провайдером платіжних послуг згідно з цими Загальними умовами.
- Крадіжка або анулювання кредитної карти. Оскільки CUPCUP не має технічної можливості щодо встановлення особи, яка фактично користується Платформою, використовуючи обліковий запис Користувача, Користувачі зобов'язані інформувати CUPCUP у випадку, якщо вони мають докази того, що кредитна картка, прив'язана до їхнього профілю CUPCUP, була вкрадена та/або використана в шахрайський спосіб третьою стороною. Таким чином, незважаючи на те, що CUPCUP та відповідна платіжна система вживають відповідних заходів безпеки для захисту Користувачів, якщо Користувач не інформує CUPCUP про крадіжку картки, CUPCUP не несе відповідальності за будь-яке шахрайське використання картки третіми сторонами в обліковому записі Користувача. CUPCUP рекомендує Користувачам повідомляти про крадіжку або підозріле використання кредитної картки до поліції.
- У разі необхідності CUPCUP зобов'язується співпрацювати з Користувачем і відповідними державними та правоохоронними органами для надання належних доказів неправомірного списання коштів. У разі здійснення шахрайських операцій CUPCUP залишає за собою право вживати усіх необхідних заходів, якщо шахрайство стало результатом неправомірного використання Платформи.

4. Функціонування сервісу. Організація взаємодії з Кур'єрами

- Зареєстрований на Платформі Користувач може за допомогою додатку або чат-бота або Веб-сайту створити Замовлення на товар Партнера, який останній має надати, а обраний системою Кур'єр – доставити Користувачу. При цьому, до обов'язків Кур'єра належить отримання та подальша доставка замовленого Користувачем товару на гео-позицію, вказану Користувачем, **за умови, що така гео-позиція розташована в межах зон доставки**. Аналогічно, Користувач має право доручити Кур'єрові придбати товари від імені Користувача та забрати і доставити їх на вказану Користувачем гео-позицію. Кур'єр зобов'язується придбати товари, замовлені Користувачем, від імені Користувача та згідно з його інструкціями та вказаними ним характеристиками і доставити їх за вказаною Користувачем гео-позицію.
- Користувачі несуть одноосібну відповідальність за надання правильної гео-позиції для доставки та отримання Замовлених за допомогою Платформи товарів та звільняють CUPCUP та Кур'єра від відповідальності за недбалість або помилку під час отримання або доставки замовлених товарів через надання невірної гео-позиції для отримання або доставки. У зв'язку з вищевикладеним, Користувач несе повну особисту відповідальність за відшкодування збитків, які виникли внаслідок вказання за допомогою засобів Платформи невірної гео-позиції для отримання або доставки товарів.
- Користувач повинен надати максимально детальну інформацію щодо товару, який він бажає замовити та, у разі необхідності, щодо товару, який він доручає Кур'єрові придбати від його імені. Для цього Користувач повинен вибрати товар з наявних варіантів на Платформі (через додаток або чат-бот). Користувач може постійно підтримувати зв'язок з Кур'єром за допомогою свого мобільного пристрою і спілкуватися з ним у будь-який час для забезпечення того, щоб Замовлення було виконано відповідно до інструкцій Користувача.
- Якщо товар є недоступним для виконання Замовлення Користувача, Кур'єр зобов'язаний зателефонувати або надіслати повідомлення Користувачу, щоб обговорити доступні варіанти. Якщо Користувач не погоджується із запропонованими Кур'єром варіантами та не зацікавлений у жодному альтернативному варіанті, він погоджується з порядком скасування Замовлення, встановленим у цих Загальних умовах (розділ дев'ять цих Загальних умов). Користувач зобов'язаний повідомити про своє рішення протягом 10 хвилин з моменту отримання дзвінка чи повідомлення від Кур'єра, в іншому разі вважається, що

Користувач погоджується з порядком скасування Замовлення, встановленим у цих Загальних умовах (розділ дев'ять цих Загальних умов), та зобов'язаний понести відповідні витрати.

