

## Пользовательское соглашение клиентов сайта Залог Успеха

### Термины

**Клиент** – полностью дееспособное физическое лицо, размещающее Заказы на сайте [www.zu.ru](http://www.zu.ru), либо использующее Товары и Услуги, приобретенные на сайте [www.zu.ru](http://www.zu.ru), исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Залог Успеха** – ООО «Залог Успеха «Ломбард» ИНН 7733706230, КПП 772901001, ОГРН 1097746431991, адрес места нахождения: 119590, г. Москва, ул. Минская, д.1Г, корп.1, цокольный этаж, помещение XVI, комнаты 1-38.

**Интернет-сайт ЗАЛОГ УСПЕХА** - Интернет-сайт, принадлежащий Залог Успеха и имеющий адрес в сети Интернет [www.zu.ru](http://www.zu.ru), позволяющий получать информацию о Залог Успеха, осуществить выбор, заказ и (или) приобретение Товара, пользование услугами Залог Успеха. На Интернет-сайте представлены Товары, предлагаемые Залог Успеха своим Клиентам для оформления Заказов, а также условия оплаты и получения этих Заказов Клиентам.

**Услуги** – электронные сервисы сайта, с помощью которых Клиенты имеют возможность дистанционно получать информацию, а также осуществлять операции, связанные с заключенными между Залог Успеха и Клиентами договорами займов.

**Товар** – ювелирные изделия, представленные к продаже на Сайте. На сайте могут быть представлены как собственные Товары Залог Успеха, так и Товары партнеров Залог Успеха.

**Заказ** – запрос Клиента на приобретение перечня Товаров, выбранных на Сайте, оформленный с помощью предоставляемых средств на Сайте.

**Личный кабинет** – закрытый от публичного доступа раздел сайта, вход в который осуществляется с помощью СМС-кода, предназначенный для совершения Клиентом Залог Успеха юридически значимых действий в отношении заключенных между Залог Успеха и Клиентом договоров займа, получения Клиентом информации, а также для использования иного доступного функционала.

**СМС-код** – предоставляемый Клиенту посредством СМС - сообщения (SMS) на телефонный номер Клиента уникальный конфиденциальный символьный код, который представляет собой ключ электронной подписи в значении, придаваемом данному термину п. 5 ст. 2 Закона «Об электронной подписи» № 63-ФЗ от «06» апреля 2011 года. СМС-код разово используется Клиентом для входа в Личный кабинет.

**Содержание сайта (далее – Содержание)** – охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на Сайте.

**Регистрация** – процедура внесения персональных данных Клиента в специальную форму на Сайте, необходимая для исполнения Залог Успеха договора, по которому регистрируемый Клиент является выгодоприобретателем, а также для доступа Клиента к персонализированным сервисам Сайта.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение регулирует порядок осуществления продаж Товаров Залогом Успеха Клиентам, а также пользования Услугами сайта.

1.2. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента выражения Клиентом согласия с его условиями путем регистрации на сайте [www.zu.ru](http://www.zu.ru), либо путем входа Клиента в Личный кабинет с помощью СМС-кода.

## **2. Предоставление Услуг Залогом Успеха**

2.1. Форма и характер Услуг, предоставляемых Залогом Успеха Клиенту, могут быть изменены Залогом Успеха в любое время в одностороннем порядке без предварительного уведомления.

2.2. Принимая во внимание непрерывное внедрение новых разработок в целях улучшения качества предоставляемых Услуг, Залог Успеха вправе по собственному усмотрению в любое время прекратить (временно или окончательно) предоставление Услуг (полностью или в части) всем Клиентам или конкретному Клиенту без предварительного уведомления.

2.3. В случае прекращения предоставления Залогом Успеха Услуг, доступ Клиента к Личному кабинету, доступ к самим Услугам, сведениям, любым файлам или иной информации, содержащимся в Личном кабинете или иных разделах Сайта, прекращается.

## **3. Пользование Услугами Залого Успеха**

3.1. Для получения доступа к Услугам Клиент предоставляет информации о себе, в том числе персональные и контактные данные, которые должны носить точный, достоверный и актуальный характер.

3.2. Пользование Услугами допускается исключительно в целях, разрешенных (а) настоящим Соглашением, (б) применимым законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота, принятыми в Российской Федерации.

