

Основные понятия

Посетитель Сайта — лицо, пришедшее на Сайт без цели оформления Заказа.

Пользователь — физическое лицо, посетитель Сайта, принимающий условия настоящего Соглашения и желающий оформить Заказы в Интернет-магазине Lamoda.ru.

Покупатель — Потребитель, Получатель заказа, Пользователь, оформивший Заказ в Интернет-магазине Lamoda.ru.

Получатель заказа – Покупатель/Лицо, уполномоченное Покупателем на получение Заказа.

Интернет-магазин / Интернет-магазин Lamoda.ru — Сайт, являющийся агрегатором информации о Товарах (услугах), принадлежащий Lamoda, где представлены Товары, предлагаемые Продавцами для приобретения, а также условия оплаты и доставки Товаров Покупателям.

Продавец — 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) или иное юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, информация о которых размещается на Странице Продавцов, Товары которых размещены в Интернет-магазине.

Агрегатор информации о Товарах (услугах) — Сайт, на котором потребителю представлена в отношении определенного Товара возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи Товара, заключить с продавцом договор купли-продажи, а также произвести предварительную оплату указанного Товара путем перевода денежных средств владельцу агрегатора (Lamoda) в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Сайт — <http://www.lamoda.ru> и мобильные приложения Lamoda для операционных систем iOS и Android.

Учетная запись/Аккаунт – страница Пользователя / Покупателя, доступная после прохождения процедуры регистрации на Сайте / в официальном мобильном приложении Lamoda, содержащая персональные данные и доступ к которой осуществляется с использованием логина и пароля, либо с использованием номера телефона и направленного на него кода для входа, равно как и доступная с помощью авторизации через иные поддерживаемые Сайтом / приложением сервисы. Действия, совершенные через Аккаунт, считаются совершенными Пользователем / Покупателем, чьи персональные данные указаны в Аккаунте.

Страница Продавца — страница Сайта, содержащая сведения об условиях продажи, доставки и возврата Товаров, реализуемых Продавцами, отличными от Lamoda, а также иную информацию, являющуюся существенной для заключения и исполнения договора купли-продажи Товара. Страница Продавца доступна по ссылке, размещенной на странице с описанием Товара.

Товар — обувь, одежда, аксессуары и иные товары, представленные к продаже на Сайте. Оформление заказа — должным образом оформленный запрос Покупателя на приобретение и доставку по указанному Покупателем адресу / посредством самовывоза Товаров, выбранных на Сайте.

Торговый представитель – лицо, уполномоченное Продавцом на выдачу Заказа Покупателю на принятие оплаты и на выполнение всех обязанностей Продавца в целях исполнения договора.

Способ доставки – выбранный потребителем метод получения заказа.

Общие положения

1.1 Продавец осуществляет продажу Товаров через Интернет-магазин по адресу <http://www.lamoda.ru> или же через мобильные приложения Lamoda для операционных систем iOS и Android.

1.2 При регистрации, или оформляя заказ, на сайте или в приложении, Пользователь / Посетитель соглашается с условиями настоящего Пользовательского соглашения (далее – в т.ч. Соглашение), а в отношении Товаров, реализуемых не Lamoda, но иными продавцами, также с условиями продажи и доставки Товаров, размещенными на страницах соответствующих Продавцов, содержащих информацию об условиях продажи и доставки Товара этими продавцами. В случае несогласия с настоящим Соглашением Пользователь обязан немедленно прекратить использование сервиса и покинуть Сайт.

1.3 Настоящие Условия продажи Товаров, а также информация о Товаре, представленная на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное прямо не сказано на соответствующей странице Сайта, или товар не подпадает под п. 12.3 Соглашения.

1.4 Соглашение может быть изменено Lamoda в одностороннем порядке посредством размещения информации на Сайте. Размещение новой редакции Соглашения на сайте и/или в мобильном приложении является фактом надлежащего уведомления Пользователя / Покупателя / Посетителя Сайта. Новая редакция Соглашения вступает в силу на следующий день после ее опубликования на Сайте и/ или в мобильном приложении, если иное не предусмотрено условиями Соглашения.

1.5 Условия настоящего Соглашения признаются принятыми лицами с момента регистрации Посетителя на Сайте, оформления Покупателем / Пользователем Заказа на Сайте и/или в мобильном приложении, или с момента желания оформить заказ, под желанием оформить заказ понимается любое действие Посетителя, выражающее заинтересованность в приобретении товара.

1.6 Сообщая Lamoda свой электронный адрес (далее - e-mail) и номер телефона, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель дает согласие на использование указанных средств связи Lamoda (в том числе для направления ответов на претензии Потребителя по указанному в личном кабинете e-mail), а также третьими лицами, привлекаемыми им для целей выполнения обязательств перед Посетителями Сайта/Пользователями/Покупателями, в целях осуществления рассылок рекламного и информационного характера, содержащих информацию о скидках, предстоящих и действующих акциях и других мероприятиях Продавца, о передаче заказа в доставку, а также иную информацию, непосредственно связанную с выполнением обязательств Покупателем в рамках настоящего Соглашения.