- Якщо Користувач відсутній у вказаній за допомогою додатку або чат-бота гео-позиції, то зроблене таким Користувачем Замовлення підлягає списанню (для товарів, що швидко псуються, час зберігання становить 10 хвилин). Окрім цього, Користувач повинен оплатити 100% вартості основної кур'єрської послуги, вартість товару, якщо товар було придбано за допомогою Кур'єра на запит Користувача, а також оплатити інші супутні послуги для того, щоб отримати товари, які не були доставлені. Кур'єр у жодному разі не несе відповідальності за псування або закінчення терміну придатності придбаного товару.
- Користувач, що є отримувачем Послуги, вказаної у Замовленні, або уповноважена ним третя сторона повинні підтвердити виконання Замовлення шляхом передачі фрази-пароля, яка направляється Користувачу через додаток або чат-бот.
- Їжа / Запаковані Товари. CUPCUP рекомендує Користувачам, які розміщують Замовлення щодо придбання та/або доставки продуктів харчування, запитувати в продавців, що пропонують відповідні товари, інформацію про вміст (інші характеристики та особливості) замовлених продуктів харчування, використовуючи при цьому способи зв'язку, що доступні на Платформі (імейл happy@cupcup.com.ua).

5. Повернення товару

- Приймаючи ці Загальні умови, Користувач погоджується, що за винятком випадків, що стосуються діяльності CUPCUP як посередника з опрацювання Замовлень, якщо Користувач бажає повернути товар, стороною, що несе повну відповідальність за таке повернення та відшкодування вартості товару, є продавець товару. Відшкодування вартості товару здійснюється продавцем відповідного товару, крім того, саме продавець товару приймає рішення щодо способу здійснення відшкодування (готівка, кредитна карта, ваучер на покупку тощо), навіть якщо відшкодування коштів здійснюється CUPCUP від імені такого продавця. Таким чином, повернення товару, придбаного Кур'єром відповідно до Замовлення Користувача, регулюється політикою продавця відповідного товару щодо повернення товару.
- Оскільки деякі заклади не мають загальнодоступних магазинів, Користувачі не зможуть зв'язатися з ними з метою подачі

претензії або запиту на повернення товару. У такому разі Користувачі повинні зв'язатися зі службою підтримки CUPCUP для отримання необхідної допомоги, використовуючи при цьому канали для зв'язку, доступні на Платформі.

- Якщо Користувач хоче повернути товар, оскільки він не відповідає тому, що було замовлено на Платформі, Користувач повинен надати фотографію всього Замовлення, а також список неправильних або недоставлених товарів та інші докази, що підтверджують невідповідність доставленого товару тому, що був замовлений на електронну адресу happy@cupcup.com.ua
- Користувач повинен перевірити товар, доставлений Кур'єром за вказаною Користувачем гео-позицією. **Усною або візуальною передачею кодової фрази** Користувач підтверджує виконання Замовлення в повному обсязі та належним чином. Крім того, Користувач засвідчує, що підтвердити завершення виконання замовлення від імені Користувача може третя особа (наприклад, у випадках, коли Користувач відсутній за адресою остаточної доставки або призначив третю особу для отримання Замовлення і надання кодової фрази). Отже, Користувач і/або третя особа несуть відповідальність за перевірку належного виконання Замовлення або, у відповідних випадках, збір достатньої кількості доказів для обґрунтування зворотного.
- У всіх випадках рішення щодо відшкодування приймає Партнер/продавець відповідного товару. У разі виникнення спорів Користувач повинен повідомити про це CUPCUP за допомогою доступних для цього засобів зв'язку на Платформі.

6. Ціни, виставлення рахунків та способи оплати

- Вартість надання доступу та плата за користування Платформою включена до вартості Замовлення та сплачується Користувачем при оплаті кожного Замовлення.
- Користувач оплачує кожне Замовлення, здійснене за допомогою Платформи, до вартості якого включається вартість замовлених товарів, послуг з доставки, плата за надання доступу і за користування Платформою та вартість інших супутніх послуг, що пов'язані з виконанням конкретного Замовлення. Вартість послуг з доставки, вартість товарів, плата за надання доступу і за користування Платформою та інших супутніх послуг, що пов'язані з виконанням конкретного Замовлення можуть відображатися окремо або однією сумою в залежності від налаштувань

Платформи, які встановлюються CUPCUP. Користувач уповноважує CUPCUP здійснювати від його імені оплату вартості товару, послуг з доставки або інші супутні витрати, що пов'язані з виконання окремого доручення.