3.3. Не допускается воспроизводить, дублировать, копировать, продавать и перепродавать Услуги для каких-либо целей, за исключением случаев, когда такие действия были прямо разрешены Вам в соответствии с отдельным соглашением с Залогом Успеха.

## **4. Регистрация на Сайте**

4.1. Для пользования Услугами или оформления Заказа Клиенту необходимо зарегистрироваться на Сайте.

4.2. Залог Успеха не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Клиентом при регистрации.

4.3. Регистрируясь на Сайте, Клиент соглашается с получением рассылки с рекламно-информационными материалами о деятельности Залого Успеха и его партнеров, предлагаемых Услугах, товарах, предлагаемых к продаже, конкурсах, акциях, специальных предложениях, получением сообщений сервисного характера, направляемых на адрес электронной почты, указанный при регистрации, и/или посредством смс-сообщений и/или push-уведомлений и/или посредством приложений-мессенджеров для смартфонов на номер телефона, указанный Клиентом при регистрации и/или оформлении заказа.

## **5. Оформление и сроки выполнения Заказа**

5.1. Заказ Клиента может быть оформлен следующими способами: принят по телефону или оформлен Клиентом самостоятельно на Сайте.

5.2. После оформления Заказа Клиент получает возможность получить заказанный Товар по адресу, указанному в форме подтверждения Заказа или воспользоваться услугой доставки Товара, которую оказывает партнер Залого Успеха.

5.3. Если Клиентом оформлен Заказ на Товар, который по каким-либо причинам отсутствует у Залого Успеха, Залог Успеха информирует об этом Клиента посредством направления электронного сообщения или путем совершения телефонного звонка. В таком случае Клиент вправе выбрать другой Товар, имеющийся в наличии у Залого Успеха, либо аннулировать данную позицию Товара из Заказа. В случае неполучения ответа Клиента в течение 10 дней Залог Успеха оставляет за собой право аннулировать данный Заказ.

5.4. Все информационные материалы о Товарах, представленные на Сайте, носят справочный характер, Залог Успеха прикладывает все необходимые усилия, чтоб указанные материалы содержали достоверную информацию о свойствах и характеристиках Товара, включая цвета, размеры и формы. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа, Клиент должен обратиться к Залог Успеха.

5.5. Обязательства Залого Успеха по передаче Товара Клиенту и иные обязательства, связанные с передачей Товара, возникают с момента направления Залогом Успеха подтверждения принятия Заказа.

## **6. Доставка и передача Товара Клиенту.**

6.1. При самовывозе передача Заказанных Товаров Клиенту осуществляется по адресам пунктов самовывоза, указанным на сайте Залого Успеха. Адрес самовывоза конкретного Товара указывается в форме подтверждения Заказа Клиента.

6.2. Доставка осуществляется за счет Залого Успеха, **бесплатно** для Клиента.

6.3. Доставка возможна только в отношении изделий с нашего Сайта, отмеченных специальным знаком «доставка» посредством курьерской доставки СДЭК после полной оплаты Заказа на нашем сайте. Сумма одного Заказа не должна превышать 400 000 рублей. Срок доставки обусловлен регионом Клиента и занимает от двух дней. Доставка осуществляется только по территории России.

6.4. После оформления доставки и оплаты Заказа с Вами свяжется менеджер для подробного согласования. Заказ будет отправлен в течение 5 рабочих дней с момента оплаты Товара на Сайте.

6.5. По факту поступления Товара в пункт выдачи заказов (ПВЗ) службой доставки Вам будет направлено уведомление о готовности к выдаче Заказа посредством мессенджеров или смс-сообщения (одноразовый код), либо курьер свяжется с Вами для согласования даты и времени доставки (в зависимости от выбранного способа доставки). Для получения заказа в ПВЗ необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, и назвать сотруднику пункта выдачи номер заказа и, при необходимости, секретный код из смс-сообщения.

При доставке товара Вам необходимо вскрыть упаковку при курьере, осмотреть товар на предмет целостности и соответствия указанной комплектации. Вам доступна услуга примерки и частичного выкупа товара. Время осмотра и примерки ограничено и составляет 15 минут.

## **7. Оплата Товара**

7.1. Цена Товара указывается на Сайте. В случае неверного указания цены заказанного Клиентом Товара, Залог Успеха при первой возможности информирует об этом Клиента для подтверждения Заказа по исправленной цене либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Клиентом данный Заказ считается аннулированным.

