

Пользовательское соглашение Lamoda

1. Основные понятия
2. Предмет Пользовательского соглашения
3. Функционал Сервиса
4. Регистрация в Сервисе и Личный кабинет
5. Данные Пользователя
6. Правила применения рекомендательных технологий
7. Конфиденциальность и защита информации
8. Ограничения использования Сервиса
9. Ответственность
10. Прочие условия

1. Основные понятия

Lamoda – общество с ограниченной ответственностью «Купишуз», ОГРН 5107746007628, ИНН 7705935687, КПП 773101001, место нахождения: 121614, Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Крылатское, ул. Крылатская, д. 15.

Сервис – сайт <http://www.lamoda.ru> и мобильные приложения Lamoda для операционных систем iOS и Android.

Пользователь – лицо, получившее доступ к Сервису и использующее его в том числе путем просмотра.

Учетная запись/Аккаунт – идентификатор Пользователя, создаваемый после прохождения им процедуры регистрации в Сервисе.

Личный кабинет/Профиль – пользовательский интерфейс, привязанный к Учетной записи, посредством которого Пользователь может указать свои данные, создавать заказы на Сервисе, управлять ими, получать информацию о них и иную информацию от Lamoda.

2. Предмет Пользовательского соглашения

2.1. В соответствии с настоящим Пользовательским соглашением Lamoda предоставляет Пользователю возможность использовать функционал Сервиса. Настоящее Пользовательское соглашение регулирует отношения между Lamoda и Пользователем, возникающие при использовании Пользователем Сервиса.

2.2. В момент, когда Пользователь начинает использовать Сервис или его отдельные функциональные возможности, Пользователь соглашается с условиями настоящего Пользовательского соглашения и присоединяется к нему. Используя Сервис, Пользователь обязуется соблюдать условия Пользовательского соглашения либо прекратить его использование.

2.3. Пользовательское соглашение может быть изменено Lamoda в одностороннем порядке посредством размещения информации в Сервисе, что является фактом надлежащего уведомления Пользователя. Новая редакция Пользовательского соглашения вступает в силу с момента ее опубликования в Сервисе, если иное не предусмотрено условиями Пользовательского соглашения.

3. Функционал Сервиса

3.1. Сервис является программой для ЭВМ, позволяющей Пользователям подбирать под их стиль и предпочтения одежду, обувь, аксессуары, товары для дома и красоты, а также совершать покупки таких товаров.

3.2. К функционалу Сервиса относятся в частности:

«Бронирование товара в магазине в Lamoda Sport» — позволяет Пользователю забронировать товар в розничном магазине Lamoda Sport. Бронирование товара не влечет заключение договора купли-продажи, в т.ч. дистанционным способом, между Пользователем и Lamoda. Оплата товара осуществляется непосредственно в розничном магазине Lamoda Sport, в котором был забронирован товар, если Пользователь примет решение о покупке товара.

«Поиск по фото» — позволяет Пользователю осуществлять поиск интересующих его товаров, размещенных на Сервисе, по изображениям.

«Онлайн-примерка (online-примерка)» — функция, доступная при нажатии на кнопку «Примерить онлайн» в пользовательском интерфейсе Сервиса. Может предоставляться Lamoda или третьими лицами. Позволяет Пользователю подобрать предметы одежды и обуви путем использования технологий искусственного интеллекта, обрабатывающих и изменяющих фотографии, загружаемые Пользователем. Количество возможных использований данной функции может быть ограничено. К функции «Онлайн-примерка» применяются [Условия использования технологий ИИ](#).

«ИИ-стилист» — генеративная технология на основе искусственного интеллекта, чат-бот, который подбирает одежду и аксессуары на основе запроса Пользователя. К технологии «ИИ-стилист» применяются [Условия использования технологий ИИ](#).

«Lamoda рядом» - функционал, позволяющий Пользователю получать информацию о том, что поблизости от него находится розничный магазин Lamoda Sport.

«Рекомендательные технологии» — позволяет Пользователю подобрать товары, соответствующие его стилю, по результатам анализа его прошлых заказов и интересов. Подобранные в результате анализа товары будут демонстрироваться Пользователю в соответствующем разделе Сервиса.