- Загальна вартість кожної Послуги може складатися зі змінного відсоткового компонента, розмір якого залежить від подоланої відстані та часу очікування Кур'єром, а також (у випадках, коли Користувач замовляє здійснення фізичної покупки товару) ціни, яка встановлюється кожним окремим Партнером/продавцем товару. Користувач погоджується, що вартість Послуг може змінюватися відповідно до подоланої відстані та/або проміжку часу, в який надається Послуга.
- Відповідно до цих Загальних умов, Користувач має право знати приблизну ціну Послуги до замовлення Послуги й здійснення платежу, за винятком випадків, коли Користувач не зазначив адреси для отримання товару. Плата за Послугу може зрости в разі виникнення форс-мажорних обставин, які перебувають за межами контролю CUPCUP.
- Якщо Користувач скасував своє Замовлення щодо надання Послуги і при цьому місцевий Партнер уже підтвердив виконання Замовлення, про що було поінформовано Користувача, Користувач зобов'язаний сплатити відповідну плату. Аналогічно, якщо Користувач розмістив Замовлення на купівлю товару Кур'єром від імені Користувача і Користувач потім скасовує замовлення після того, як покупка була здійснена, Користувач відшкодовує витрати, пов'язані з послугою доставки, наданою Кур'єром, а також вартість товару. Усе вищенаведене не позбавляє Користувача права замовити нову Послугу з метою повернення придбаних товарів або доставки товарів за іншою адресою. У випадку з товарами, які не псуються, Користувач може скористатися правом відмовитися від товару, звернувшись безпосередньо до продавця відповідного товару. Якщо Користувач бажає скористатися своїм правом за допомогою Платформи, він повинен замовити нову Послугу за допомогою Платформи.
- Оплата товарів, які пропонуються Партнерами за допомогою Платформи та продаються Партнерами і доставляються Користувачам через певний проміжок часу, здійснюється за допомогою Платформи. Партнери уповноважують CUPCUP отримувати платежі від їхнього імені. Оплата будь-якого товару (як-от продукти харчування, напої, подарунки тощо), належним

чином здійснена за допомогою Платформи, є виконанням платіжного зобов'язання Користувача перед Партнером .

- CUPCUP не надає послуги з постачання товарів та/або їх доставки, а виступає посередником між Користувачами, Кур'єрами та Партнерами.
- CUPCUP зобов'язується надавати першочергову підтримку та, у разі необхідності, здійснювати відшкодування Користувачеві.
- У разі, якщо у Користувачів виникають будь-які проблеми під час виконання Замовлення, він може зв'язатися зі службою підтримки CUPCUP за допомогою засобів, доступних для Користувачів Платформи.
- Ціна товару повинна відповідати ціні, вказаній на Платформі. Однак Користувач розуміє, що ціна деяких товарів може змінюватися в режимі реального часу, однак Користувачу в будь-якому разі повідомляється остаточна ціна Замовлення до здійснення оплати.
- На стадії оплати Користувачу повідомляється остаточна ціна Замовлення та орієнтовний час доставки товару відповідно до умов надання кур'єрських послуг, вказаних вище.
- **Платформа може не стягувати оплату** за користування Платформою з Користувачів, тобто, надавати послуги Користувачам безкоштовно.

Оплата замовлень

- Користувач може оплатити Замовлення за допомогою платіжних систем Apple Pay та Google Pay, платіжної картки Visa або Mastercard. Набір засобів оплати може відрізнитись у різних зонах доставки.
- Під час оформлення Замовлення Користувачу повідомляється про можливі варіанти оплати в межах певної території, звідки здійснюється Замовлення. Щоб мати змогу здійснити оплату за допомогою платіжної картки, Користувач повинен надати реквізити платіжної картки через Платформу, оскільки такий спосіб оплати пов'язаний з обліковим записом Користувача. CUPCUP не зберігає номери карток на серверах Платформи, адміністратор Платформи може бачити лише останні чотири цифри карти. Повна інформація зберігається на серверах постачальника платіжних послуг, який здійснює оплату від імені CUPCUP. Користувачі, які розраховуються за допомогою платіжної картки, не несуть жодних додаткових витрат, пов'язаних з таким способом оплати.

- У разі оплати Замовлення готівкою, Користувач може оплатити вартість під час доставки товару після виконання Замовлення в місці доставки. Користувач не може відмовитися від сплати за Замовлення крім випадків, встановлених цими Загальними умовами.
- У разі оплати Замовлення безготівковим шляхом, кошти за замовлення, то фінансова установа, яку CUPCUP залучає для надання фінансових послуг (зокрема, здійснення переказів без відкриття рахунків), може запрошувати у Користувачів попередню авторизацію платежу для здійснення оплати за Замовлення. Попередня авторизація в жодному разі не є оплатою повної вартості Замовлення, що здійснюється винятково після передачі товару Користувачу, або з причин, викладених у цих Загальних умовах.
- Якщо з будь-якої причини неможливо отримати від Користувача оплату за Замовлення, обліковий запис Користувача на платформі блокується до тих пір, поки ситуація не буде виправлена, а борг — погашений.