7.2. Цена Товара, указанная на Сайте, может быть изменена Залогом Успеха в одностороннем порядке. Цена Товара действительна на момент нажатия кнопки «Оформить» или «Купить» на последнем этапе оформления Заказа. При этом цена на заказанный Клиентом Товар изменению не подлежит.

7.3. Оплата Товара может осуществляться Клиентом следующими способами:

- ✓ наличными денежными средствами или с помощью банковской карты в момент получения Заказа – в случае получения Товара самовывозом из торговой точки Залог Успеха;
- ✓ банковской картой по 100% предоплате – в случае доставки Товара Клиенту курьерской службой СДЭК.

7.4. Клиент настоящим выражает свое согласие, что оплата за Товары Залога Успеха и его партнеров, находящиеся в одном Заказе, осуществляется одним платежом, денежные средства по которому в дальнейшем распределяются пропорционально стоимости Товаров между соответствующим юридическим лицом используемым на Сайте платежным сервисом.

## **8. Возврат Товара**

### **8.1. Возврат Товара надлежащего качества.**

#### **8.1.1. Товар забронирован на Сайте и получен в торговой точке Залог успеха:**

Клиент вправе изменить решение о покупке и отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара - в течение 5 дней, не считая дня передачи Товара Клиенту. Возврат полученного Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также (при наличии) документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара в Залог Успеха. Возврат осуществляется по адресу торговой точки Залог Успеха, в которой осуществлялась его выдача<sup>1</sup>.

#### **8.1.2. Товар оплачен на Сайте и доставлен курьерской службой СДЭК:**

Клиент вправе изменить решение о покупке и отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара - в течение 7 дней, не считая дня передачи Товара Клиенту. Возврат Товара возможен в любой из пунктов СДЭК или в филиал сети «Белорусское» по адресу: г. Москва, ул. Грузинский вал, д.28/45 - по предварительному согласованию, написав на электронную почту [dostavka@zu.ru](mailto:dostavka@zu.ru) или позвонив по телефону +7(499)519-00-00 . При себе необходимо иметь приобретенный у Товар, короб (упаковку), в котором осуществлялась транспортировка Товара, документ, удостоверяющий личность Клиента, и оригинал заявления на возврат. Возврат полученного Товара надлежащего качества возможен только в том случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также (при наличии) документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара в Залог Успеха.

8.1.3. Для возврата Товара, приобретенного дистанционным способом (п. 8.1.2), необходимо заполнить и отправить скан или фото [заявления на возврат](#) на электронную почту [dostavka@zu.ru](mailto:dostavka@zu.ru) не позднее, чем через 7 календарных дней с момента получения Товара Клиентом, приложив скан или фото паспорта и подлежащего возврату Товара. Данные Клиента и заявителя на возврат Товара должны совпадать. Залог Успеха рассматривает заявление на возврат не более 3-х рабочих дней и направляет ответным письмом Клиенту транспортную накладную и подробные инструкции для осуществления возврата Товара.

8.1.4. При отказе Клиента от Товара (возврат Товара) согласно пп. 8.1.1. - 8.1.2. Пользовательского соглашения Залог Успеха (или партнер Залога Успеха) возвращает ему стоимость возвращенного

---

<sup>1</sup> Условия, указанные в п. 8.1.1. Соглашения, не распространяются на приобретенные в Залог Успеха часы, а также ювелирные изделия и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, переданные в Залог Успеха физическими лицами по договору комиссии.

Товара, не позднее чем через 10 дней с даты получения Залогом Успеха письменного заявления Клиента и возвращаемого Товара. Заявление признается поданным в надлежащей форме, если оно составлено в письменном виде с собственноручной подписью Клиента. Заявление Клиента на возврат передается одновременно с Товаром, от которого Клиент отказывается.

8.1.5. Возврат Товара надлежащего качества проводится, если указанный Товар не был после его продажи в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, клейма, маркировка и т.п. При обнаружении следов эксплуатации Товара Залог Успеха оставляет за собой право отказать в возврате денежных средств по данному основанию.

8.1.6. Товар надлежащего качества обмену не подлежит.