«Идеи» — раздел Сервиса, позволяющий Пользователю получать рекомендации по стилю в формате статей, видео и онлайн-трансляций, подборок товаров.

«Статусы заказов» - позволяет Пользователю получать уведомления о статусе доставки оформленного Заказа. Уведомления можно отключить через настройки уведомлений устройства, которое использует Пользователь.

Указанный перечень не является исчерпывающим. В каждый момент времени количество, виды и характеристики отдельных функциональных модулей Сервиса могут меняться по усмотрению Lamoda. Актуальная информация о функциональных модулях Сервиса предоставляется в пользовательском интерфейсе в момент использования Сервиса.

4. Регистрация в Сервисе и Личный кабинет

4.1. Регистрация – это процесс идентификации Пользователя в Сервисе, в результате которой создается Учетная запись Пользователя и Личный кабинет. Регистрация в Сервисе осуществляется с помощью соответствующего интерфейса Сервиса.

4.2. Личный кабинет содержит персональные данные Пользователя и доступ к нему осуществляется с использованием логина и пароля либо с использованием номера телефона и направленного на него кода для входа. Доступ также может осуществляться с помощью иных поддерживаемых Сервисом способов авторизации (аутентификации). Действия, совершенные через Личный кабинет, считаются совершенными Пользователем, чьи персональные данные в нем указаны.

Lamoda не несет ответственности за точность, достаточность и актуальность информации, предоставляемой Пользователем при регистрации.

4.3. Пользователь обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные Пользователем при регистрации. В случае возникновения у Пользователя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Пользователь обязуется незамедлительно уведомить об этом Lamoda, направив соответствующее электронное письмо по адресу: help@lamoda.ru. В случае неуведомления передача сведений является добровольной.

4.4. В случае если Пользователь передал логин и пароль от своего Личного кабинета кому-либо или информация необходимая для входа в учетную запись стала известна третьим лицам в связи с действиями Пользователя, на Пользователя переходят все риски/обязательства, связанные с использованием его Личного кабинета третьими лицами, в том числе в целях оформления заказов, их оплаты и совершения иных действий.

Для целей настоящего пункта факт получения третьим лицом информации для входа в Личный кабинет является передачей Учетной записи третьему лицу.

5. Данные Пользователя

В целях предоставления Пользователю по его инициативе возможности использования функционала Сервиса в соответствии с настоящим Пользовательским соглашением, Lamoda имеет право обрабатывать следующие данные Пользователя:

Для функции «Поиск по фото»: фотографии (изображения), загружаемые Пользователями. В рамках функционирования указанного модуля Пользователь выражает свое согласие на использование изображения и понимает, что несет полную ответственность перед третьими лицами за его использование. Lamoda не осведомлена об источниках загружаемых фотографий и (или) любых иных изображений. Поиск осуществляется исключительно в пределах базы данных предложений о продаже, используемых Lamoda на законных основаниях. Содержание фотографий не должно нарушать законодательство РФ, а также нормы этики и морали.

Для функции «Онлайн-примерка (online-примерка)»: фотографии (изображения), загружаемые Пользователем в Сервис. Пользователь дает согласие на

использование изображения и понимает, что несет полную ответственность перед третьими лицами за его использование. Lamoda не осведомлена об источниках загружаемых фотографий и (или) любых иных изображений. Содержание фотографий не должно нарушать законодательство РФ, а также нормы этики и морали.

Минимальные требования к загружаемым фотографиям для корректной работы функции:

- минимальное разрешение изображения - 1024 пикселя по короткой стороне;
- не более одного человека на фотографии;
- отсутствие визуальных искажений (в т.ч. фильтры, надписи, эмодзи и т.д.).

Для функции «Рекомендательные технологии»: сведения, относящиеся к предпочтениям Пользователя, а именно данные о просмотрах Сервиса, кликах, добавлениях товаров в корзину, добавлениях товаров в избранное, ответах на вопросы, заполнении анкет о себе, поисковых запросах, применениях фильтров, геолокации Пользователя и о модели его устройства (ПК, мобильный телефон, планшет и т. д.), данные куки-файлов («cookies», более подробно — «Cookie-правила»), а также данные о сделанных заказах, выкупленных товарах.

