

شرایط و قوانین استفاده کاربران گارسون

آخرین به‌روزرسانی: ۶ آبان ۱۴۰۵

۱. مقدمه، تعاریف و پذیرش شرایط

با ثبت‌نام، ورود یا ثبت سفارش در گارسون، کاربر تأیید می‌کند این شرایط را خوانده و همه بندهای آن را پذیرفته است. اگر با هر بخشی موافق نیستید، از سرویس استفاده نکنید.

۱-۱ **گارسون:** سامانه سفارش و پرداخت دیجیتال به نشانی garson.digital و نسخه‌های وابسته به آن، متعلق به شرکت توسعه‌دهندگان آتیه‌ساز خاورمیانه (از این پس «گارسون» یا «ما»).

۲-۱ **کاربر یا مشتری:** هر شخصی که با اسکن کد QR، ورود به سایت یا ساخت حساب، منو را می‌بیند یا سفارش ثبت می‌کند.

۳-۱ **رستوران یا مجموعه:** کافه، رستوران، غرفه فودکورت یا هر واحد صنفی که در گارسون پنل دارد و غذا یا نوشیدنی خود را از طریق آن عرضه می‌کند.

۴-۱ **سفارش:** درخواست خرید یک یا چند قلم از منوی یک یا چند رستوران که کاربر از طریق گارسون ثبت و در صورت نیاز پرداخت می‌کند.

۵-۱ **پرداخت دوتنگی:** امکان تقسیم مبلغ یک سفارش میان چند نفر از طریق لینک پرداخت گروهی.

۶-۱ **باشگاه مشتریان:** امتیاز، کد تخفیف، کمپین و مزایایی که گارسون یا رستوران‌ها به کاربران می‌دهند.

۷-۱ **گارسون می‌تواند این شرایط را هر زمان به‌روزرسانی کند.** نسخه جدید از زمان انتشار در سایت معتبر است و ادامه استفاده از سرویس به معنی پذیرش آن است. تغییرات مهم از طریق سایت یا پیامک اطلاع‌رسانی می‌شود.

۸-۱ **این شرایط تابع قوانین جمهوری اسلامی ایران، از جمله قانون تجارت الکترونیکی و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان است.**

۲. ثبت‌نام، حساب کاربری و امنیت

کاربر مسئول درستی اطلاعات و امنیت حساب خود است و هر سفارشی که از حساب او ثبت شود، سفارش خود او محسوب می‌شود.

۱-۲ **برای ثبت‌نام، شماره تلفن همراه معتبر و متعلق به خود کاربر لازم است.** گارسون می‌تواند برای تأیید هویت کد یکبارمصرف ارسال کند.

۲-۲ **کاربر باید اطلاعات درست و کامل وارد کند.** مسئولیت عواقب اطلاعات نادرست با خود کاربر است.

۳-۲ **کاربر نباید کد تأیید، رمز یا دسترسی حساب خود را در اختیار دیگران بگذارد.** در صورت مشاهده هرگونه استفاده غیرمجاز، باید فوراً به پشتیبانی گارسون اطلاع دهد.

۴-۲ **هر شخص فقط مجاز به داشتن یک حساب کاربری است.** ساخت حساب‌های متعدد برای سوءاستفاده از کد تخفیف یا امتیاز باشگاه مشتریان ممنوع است.

۵-۲ **ثبت سفارش و پرداخت توسط افراد زیر ۱۸ سال باید با اطلاع و رضایت ولی یا سرپرست قانونی انجام شود.**

۶-۲ **گارسون می‌تواند در صورت تخلف از این شرایط، تقلب یا سوءاستفاده، حساب کاربر را به‌طور موقت یا دائم مسدود کند و امتیازها و کدهای تخفیف آن را باطل کند.**

۷-۲ **کاربر می‌تواند هر زمان درخواست حذف حساب خود را از طریق پشتیبانی ثبت کند.** سوابق مالی و سفارش‌ها تا مدتی که قانون الزام کند نگهداری می‌شود.

۳. نقش گارسون به‌عنوان واسط

گارسون فقط یک بستر فناوری برای نمایش منو، ثبت سفارش و پرداخت است و فروشنده، تهیه‌کننده یا سروکننده غذا نیست. طرف معامله کاربر در خرید غذا، رستورانی است که سفارش را از آن ثبت کرده است.

۱-۳ **تهیه، طبخ، نگهداری، بسته‌بندی، کیفیت، بهداشت، طعم، حجم و سرو غذا به‌طور کامل بر عهده رستوران است.**

۲-۳ **منو، تصاویر، توضیحات، مواد تشکیل‌دهنده، قیمت‌ها، موجودی، ساعت کاری و تخفیف‌های هر رستوران را خود رستوران وارد و به‌روز می‌کند.** گارسون درستی این اطلاعات را تضمین نمی‌کند.