1.7 Оформляя Заказ, Пользователь/Покупатель соглашается с тем, что Продавец может поручить исполнение Договора третьему лицу, при этом оставаясь ответственным за его исполнение.

1.8 Все права и обязательства по заключенному с Пользователем Договору возникают непосредственно у Продавца, при этом Покупатель, принимая настоящее Соглашение, полностью понимает и соглашается, что в случае заключения договора с Продавцом, отличным от Lamoda, Lamoda не является стороной указанного договора и не несет

обязанностей, связанных с его исполнением, кроме предусмотренных настоящим Соглашением.

1.9 В рамках Заказа Lamoda предоставляет Пользователю информационное сопровождение заключенного Пользователем с Продавцом Договора.

1.10 Покупатель может оформить заказ в Интернет-магазине lamoda.ru 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, кроме периодов проведения регламентных работ или технических сбоев.

1.11 Адреса и режим работы Пунктов выдачи заказов, через которые возможно осуществить возврат, доступны на Сайте в разделе «Возврат».

1.12 К отношениям между Посетителем Сайта / Пользователем / Покупателем и Продавцом, в т.ч. в части порядка заключения и расторжения договора купли-продажи применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2463 а также положения Гражданского кодекса Российской Федерации, Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров" (утв. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924).

1.13 Местом заключения и исполнения договора Стороны признают юридический адрес (место нахождения) ООО "Купишуз".

Предмет соглашения

2.1 Предметом настоящего Соглашения является предоставление возможности Пользователю приобретать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Товары, представленные в каталоге Интернет-магазина, а также Электронные Подарочные Сертификаты (кроме процедуры их приобретения), представленные по адресу <https://www.lamoda.ru/giftcertificate/>.

2.2 В случае выявления факта оформления Пользователем заказа и (или) приобретения товара для целей, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, равно наличие у Продавца обоснованных сомнений в отсутствии у Пользователя целей приобретения товара, предусмотренных преамбулой Закона о защите прав потребителей, на отношения Lamoda и Пользователя не распространяются положения Закона о защите прав потребителей по смыслу преамбулы данного закона.

2.3 Данное Соглашение распространяется на все виды Товаров и услуг, представленных на Сайте, пока такие предложения с описанием присутствуют в ассортименте Интернет-магазина.

2.4 Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи Продавцом Покупателю кассового или товарного чека.

2.5 Для выбора способа оплаты «При получении» (как с примеркой, так и без примерки) общее количество товаров в заказе для каждой из следующих категорий: Верхняя одежда, Низ, Верх, Платья и костюмы, Обувь, Сумки, Аксессуары, *Нижнее бельё* не должно превышать 4 (четырёх) штук с учётом товаров, находящихся в пути. Со списком групп товаров, попадающих в эти категории, можно ознакомиться на [странице программы лояльности](#). Для способа оплаты «Онлайн оплата» ограничения не действуют.

Для целей данного пункта товарами в пути признаются товары, намерение о приобретении которых передано Пользователем Lamoda посредством оформления заказа и (или) которые находятся в процессе доставки Покупателю/Получателю. Если товар был оплачен онлайн, он не учитывается в товарах в пути.

Количество доступных товаров для оплаты "При получении" может увеличиваться и определяется правилами программы лояльности.

2.6 Для Посетителя / Пользователя, с учетной записи которого ранее не было оформлено заказов, для первых 3 (трех) заказов доступно до 10 товаров в следующих категориях Верхняя одежда, Низ, Верх, Платья и костюмы, Обувь, Сумки, Аксессуары, Нижнее бельё.

Регистрация на сайте

3.1 Регистрация на Сайте осуществляется с помощью всплывающего окна «Регистрация».

3.2 Регистрация на Сайте не является обязательной для оформления Заказа.

3.3 Lamoda не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Пользователем при регистрации.

3.4 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 не уведомления передача сведений является добровольной в понимании п. 3.5 настоящего Соглашения.

3.5 В случае если Пользователь передал кому-либо учетную запись предоставив тем самым доступ к аккаунту на сайте либо в мобильном приложении, или в связи с действиями Пользователя информация необходимая для входа в учетную запись стала известна третьим лицам, на Пользователя переходят все риски/обязательства, связанные с использованием его учетной записи третьими лицами, в том числе в целях оформления заказов, их оплаты и совершения иных действий.

Для целей настоящего пункта передачей учетной записи признается, факт получения третьим лицом информации для входа в аккаунт.