7. Ціна товарів, запропонованих на Платформі

- Усі ціни, вказані на Платформі, зазначаються з урахуванням всіх податків, які застосовуються на території перебування Партнера, та у валюті, яка діє на території перебування Партнера.
- Ціни на товари, представлені на Платформі є орієнтовними та можуть відрізнятися від остаточних цін Партнерів. Остаточна ціна відповідного товару встановлюється виключно Партнером продавцем такого товару. Для підтвердження остаточної ціни замовлених товарів Користувач може зв'язатися з Кур'єром або Партнером продавцем такого товару.
- Користувач погоджується, що в будь-якому разі ціна на деякі товари може змінюватися в режимі реального часу залежно від Партнера, що продає такі товари. Для отримання будь-якої інформації щодо оформленого Замовлення Користувач може звернутися до CUPCUP за допомогою Платформи.
- Відповідно до викладеного вище, Користувач, розміщуючи Замовлення за допомогою Платформи, надає Кур'єру доручення на придбання товарів особисто від імені Користувача за ціною, встановленою продавцями таких товарів. Користувач може зв'язатися з Кур'єром як під час оформлення Замовлення, так і під час доставки, щоб надати Кур'єру інформацію про замовлений товар.

9. Політика скасування Замовлень та повернення коштів

- **Продовольчі товари не підлягають обміну (поверненню) згідно з Додаток N 3 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. N 172.**
- З огляду на характер Замовлення, Користувач погоджується, що як тільки Замовлення приймається до виконання, про що Користувач повідомляється за допомогою Платформи, воно вважається розпочатим і Користувач втрачає право на відмову від свого Замовлення безкоштовно.
- Розмір комісії за скасування може залежати від таких факторів:
 - Якщо Користувач скасовує Замовлення до прийняття Замовлення до виконання і Партнером, і Кур'єром, Користувачеві **повертаються кошти у розмірі 100% вартості Замовлення за вирахуванням еквайрингу**. Комісія за інтернет-еквайрінг вказана на сайті <https://liqpay.com>.
 - Якщо Користувач скасовує Замовлення до прийняття Замовлення до виконання Кур'єром, однак після прийняття Замовлення до виконання Партнером, з Користувача стягується комісія за скасування Замовлення **у розмірі 50% вартості Замовлення**.
 - Якщо Користувач скасовує Замовлення після прийняття Замовлення до виконання і Партнером, і Кур'єром з Користувача **стягується комісія за скасування Замовлення у розмірі 100% вартості Замовлення**.
- Окрім цього, якщо на момент скасування Замовлення Кур'єром уже придбано товар, Користувач має право доручити Кур'єру повернути придбаний товар. Для цього Користувач **повинен оплатити повну вартість товару, вартість послуги доставки, а також вартість послуги повернення товару**. Якщо Кур'єр повертає товар, його вартість відшкодовується Користувачу. Якщо Кур'єр не повертає замовлення Партнеру, вартість товарів та послуг стягується з Кур'єра. У будь-якому разі повернення товару здійснюється відповідно до політики повернення товарів відповідного Партнера; при цьому Користувач заявляє, що йому відомо про те, що товари, які швидко псуються, (наприклад, продукти харчування) не підлягають поверненню.
- Якщо Користувач надав невірну гео-позицію для доставки товарів, він може ввести нову гео-позицію в будь-який час, за умови, що ця гео-позиція знаходиться у зоні доставки. У такому разі Користувач

замовляє нову Послугу та погоджується сплатити всі належні суми.

- CUPCUP залишає за собою право скасувати Замовлення без пояснення причини. У такому разі Користувач має право на **повернення сплаченої ним суми**.
- CUPCUP залишає за собою право відмовити в реєстрації на платформі Користувачу без пояснення причини відмови.
- CUPCUP надає Користувачам офіційні форми скарг щодо Послуг, які пропонуються за допомогою Платформи, складені на мовах країн, в яких працює CUPCUP. Користувачі можуть запросити ці форми скарг за допомогою служби підтримки користувачів CUPCUP – доступ до форм надається автоматично. В електронному листі Користувачу потрібно вказати точне місце, з якого надсилається скарга, що має збігатися з місцем надання Послуги. У разі виникнення сумнівів скаргу слід надсилати з місця надання Послуги.