۳-۳ **تصاویر غذا جنبه نمایشی دارد و ممکن است با غذای سروشده تفاوت ظاهری داشته باشد.**

۴-۳ **فضای رستوران، رفتار کارکنان، صف، زمان انتظار، صندلی، پارکینگ و هر خدمتی که در محل رستوران ارائه می‌شود، مسئولیت رستوران است.**

۵-۳ گارسون در صورت دریافت شکایت، موضوع را از رستوران پیگیری می‌کند و نتیجه را به کاربر اطلاع می‌دهد، اما این پیگیری به معنی پذیرش مسئولیت یا تعهد به پرداخت خسارت از سوی گارسون نیست.

۶-۳ در فودکورت‌ها، هر قلم سفارش متعلق به غرفه‌ای است که آن را عرضه کرده و مسئولیت هر قلم با همان غرفه است، حتی اگر کاربر همه را در یک سبد و با یک پرداخت سفارش داده باشد.

۴. ثبت سفارش، قیمت‌ها و پرداخت

ملاک قیمت هر سفارش، مبلغی است که هنگام ثبت سفارش در گارسون نمایش داده و پرداخت شده است؛ رستوران موظف است سفارش را با همان قیمت تحویل دهد.

۱-۴ سفارش زمانی قطعی می‌شود که پرداخت آن (در صورت پرداخت آنلاین) موفق باشد و رستوران آن را تأیید کند. وضعیت سفارش (در انتظار تأیید، در حال آماده‌سازی، آماده، تحویل‌شده) در صفحه سفارش نمایش داده می‌شود.

۲-۴ اگر قیمت منو در گارسون با قیمت روی دیوار، منوی کاغذی یا صندوق رستوران متفاوت باشد، قیمت پرداخت‌شده در گارسون ملاک است و رستوران حق دریافت مبلغ اضافه ندارد.

۳-۴ همه مبالغ به تومان یا ریال و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده (در صورت شمول) نمایش داده می‌شود. هزینه سرویس یا پذیرایی، اگر رستوران دریافت کند، باید پیش از پرداخت به‌طور شفاف نمایش داده شود.

۴-۴ پرداخت آنلاین از طریق درگاه‌های مجاز بانکی و شاپرک انجام می‌شود. وجه سفارش مستقیماً به حساب رستوران واریز می‌شود و گارسون هیچ وجهی از کاربر دریافت یا نگهداری نمی‌کند. گارسون اطلاعات کارت بانکی کاربر را نیز دریافت یا ذخیره نمی‌کند.

۵-۴ در پرداخت دونگی، سفارش پس از تکمیل کل مبلغ به رستوران ارسال می‌شود. اگر کل مبلغ در مهلت تعیین‌شده پرداخت نشود، سفارش لغو و سهم‌های پرداخت‌شده طبق بخش ۵ توسط رستوران به پرداخت‌کنندگان بازگردانده می‌شود.

۶-۴ هر کد تخفیف یا کمپین شرایط، سقف و تاریخ انقضای خود را دارد. گارسون و رستوران می‌توانند کدی را که با تقلب یا خلاف شرایط استفاده شده، باطل کنند.

۷-۴ اگر به‌دلیل خطای آشکار فنی، قیمتی به‌طور غیرمترعارف نمایش داده شود (مثلاً صفر یا کسری از قیمت واقعی)، رستوران یا گارسون می‌تواند پیش از تأیید، سفارش را لغو و مبلغ را کامل بازگرداند.

۸-۴ کاربر باید پیش از سفارش، توضیحات و مواد تشکیل‌دهنده غذا را بخواند و در صورت نیاز، از رستوران سؤال کند.

۵. لغو سفارش و بازگشت وجه

اگر رستوران سفارش پرداخت‌شده را تأیید نکند یا لغو کند، رستوران موظف به بازگرداندن کامل مبلغ به کاربر است؛ گارسون فقط فرایند بازگشت وجه را پیگیری و تسهیل می‌کند.

۱-۵ **لغو توسط کاربر:** کاربر فقط تا پیش از تأیید سفارش توسط رستوران می‌تواند آن را لغو کند. پس از تأیید و شروع آماده‌سازی، به‌دلیل ماهیت فاسدشدنی غذا، لغو فقط با موافقت رستوران ممکن است و رستوران می‌تواند بخشی یا همه مبلغ را بازنگرداند.