Для функции «ИИ-стилист»: любая информация в текстовом формате, представленная Пользователем в пользовательском интерфейсе данной функции. Пользователю запрещено предоставлять какие-либо персональные данные.

Для функции «Lamoda рядом» - данные о wi-fi подключении и/или bluetooth подключении устройства Пользователя.

Для обеспечения работоспособности и улучшения Сервиса: данные куки-файлов («cookies», более подробно — «Cookie-правила»), данные метрических программ, таких как «Яндекс Метрика». В рамках такой обработки Lamoda обрабатывает данные о совершенных действиях в Сервисе.

Для предоставления возможности использования Личного кабинета: фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты.

6. Правила применения рекомендательных технологий

6.1. Lamoda предоставляет Пользователю персонализированные и неперсонализированные рекомендации товаров и услуг (далее – Рекомендации) с целью предоставления функционального модуля «Рекомендательные технологии» и улучшения опыта использования Сервиса.

6.2. При формировании неперсонализированных Рекомендаций используются данные о товарах и консолидированные сведения, относящиеся к предпочтениям релевантных групп других Пользователей Сервиса, а именно обобщенные данные.

До получения Lamoda данных об отдельном Пользователе ему предоставляются неперсонализированные Рекомендации. После получения Lamoda данных о Пользователе подключаются персонализированные Рекомендации в части, где данных достаточно для формирования таких персонализированных Рекомендаций.

6.3. Данные собираются путем отправки событий с устройства Пользователя на серверы Lamoda и аккумулируются в системах Lamoda для систематизации, анализа и последующего формирования Рекомендаций на основе этих данных, с применением специальных алгоритмов. Применяемые алгоритмы являются записанной последовательностью правил обработки данных, настройки параметров формул на основании данных и формирования выводов для последующего предоставления Рекомендаций.

6.4. Lamoda не собирает сведения, относящиеся к предпочтениям Пользователей, на других ресурсах сети «Интернет» для формирования Рекомендаций.

6.5. Адрес для обращений по вопросам применения Рекомендаций - help@lamoda.ru

7. Конфиденциальность и защита информации

7.1. Персональные данные Пользователя обрабатываются Lamoda в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ и Политикой обработки персональных данных Lamoda. Условиями (основаниями) для обработки является необходимость исполнения настоящего Пользовательского соглашения, заключенного с Пользователем, либо согласие на обработку персональных данных, предоставленное Пользователем.

7.2. При регистрации Пользователь предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, контактный номер телефона, адрес электронной почты, дату рождения, пол, адрес доставки товара, и может загрузить изображение для Личного кабинета (аватар).

Пользователь выражает свое согласие на использование изображения и понимает, что несет полную ответственность перед третьими лицами за его использование. Lamoda не осведомлена об источниках загружаемых фотографий и любых иных изображений. Lamoda имеет право по своему усмотрению отказать Пользователю в размещении изображения в Личном кабинете при нарушении прав третьих лиц или по этическим и моральным соображениям.

7.3. Предоставляя свои персональные данные Lamoda, Пользователь соглашается на их обработку Lamoda, в том числе в целях выполнения Lamoda обязательств перед Пользователем в рамках настоящего Пользовательского соглашения и/или Публичной оферты, для связи с Пользователем, продвижения товаров и услуг, проведения электронных и sms-опросов, контроля результатов маркетинговых акций, приглашения к участию в проводимых программах по улучшению качества обслуживания, клиентской поддержки, организации доставки товара, обеспечения процесса возврата товаров от Пользователя, возможности использования доступных платежных систем, оформление потребительского кредита у компании-партнера Lamoda, проведение розыгрышей призов среди Пользователей, контроля

удовлетворенности Пользователя качеством Сервиса, услуг, оказываемых Lamoda, а также для целей улучшения и доработок внутренних систем Lamoda, которые используются для исполнения принятых на себя обязательств Lamoda, и поддержания корректной работы Сервиса.

