

## 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.

**Аукцион** – раздел Сайта, предназначенный для продажи Товаров путем предложения их к продаже с использованием динамического ценообразования.

## **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 Залогом 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 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 Залогом 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.

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 Залого Успеха.

### **5.5. Оформление Заказа в разделе Сайта «Аукционы»**

5.5.1. Понятие Аукцион используется в целях настоящего Положения и в любых разделах Сайта исключительно для удобства и ни при каких условиях не может пониматься как термин «торги» или «аукцион» согласно действующему законодательству Российской Федерации.

5.5.2. В разделе Сайта «Аукционы» Клиентам предлагаются к приобретению в течение ограниченного промежутка времени Товары, на которые осуществляется пошаговое снижение цены через определенные временные интервалы, до момента приобретения данного Товара Клиентом по цене, действующей в момент подтверждения Заказа, либо до момента снижения цены Товара до минимально установленной Залогом Успеха.

## **6. Передача Товара Клиенту**

6.1. Передача Заказанных Товаров Клиенту осуществляется по адресам пунктов самовывоза. Адрес самовывоза конкретного Товара указывается в форме подтверждения Заказа Клиента.

6.2. В целях соблюдения установленных законодательством требований, лицо, осуществляющее выдачу Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Клиента (получателя Товара).

6.3. При передаче Заказа Клиент в присутствии лица, осуществляющего выдачу Заказа, должен проверить внешний вид и упаковку Товаров, комплектность, ассортимент.

6.4. Неполучение Заказа в течение 10 дней с момента его оформления считается отказом Клиента от договора купли-продажи и является основанием для аннулирования Заказа Залогом Успеха.

## **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 «Резерв в один

клик» на последнем этапе оформления Заказа. При этом цена на заказанный Клиентом Товар изменению не подлежит.

7.3. Оплата осуществляется Клиентом наличными денежными средствами или с помощью банковской карты в момент получения Заказа по адресу его самовывоза.

7.4. Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт:

7.4.1. В соответствии с положением ЦБ РФ «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» от 24.12.2004 №266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты либо лицом, уполномоченным на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством.

7.4.2. При совершении оплаты Товара с помощью банковской карты по адресу выдачи Заказа Клиент должен предъявить документ, удостоверяющий личность, за исключением случая оплаты неименной банковской картой.

## **8. Возврат Товара**

### 8.1. Возврат Товара надлежащего качества.

8.1.1. 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, в которой осуществлялась его выдача<sup>1</sup>.

8.1.2. При отказе Клиента от Товара согласно п. 8.1.1. Соглашения Залог Успеха (или партнер Залог Успеха) возвращает ему стоимость возвращенного Товара, не позднее чем через 10 дней с даты 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.

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

### 8.2. Возврат Товара ненадлежащего качества

8.2.1. Клиент может вернуть Товар ненадлежащего качества Залог 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. 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

---

<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.

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 наличными денежными средствами;

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

### **9. Интеллектуальная собственность**

9.1. Права на все Содержание Сайта принадлежат Залого Успеха. Клиент обязан соблюдать права Залога Успеха в отношении Содержания Сайта и может использовать его только в целях, не противоречащих настоящему 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 переуступать 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 Залого 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. 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 Соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.