10. Спеціальні умови

- Користувач розуміє, що зовнішній вигляд товарів на фото в додатку та/або меню є результатом роботи професіональних фуд-фотографів та реальний вид може відрізнятись. Окрім того, для доставки використовується одноразовий посуд. Разом з тим, Партнер розуміє, що наведені на фото інгредієнти та візуальний склад того чи іншого товару повинен бути максимально наближеним до реального товару.
- Сторони домовились, що заради естетичного зовнішнього вигляду не будуть використовуватись інгредієнти, які не фігурують у кінцевому продукті Партнера, проте технологічні карти приготування товарів повинні бути завантажені у спеціальний розділ Платформи та повинні виконуватись при приготуванні товарів. Відповідальність за відповідність технологічних карт та кінцевого продукту несе Партнер.
- Якщо Користувач хоче отримати інформацію про інгредієнти або поживну цінність товарів, інформація про які розміщена на Платформі, він може напряму зв'язатися з кожним окремим продавцем відповідного товару (використовуючи контактні дані, що надаються CUPCUP для зручності Користувачів), щоб отримати повну інформацію про товари. Базова інформація про товар розміщена у карточці товару.
- Користувач усвідомлює й погоджується з тим, що опис та, у відповідних випадках, ціни або фотографії товарів, інформація про

які розміщена на Платформі, вказуються на основі інформації та документів, наданих продавцями таких товарів, а отже, **CUPCUP не може надати жодної гарантії щодо будь-яких неточностей у таких описах, цінах та/або фотографіях.**

- Користувач погоджується з тим, що ціна будь-якого товару, інформація про який розміщена на Платформі, може не бути в наявності, та погоджується з тим, що під час оформлення Замовлення його може бути повідомлено про відсутність такого товару та неможливість виконання Замовлення.
- CUPCUP залишає за собою право вилучити інформацію про товар, що розміщена на Платформі, а також змінити зміст інформації щодо товару в будь-який час; при цьому CUPCUP не несе за ці дії жодної відповідальності.
- Доставка безоплатних зразків та інші рекламні акції. CUPCUP залишає за собою право укладати комерційні договори з Партнерами (кафе, магазинами, універмагами, підприємцями, професіоналами (наприклад, з компаніями харчової промисловості, лабораторіями, універсальними магазинами, великими та малими комерційними брендами тощо)), відповідно до яких вище зазначені Партнери надсилатимуть промо-інформацію, включно з **безоплатними** зразками, які можуть доставлятися Користувачу **додатково** без його запиту.

11. Зони доставки та гео-позиція

- CUPCUP може збирати, використовувати й передавати точні дані щодо місцезнаходження, включно з географічним розташуванням комп'ютера або мобільного пристрою Користувача в режимі реального часу, за умови, що це дозволено Користувачем шляхом увімкнення відповідної функції на відповідному пристрої за допомогою якого Користувач отримує доступ до Платформи та добровільною передачею цих даних шляхом використання базової функціональності платформи чат-бота.
- Дані щодо місцезнаходження збираються та використовуються Платформою для того, щоб мати можливість знайти Користувача та виконати Послуги.
- У зв'язку з цим Користувач погоджується в чіткій формі надавати геолокаційні дані, які передаються Кур'єрам та продавцям товарів для успішного та вчасного виконання запитів.
- Користувач має право вимкнути функцію геолокації на пристрої та не надсилати гео-позицію, **але у такому разі Послуги не**

надаються, а Умови використання вважаються не акцептованими.

- Деякі пристрої або клієнти платформи чат-бота (мобільні або десктоп дотатки) можуть за допомогою вбудованої або встановленої окремо додаткової функціональності передавати некоректну, невірну або сфальсифіковану гео-позицію.
Користувач несе відповідальність за введення правильної гео-позиції для отримання й доставки замовлення. У зв'язку з цим CUPCUP не несе жодної відповідальності за технічні, організаційні та будь-які інші помилки в наданні гео-позиції Користувачем.

15. Зобов'язання Користувачів

- Користувачі несуть повну відповідальність за належне використання та доступ до їхнього профілю й іншого вмісту їх облікового запису на Платформі відповідно до чинного законодавства України, а також відповідно до принципів добросовісності, розумності та громадського порядку. Зокрема, Користувачі зобов'язуються старанно дотримуватися цих Загальних умов.
- Користувачі зобов'язані використовувати правильні імена користувачів і паролі, які не підлягають передачі іншим особам і повинні бути достатньо складними, а також зобов'язані не використовувати однакові імена користувачів і паролі на кількох платформах. Ці заходи безпеки спрямовані на те, щоб захистити облікові записи від шахрайського використання третіми сторонами, що не мають відношення до платформи.
- Користувачі повинні утримуватися від використання свого профілю або іншого вмісту свого облікового запису на Платформі для неправомірних цілей, або в спосіб, який призводить до нанесення шкоди правам та інтересам третіх осіб, або в будь-який спосіб, який може призвести до пошкодження, вимкнення, впливу або дестабілізації роботи Платформи. Окрім цього, заборонено заважати іншим Користувачам без обмежень використовувати Платформу.
- CUPCUP не може виступати в ролі редактора, а отже не несе жодної відповідальності та у чіткій формі заявляє, що не поділяє жодної думки, висловленої Користувачами Платформи.** Користувачі несуть повну відповідальність за наслідки висловлених ними думок.