## 8.2. Возврат Товара ненадлежащего качества

8.2.1. Клиент может вернуть Товар ненадлежащего качества Залогом Успеха и потребовать возврата уплаченной денежной суммы в течение гарантийного срока, либо, если такой срок не установлен, в разумный срок, не превышающий два года. Клиент также может потребовать замены Товара ненадлежащего качества либо устранения недостатков.

8.2.2. В случае отказа Клиента от договора и предъявления требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы согласно п. 8.2.1. Пользовательского соглашения, стоимость Товара подлежит возврату Клиенту в течение 10 дней с момента получения Залогом Успеха письменного заявления Клиента. Заявление признается поданным в надлежащей форме, если оно составлено в письменном виде с собственноручной подписью Клиента. Заявление Клиента на возврат передается одновременно с Товаром, от которого Клиент отказывается. Залог Успеха вправе за свой счет провести экспертизу Товара для установления причин возникновения недостатков Товара.

## **8.3. Возврат денежных средств**

8.3.1. В случае аннуляции Заказа или отказа от Товара после его получения, денежные средства Клиента подлежат возврату, при этом способ возврата определяется в зависимости от способа, который был использован Клиентом при оплате Товара.

8.3.2. Возврат денежных средств осуществляется Залогом Успеха одним из следующих способов:

а) наличными денежными средствами по месту нахождения Залога Успеха – только в случае оплаты Товара наличными денежными средствами;

б) на банковскую карту, с которой производилась оплата – в случае оплаты Товара банковской картой;

8.3.3. Возврат денежных средств, уплаченных Клиентом за Товар, осуществляется не позднее 10 дней с момента передачи Залогом Успеха Товара, подлежащего возврату (сохранен товарный вид и маркировка изделия (сохранены пломбы и бирки) и заявления на возврат Товара.

## **9. Интеллектуальная собственность**

9.1. Права на все Содержание Сайта принадлежат Залогом Успеха. Клиент обязан соблюдать права Залога Успеха в отношении Содержания Сайта и может использовать его только в целях, не противоречащих настоящему Пользовательскому соглашению.

## **10. Гарантии и ответственность**

10.1. Залог Успеха не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования Товаров, заказанных на Сайте, либо ненадлежащего пользования Услугами Сайта.

10.2. Залог Успеха вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Клиентом, третьим лицам.

10.3. Клиент обязуется не использовать заказанный Товар, Услуги в предпринимательских целях.

10.4. Клиент обязан:

- не разглашать любым третьим лицам информацию о закрепленных за ним регистрационных данных и конфиденциальном СМС-коде, полученном Клиентом в целях входа в Личный кабинет, а также предпринимать все меры, необходимые для сохранения этих сведений в тайне;
- не передавать третьим лицам SIM-карту, которая обеспечивает возможность использовать телефонный номер Клиента, а также предпринимать все меры, необходимые для того, чтобы третьи лица не получили возможность использования указанной SIM-карты без осуществления контроля со стороны Клиента;
- не предоставлять третьим лицам доступ к электронной почте Клиента, а также предпринимать все меры для того, чтобы информация, необходимая для такого доступа (логин и пароль), не стали известны третьим лицам;
- незамедлительно сообщать Залог Успеха о нарушении секретности сведений, указанных в настоящем пункте, о возникновении у Клиента подозрений в нарушении их секретности или об утрате Клиентом контроля над SIM-картой, указанной в настоящем пункте.

10.5. Клиент самостоятельно несет риск всех неблагоприятных последствий, которые могут наступить в связи с неисполнением обязанностей, предусмотренных п. 10.4. Соглашения, в том числе риски, связанные с негативными последствиями недобросовестных действий третьих лиц, получивших вышеуказанную информацию.

## **11. Конфиденциальность и защита персональной информации**

11.1. Подробная информация о конфиденциальности и защите персональной информации содержится в Политике по работе с персональными данными.

## **12. Прочие условия**

12.1. К отношениям между Клиентом и Залогом Успеха применяется право Российской Федерации.

12.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Клиента он должен обратиться в Службу по работе с клиентами Залога Успеха по телефону или по адресу [client@zu.ru](mailto:client@zu.ru). При этом ответы Залога Успеха на обращения Клиента признаются направленными в надлежащей форме в случае их отправки на электронный адрес Клиента, указанный им при регистрации, либо в письменной форме на почтовый адрес Клиента (при наличии соответствующего распоряжения). Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Пользовательского соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.