7.4. Lamoda имеет право отправлять информационные, в том числе рекламные сообщения, на электронную почту и мобильный телефон Пользователя с его согласия, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение сообщения. В случае, если такое согласие дано, Lamoda может обрабатывать и использовать данные cookie-файлов для оптимизации рекламных сообщений. Пользователь вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа путем информирования Lamoda о своем отказе посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес Lamoda: help@lamoda.ru.

Сервисные сообщения, информирующие Пользователя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем.

7.5. В случае отзыва Пользователем своего согласия на обработку персональных данных Учетная запись и Личный кабинет Пользователя будут удалены в связи с дальнейшей невозможностью предоставления Пользователю соответствующего функционала Сервиса.

7.6. Lamoda получает информацию об ip-адресе устройства Пользователя. Данная информация не используется для установления его личности.

7.7. Lamoda вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем, в том числе для улучшения качества обслуживания. При этом Lamoda обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению заказов, в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

8. Ограничения использования Сервиса

8.1. Пользователь имеет право использовать Сервис только по его прямому функциональному назначению.

8.2. Пользователю запрещается:

- нарушать работу Сервиса путем использования стороннего программного обеспечения или технических средств, искусственного создания избыточной

нагрузки на Сервис (DDoS-атаки), использования технических и программных уязвимостей Сервиса.

- обходить или отключать системы защиты Сервиса, использовать программное обеспечение, позволяющее автоматизированно собирать, копировать, передавать любые данные с Сервиса (парсинг/скрапинг).

- извлекать, получать, копировать, декомпилировать, дизассемблировать, воспроизводить, модифицировать и проводить любые иные манипуляции с исходным кодом Сервиса.

- совершать любые действия с Сервисом, приводящие к нарушению прав Lamoda или третьих лиц, а также препятствующие другим Пользователям использовать Сервис.

8.3. В случае размещения отзывов о товарах и услугах в Сервисе, обращения в службу поддержки Пользователей Lamoda (колл-центр) или к любым сотрудникам Lamoda Пользователю запрещается использование нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, каких-либо форм национальной, расовой дискриминации и дискриминации вероисповедания, а также угроз и шантажа, вне зависимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

С правилами размещения отзывов и фото-отзывов можно ознакомиться [здесь](#).

8.4. В случае если в звонке на входящую линию или в чатах/мессенджерах службы поддержки Пользователей Lamoda Пользователь совершает хулиганские действия, а именно: оскорбляет, проявляет агрессию, угрожает жизни сотрудникам компании, то Lamoda вправе перевести общение в письменную форму путем обмена письмами через Почту России. При таком переводе Lamoda вправе не реагировать на сообщения Пользователя, получаемые по иным каналам связи. При этом Lamoda вправе давать ответ на такие сообщения с использованием сообщений по электронной почте.

9. Ответственность

9.1. Сервис предоставляется пользователю «как есть» («as is»), поэтому Lamoda не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Пользователю в связи с ошибками в работе или недоступностью Сервиса. Его функционал может быть временно частично или полностью недоступен по причине проведения профилактических или иных работ, или по любым другим причинам технического характера. Техническая служба Lamoda имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы с предварительным уведомлением Пользователей или без такового.

9.2. Lamoda не несет ответственности:

- за информацию, размещаемую Пользователями в Сервисе, а также за содержание и работоспособность сайтов и сервисов третьих лиц.

- за сведения, предоставленные Пользователем в Сервисе в общедоступной форме.

- за противоправные действия с использованием Личного кабинета Пользователя, повлекшие ущерб для Пользователя.

9.3. За нарушения настоящего Пользовательского соглашения Пользователь несет ответственность в соответствии с правом Российской Федерации.

10. Прочие условия

10.1. Настоящее Пользовательское соглашение вступает в силу с момента его акцепта Пользователем путем использования Сервиса и действует до момента отзыва акцепта или до момента фактического исполнения Пользовательского соглашения, в зависимости от того, что наступит раньше.

10.2. К настоящему Пользовательскому соглашению и отношениям, прямо или косвенно связанным с ним, применяется право Российской Федерации.

10.3. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Пользователя он вправе обратиться к Lamoda любым доступным способом, указанным в Пользовательском соглашении, или с помощью способов, указанных в пользовательском интерфейсе Сервиса.

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