- Будь-яка особа, яка порушує вищезазначені зобов'язання, несе відповідальність за втрати або збитки, спричинені нею. CUPCUP не несе відповідальності за будь-які наслідки, втрати або збитки, які можуть виникнути в результаті неправомірного використання або доступу третіх сторін.
- У цілому та з-поміж іншого Користувачі зобов'язані:
 - Утримуватися від зміни або модифікації Платформи повністю або частково за допомогою обходу, вимкнення або будь-якого іншого способу втручання у функції Платформи;
 - Утримуватися від порушення прав на об'єкти промислової власності та прав інтелектуальної власності або правил щодо захисту персональних даних;
 - Утримуватися від використання Платформи для образи, клевети, залякування, переслідування інших Користувачів чи інші порушення їх особистих немайнових прав;
 - Утримуватися від доступу до облікових записів інших Користувачів;
 - Утримуватися від введення комп'ютерних вірусів, пошкоджених файлів або будь-якого іншого програмного забезпечення, яке може спричинити пошкодження або зміни вмісту чи систем CUPCUP або третіх осіб;
 - Утримуватися від розсилання масових або повторних електронних листів людям, або надання електронних адрес третіх осіб без їхньої згоди;
 - Утримуватися від реклами товарів чи послуг без попередньої згоди CUPCUP.
 - Будь-який Користувач може повідомити іншого Користувача, якщо він вважає, що останній порушує ці Загальні умови. Аналогічно, будь-який Користувач може повідомити CUPCUP про будь-які зловживання або порушення цих Загальних умов за допомогою Форми для зворотного зв'язку.
 - CUPCUP перевіряє таку інформацію протягом максимально коротких строків та вживає заходів, які вважає відповідними, залишаючи за собою право видалити та/або тимчасово відсторонити Користувача від Платформи за порушення цих Загальних умов. Окрім цього, CUPCUP залишає за собою право видаляти будь-яке повідомлення з неправомірним або образливим вмістом без попередження.

16. Скасування реєстрації Користувачами

Користувачі можуть скасувати реєстрацію на Платформі, надіславши електронного листа за допомогою Форми для зворотного зв'язку.

17. Відповідальність CUPCUP

- Користувачі несуть відповідальність за наявність необхідних засобів та обладнання для перегляду сторінок сайтів в Інтернеті й доступу до Платформи. Користувачі можуть доповісти CUPCUP про будь-які інциденти або проблеми з доступом до Платформи за допомогою доступних каналів для зворотного зв'язку, а CUPCUP аналізує інцидент і надає Користувачу інструкції про те, як найшвидше вирішити проблему.
- CUPCUP не контролює й не несе відповідальності за контент, завантажений Користувачами через Платформу, а Користувачі несуть повну відповідальність за законність такого контенту.
- CUPCUP не несе відповідальності за будь-яке переривання роботи служби, помилки з'єднання, недоступність або помилки в доступі до мережі Інтернет чи будь-які інші випадки, які перебувають за межами контролю CUPCUP.
- CUPCUP не несе відповідальності за помилки в системі безпеки або за будь-які збитки, заподіяні комп'ютерній системі Користувача (програмному забезпеченню або апаратним засобам), або файлам чи документам, які зберігаються в комп'ютерній системі Користувача, у результаті:
- наявності вірусу в комп'ютерній системі Користувача або мобільному телефоні, який використовується для з'єднання з Платформою;
- несправності браузера чи клієнта чат-бота (мобільного чи десктоп застосунка)
- використання застарілих версій комп'ютерної системи, браузера, застосунків.

18. Відповідальність за вміст Замовлень

- CUPCUP не контролює (і не несе відповідальності за контроль) те, як Користувач використовують Платформу. Тому CUPCUP не гарантує, що Користувачі використовують Платформу відповідно до цих Загальних умов користування або в належний та/або обережний спосіб. CUPCUP не перевіряє (і не зобов'язана перевіряти) особи Користувачів або правдивість, чинність, повноту та/або автентичність наданих ними даних.