۲-۵ **لغو یا عدم تأیید توسط رستوران:** اگر رستوران سفارش را رد کند، در مهلت تعیین‌شده تأیید نکند، یا پس از تأیید نتواند آن را آماده کند (مثلاً به‌دلیل تمام‌شدن مواد)، کل مبلغ آن سفارش یا اقلام لغوشده به کاربر بازگردانده می‌شود.

۳-۵ بازگشت وجه به همان کارتی انجام می‌شود که با آن پرداخت شده است. زمان واریز به چرخه بانکی و شاپرک بستگی دارد و معمولاً بین ۱ تا ۳ روز کاری طول می‌کشد.

۴-۵ چون وجه سفارش مستقیماً به حساب رستوران واریز می‌شود، بازگرداندن آن فقط از سوی رستوران ممکن است. رستوران موظف است حداکثر ظرف [۲۴] ساعت از لغو، وجه را بازگرداند و گارسون این کار را پیگیری می‌کند.

۵-۵ گارسون مسئولیتی در قبال پرداخت وجه از محل منابع خود ندارد و در صورت امتناع رستوران از بازگرداندن وجه، مسئولیت آن با رستوران است. در این حالت گارسون اطلاعات سفارش و پرداخت را برای پیگیری قانونی در اختیار کاربر قرار می‌دهد.

۶-۵ اگر پرداخت از حساب کاربر کسر شده اما سفارش ثبت نشده باشد، مبلغ طبق قوانین شاپرک حداکثر ظرف ۷۲ ساعت به‌طور خودکار به حساب کاربر بازمی‌گردد. در غیر این صورت، کاربر با ارائه شماره پیگیری به پشتیبانی اطلاع دهد.

۷-۵ اگر کاربر سفارش آماده‌شده را تحویل نگیرد یا محل را ترک کند، رستوران تعهدی به بازگرداندن وجه ندارد.

۸-۵ اگر غذای تحویلی با سفارش متفاوت یا ناقص باشد، کاربر باید همان لحظه در محل به رستوران اطلاع دهد. رسیدگی به این موارد و جبران آن (تعویض، تکمیل یا بازگشت وجه) بر عهده رستوران است.

۶. کیفیت غذا، بهداشت و سلامت

مسئولیت کیفیت، سلامت و بهداشت غذا و هرگونه آسیب ناشی از مصرف آن، از جمله مسمومیت غذایی، به طور کامل بر عهده رستوران تهیه کننده است و گارسون در این زمینه مسئولیتی ندارد.

۱-۶ اگر کاربر از کیفیت، طعم، دما، حجم یا ظاهر غذا ناراضی باشد، باید موضوع را مستقیماً با رستوران در میان بگذارد. کاربر می تواند شکایت خود را در گارسون نیز ثبت کند تا از رستوران پیگیری شود.

۲-۶ در صورت بروز مسمومیت یا آسیب جسمی، کاربر می تواند علیه رستوران از مراجع قانونی، از جمله سازمان حمایت از مصرف کنندگان، معاونت بهداشت و اتحادیه صنفی مربوط شکایت کند. گارسون در صورت درخواست مرجع قانونی، اطلاعات سفارش را در اختیار آن قرار می دهد.

۳-۶ حساسیت های غذایی: کاربرانی که به مواد خاصی (مانند گلوتن، لبنیات، بادام زمینی، آجیل، تخم مرغ، غذای دریایی) حساسیت دارند یا رژیم خاصی دارند، پیش از سفارش باید این موضوع را با رستوران هماهنگ کنند. گارسون درستی و کامل بودن فهرست مواد تشکیل دهنده را تضمین نمی کند و مسئولیت عواقب حساسیت با کاربر و رستوران است.

۴-۶ توضیحاتی مانند «گیاهی»، «بدون گلوتن»، «تند» یا ارزش غذایی که در منو درج می شود، اطلاعاتی است که رستوران وارد کرده و گارسون آن را تأیید نکرده است.

۵-۶ کاربر مسئول مصرف به موقع غذا است. آسیب ناشی از نگهداری نادرست یا مصرف دیر هنگام غذای تحویل گرفته شده بر عهده خود کاربر است.

۶-۶ نوشیدنی ها و محصولات که عرضه آن ها برای سنین خاص محدودیت قانونی دارد (مانند قلیان یا دخانیات)، فقط به افراد مجاز عرضه می شود و رستوران مسئول کنترل آن است.

۷. تعهدات کاربر، رفتارهای ممنوع و نظرات

کاربر متعهد است از گارسون فقط برای ثبت سفارش واقعی و به شیوه قانونی استفاده کند.