- CUPCUP не перевіряє товари, які надсилаються або доставляються в рамках замовлень на Платформі. Таким чином, Користувач та Кур'єр звільняють CUPCUP від відповідальності, яка може виникнути у зв'язку з доступністю та/або перевезенням товарів, для яких потрібні спеціальні дозволи або ліцензії, або товарів, що заборонені чинним законодавством, відповідно до викладеного у пункті 15 вище (наведений список є приблизним і невичерпним). Якщо CUPCUP стає відомо про те, що Користувач та/або Кур'єр використовують Додаток для перевезення заборонених товарів, CUPCUP може розпочати власне розслідування для перевірки фактів, вжити необхідних правових заходів та/або заблокувати відповідного Користувача або Кур'єра на період до завершення розслідування. З-поміж заходів, яких може вжити CUPCUP, — надання відповідним органам даних і відомостей про Користувачів та Кур'єрів.
- CUPCUP не бере на себе жодної відповідальності за будь-які збитки, які можуть виникнути внаслідок незаконного використання Користувачами Платформи або через інформацію, надану Користувачами про себе, яка є неправдивою, неактуальною, неповною та/або фальшивою і, зокрема, за будь-які втрати або збитки, які можуть виникнути через те, що Користувач видав себе за третю особу в будь-якому спілкуванні за допомогою Платформи. Зокрема, CUPCUP не несе відповідальності за використання застосунку або за будь-які замовлення, які можуть бути зроблені третьою особою з облікового запису Користувача.
- CUPCUP залишає за собою право повністю або частково обмежувати доступ певним Користувачам до Платформи, а також скасовувати, тимчасово припиняти, блокувати або видаляти певний контент за допомогою відповідних технологічних інструментів, якщо CUPCUP стає відомо, що діяльність або інформація є незаконними або порушують права чи завдають шкоди майну третіх сторін. CUPCUP може встановлювати фільтри для попередження використання служби для завантаження незаконного або шкідливого контенту. Забезпечуючи доступ до контенту через Платформу, Користувачі надають CUPCUP всі права на використання такого контенту.
- CUPCUP використовує для кодових фраз генератор випадкової послідовності трьох слів серед 10000 завантажених слів української мови. CUPCUP не є автором цих фраз. Кодові фрази не є скопійованими частинами творів та інтелектуальної

властності, захищеної авторським правом. Любий збіг з реальними частинами творів випадковий.

19. Відсутність гарантій щодо доручень і платежів

- CUPCUP не дає жодної гарантії щодо автентичності, точності, актуальності, надійності, законності або непорушення прав третіх осіб Кур'єрами.
- У зв'язку з цим Користувачі заявляють, що вони розуміють те, що CUPCUP – це технологічна платформа, основною діяльністю якої є надання посередницьких послуг; іншими словами, вона організовує взаємодію між Користувачами та Кур'єрами; при цьому CUPCUP не несе відповідальності за інформацію, яку надають Кур'єри, або за будь-які втрати або збитки, які можуть бути потенційно заподіяні через порушення цих Загальних умов користування. Розміщення Замовлення за допомогою Платформи та прийняття такого Замовлення Кур'єром встановлює прямі відносини між Користувачем та Кур'єром. CUPCUP не є стороною таких відносин і лише надає доступ до Платформи, що дозволяє сторонам взаємодіяти між собою та розміщувати/виконувати необхідну кількість Замовлень. Таким чином, CUPCUP не несе жодної відповідальності щодо доступності Кур'єрів або за належне виконання ними Замовлень.
- CUPCUP не робить жодних заяв чи тверджень щодо будь-яких Кур'єрів, не підтверджує їх особу та не перевіряє їх минуле. Незважаючи на вищевикладене, CUPCUP може проводити додаткові перевірки і впроваджувати процедури, спрямовані на перевірку осіб Кур'єрів. Коли особа отримує статус Кур'єра, це означає, що дана особа завершила відповідний процес реєстрації і прийняла ці Загальні умови, а також будь-які інші застосовані умови. Статус Кур'єра не передбачає ні сертифікації, ні затвердження зі сторони CUPCUP у тому, що стосується надійності, придатності та/або безпеки.
- У зв'язку з цим CUPCUP рекомендує, щоб Користувачі завжди керувалися здоровим глуздом і були уважними при делегуванні доручень кожному Кур'єру.
- Реєструючись на Платформі, Користувачі визнають, що якщо вони бажають притягнути до відповідальності за дії або бездіяльність інших Користувачів Платформи або третіх сторін, вони можуть

висувати претензії лише до таких Користувачів або третіх сторін, а не до CUPCUP.

20. Оновлення та зміни на Платформі

- CUPCUP залишає за собою право вносити зміни до цих Загальних умов, Політики конфіденційності та Політики щодо файлів cookie у будь-який час без попередження. Користувачі повинні уважно ознайомитися з цими Загальними умовами під час доступу до Платформи. У будь-якому випадку, прийняття Загальних умов є важливим кроком, який необхідно зробити, перш ніж отримати доступ Платформи.
- CUPCUP залишає за собою право оновлювати, змінювати або видаляти інформацію, яка міститься на Платформі, у будь-який час без попередження, незалежно від умов розташування, відтворення та доступу, і не бере на себе відповідальність за вищевикладене. CUPCUP не гарантує відсутності помилок або переривання під час доступу до Платформи або її вмісту, або того, що Платформа завжди буде актуальною. Незважаючи на вищевикладене, CUPCUP, за винятком обставин, які ускладнюють або унеможливають нижчевикладене, вживає всіх заходів для виправлення таких помилок, переривання та оновлення інформації якнайшвидше після того, як їй стає відомо про помилки, переривання в роботі або про те, що певна інформація на Платформі вимагає оновлення.

21. Інтелектуальна власність

- Компанія CUPCUP є власником або ліцензіатом усіх прав на об'єкти промислової та інтелектуальної власності, пов'язаних із Платформою, а також усього вмісту, до якого здійснюється доступ через Платформу. Права інтелектуальної власності на Платформу, а також тексти, зображення, графічний дизайн, структура пошуку, інформація та вміст, включений до Платформи, є власністю CUPCUP, яка має виняткове право здійснювати права на використання вище переліченого в будь-який спосіб, зокрема, права відтворення, розповсюдження, публікації і трансформації відповідно до законодавства України щодо прав інтелектуальної та промислової власності.
- Не дивлячись на викладене вище, CUPCUP може не бути власником або ліцензіатом такого вмісту, як, наприклад, імена або зображення компаній, з якими у CUPCUP немає ділових відносин.

У такому разі CUPCUP отримує контент із загальнодоступних джерел і за жодних обставин не повинен вважатися таким, на який у CUPCUP є права.

- Надання Користувачу доступу до Платформи не означає повної або часткової відмови, передачі або надання ліцензії на права інтелектуальної власності або права на об'єкти промислової власності CUPCUP. Забороняється видаляти, обходити або будь-яким іншим чином втручатися в інформаційне наповнення Платформи CUPCUP а. Окрім цього, забороняється модифікувати, копіювати, повторно використовувати, експлуатувати, відтворювати, публікувати, робити повторні та подальші публікації, завантажувати файли, надсилати поштою, передавати, використовувати, обробляти або розповсюджувати будь-яким способом контент, опублікований на Платформі для суспільних або комерційних цілей, за винятком випадків, коли на такі дії власник прав надає свій чіткий письмовий дозвіл.
- Будь-який Користувач, який розповсюджує будь-яку інформацію через Платформу, заявляє, що він має всі права на це і звільняє CUPCUP від будь-якої відповідальності щодо контенту та законності інформації, яка розповсюджується. Поширюючи будь-який контент через Платформу, Користувачі надають CUPCUP безоплатно та в максимальному обсязі, дозволеному законодавством, права на використання інтелектуальної власності та права на об'єкти промислової власності, пов'язані з таким контентом.

22. Автономний характер положень

Якщо будь-який розділ цих Загальних умов буде визнаний недійсним відповідно до законодавства, такий розділ виключається з цих Загальних умов. Це не впливає на дійсність решти розділів цих Загальних умов, які залишаються чинними.

23. Застосовне право

Відносини між CUPCUP та Користувачем регулюються та тлумачаться відповідно до Загальних умов. Загальні умови тлумачаться, а їх дія та виконання регулюються згідно з законодавством України, за винятком положень, які за прямою вказівкою цих Загальних умов регулюються згідно з законодавством України. Будь-які спори вирішуються в судовому порядку за встановленою законодавством України підвідомчістю і підсудністю, за винятком випадків, коли Користувач

вимагає залучення судів, до юрисдикції яких належить його домашня адреса.

24. Альтернативний порядок вирішення спорів

Спори та суперечки, що виникають з питань укладення, існування, чинності, тлумачення, виконання, порушення, припинення чи недійсності цього договору підлягають вирішенню суді. Правом, яке регулює цей договір, є право України. Мовою арбітражного розгляду буде українська. Місто розгляду спору - м. Київ, Україна.