۱-۷ موارد زیر ممنوع است:

- ثبت سفارش جعلی یا سفارش برای میزی که کاربر در آن حضور ندارد
- استفاده از کارت بانکی دیگران بدون اجازه، یا ثبت درخواست برگشت وجه ناروا (Chargeback)
- سوءاستفاده از کد تخفیف، امتیاز باشگاه مشتریان یا خطاهای فنی سامانه
- تلاش برای نفوذ، اختلال، استخراج خودکار اطلاعات (Scraping) یا دورزدن سازوکارهای امنیتی
- کپی، تغییر یا جابه جایی کدهای QR رستوران ها
- استفاده از چت بات یا بخش نظرات برای ارسال محتوای توهین آمیز، تبلیغاتی یا غیرقانونی

۲-۷ نظرات و امتیازهای کاربر باید بر اساس تجربه واقعی خود او از همان سفارش باشد. ثبت نظر جعلی، تهدیدآمیز، توهین آمیز یا افشای اطلاعات شخصی دیگران ممنوع است.

۳-۷ گارسون می تواند نظراتی را که خلاف این شرایط یا قانون باشد، بدون اطلاع قبلی حذف کند. حذف نکردن یک نظر به معنی تأیید محتوای آن توسط گارسون نیست.

۴-۷ کاربر با ثبت نظر، به گارسون اجازه می دهد آن را نمایش دهد، با هوش مصنوعی تحلیل کند و نتیجه را در اختیار رستوران مربوط بگذارد.

۵-۷ پاسخ های چت بات هوش مصنوعی گارسون جنبه راهنمایی دارد و ممکن است نادرست باشد. ملاک قیمت و مشخصات هر غذا، اطلاعات ثبت شده در منوی رستوران است.

۶-۷ کاربر مسئول جبران هرگونه خسارتی است که از نقض این شرایط به گارسون یا رستوران ها وارد شود.

۸. حریم خصوصی، محدودیت مسئولیت و حل اختلاف

گارسون اطلاعات کاربر را فقط برای ارائه سرویس، پرداخت، پشتیبانی و بهبود خدمات استفاده می‌کند و جز در موارد زیر به شخص ثالث نمی‌دهد.

حریم خصوصی

۱-۸ اطلاعاتی که گارسون نگهداری می‌کند شامل شماره تلفن، نام، سوابق سفارش، نظرات، امتیاز باشگاه مشتریان و اطلاعات فنی دستگاه است.

۲-۸ رستوران‌ها فقط به اطلاعات لازم برای انجام سفارش خود (مانند نام، شماره میز و اقلام سفارش) و در صورت عضویت کاربر در باشگاه مشتریان آن رستوران، به اطلاعات باشگاه دسترسی دارند.

۳-۸ اطلاعات کاربر فقط به درخواست مراجع قضایی یا قانونی ذی‌صلاح، یا برای انجام پرداخت از طریق درگاه بانکی، در اختیار دیگران قرار می‌گیرد.

۴-۸ گارسون ممکن است برای اطلاع‌رسانی سفارش، کد تأیید و پیشنهادهای تبلیغاتی پیامک ارسال کند. کاربر می‌تواند دریافت پیامک تبلیغاتی را لغو کند.

محدودیت مسئولیت

۵-۸ گارسون تلاش می‌کند سرویس همیشه در دسترس باشد، اما در قبال قطعی اینترنت، اختلال بانکی یا شاپرک، خرابی سرورها، حملات سایبری یا سایر عوامل خارج از اختیار خود، تضمینی نمی‌دهد.

۶-۸ از آنجا که گارسون وجه سفارش‌ها را دریافت نمی‌کند، در قبال مبلغ سفارش‌ها مسئولیتی ندارد و هرگونه مطالبه مالی مربوط به سفارش باید از رستوران انجام شود.

۷-۸ گارسون در قبال خسارت‌های غیرمستقیم مانند عدم‌النفع، از دست رفتن زمان یا خسارت معنوی ناشی از تجربه کاربر در رستوران، مسئولیتی ندارد.

۸-۸ هیچ بخشی از این شرایط، حقوقی را که قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به‌طور آمره برای کاربر در برابر عرضه‌کننده کالا یا خدمت (رستوران) تعیین کرده، از بین نمی‌برد.

حل اختلاف و ارتباط

۹-۸ شکایات از طریق پشتیبانی گارسون به نشانی garson@mefd.ir یا شماره‌های اعلام‌شده در سایت دریافت و حداکثر ظرف ۷۲ ساعت کاری پاسخ داده می‌شود.

۱۰-۸ اختلافات ابتدا از طریق مذاکره حل می‌شود. در صورت عدم توافق، مرجع رسیدگی دادگاه‌ها و مراجع صالح جمهوری اسلامی ایران در شهر تهران است.

۱۱-۸ اگر بخشی از این شرایط باطل یا غیرقابل اجرا شناخته شود، سایر بخش‌ها معتبر باقی می‌ماند.