Lamoda не несет ответственности за противоправные действия, причинившие ущерб Пользователю с использованием учетной записи последнего.

3.6 Общение Посетителя Сайта / Пользователя/ Покупателя с операторами Call-центра /

менеджерами или иными представителями Lamoda и иных Продавцов должно строиться на принципах общепринятой морали и коммуникационного этикета. Строго запрещено использование Сторонами нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, каких-либо форм национальной, расовой дискриминации и дискриминации вероисповедания, а также угроз и шантажа, в независимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

3.7 В случае если в звонке на входящую линию Call-центра Lamoda Посетитель Сайта / Покупатель/ Пользователь совершает телефонное хулиганство, а именно: оскорбляет, проявляет агрессию, угрожает жизни сотрудникам компании, то Продавец вправе перевести общение в письменную форму. В случае если при общении в чатах/мессенджерах Call-центра Lamoda Посетитель Сайта / Покупатель/Пользователь совершает хулиганские действия, оскорбляет, проявляет агрессию, угрожает жизни сотрудникам, то Продавец вправе перевести взаимодействие, путем обмена сообщениями на Почту России, при таком переводе, Продавец вправе не реагировать на сообщения Посетителя Сайта / Покупателя/ Пользователя получаемым по иным каналам связи, при этом, Продавец вправе давать ответ на такие сообщения с использованием e-mail.

Товар и порядок совершения покупки

4.1 В случае отсутствия заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца, последний вправе уведомить об этом Покупателя путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации, либо звонком оператора Call-центра Lamoda, и предложить альтернативные варианты действий в отношении такого Заказа, включая его полное или частичное аннулирование.

4.2 В случае аннуляции полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю способом, которым Товар был оплачен.

4.3 В случае, если оператору Call-центра не удалось связаться по телефону с Посетителем Сайта / Пользователем / Покупателем для подтверждения Заказа в течение 24 часов с момента его оформления, а также если Посетитель Сайта / Пользователь / Покупатель не подтверждает Заказ в звонке более 3-х раз, Продавец оставляет за собой право считать такой Заказ неподтвержденным и аннулировать его.

Для целей настоящего пункта заказ считается неподтвержденным, в случае если после оформления заказа Посетитель Сайта / Пользователь / Покупатель не подтвердил в телефонном звонке оператора Call-центра свое желание на оформление заказа при соблюдении одного из условий, указанных в абз. 1 настоящего пункта.

4.4 Покупатель несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.

4.5 После оформления Заказа на Сайте Покупателю предоставляется информация о предполагаемой дате доставки путем направления электронного сообщения по электронному адресу, указанному Покупателем при регистрации или по телефону. Представитель Lamoda, обслуживающий данный Заказ, уточняет детали Заказа, наличие заказанных Товаров на складе Продавца, согласовывает дату доставки и время,

необходимое для обработки и доставки Заказа. Дата доставки зависит от того, какое юридическое лицо/индивидуальный предприниматель является Продавцом заказанного Покупателем Товара и на территории какого региона осуществляется доставка.

4.6 В день доставки заказа представитель Lamoda связывается с Покупателем по указанному им в момент оформления Заказа номеру телефона для согласования точного времени доставки в рамках указанного Покупателем промежутка, а также для получения необходимой информации от Покупателя для возможности прохода (проезда) по адресу, указанному Покупателем. В случае если Покупатель не отвечает на звонок представителя Lamoda, Продавец вправе перенести с согласия Покупателя доставку на другое время и (или) другой день. В случае если Покупатель не выходит на связь с Продавцом и (или) не согласовывает другое время и (или) другой день доставки, обязательство Продавца по доставке заказа считается выполненным надлежащим образом, а Покупатель - отказавшимся от заказа и исполнения договора и уведомленным о возможном изменении персональной политики в отношении Покупателя.

4.7 Следующие категории товаров не предназначены для продажи дистанционным способом и требуют согласования с продавцом их наличия и количества: парфюмерно-косметические товары; предметы личной гигиены; товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; изделия, контактирующие с пищей; изделия бельевые (включая термобелье, боди, нижнее белье и спортивное нижнее белье) и иные, имеющие непосредственный контакт с кожей человека в качестве изделия первого слоя; купальники и плавки; изделия чулочно-носочные (включая колготки); пижамы и домашние халаты; технически сложные товары бытового назначения (п. 16 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

4.8 Посетитель Сайта / Покупатель / Пользователь уведомлен, понимает и согласен с тем, что отдельные характеристики товара являются типичными для данного вида товаров и не образуют его недостаток или несоответствие обязательным требованиям.

Таковыми характеристиками являются, например:

- неравномерное распределение утеплителя пуховика и его сжатие в процессе эксплуатации за счет особенностей использования пуховика;
- частичная миграция пуха по пуховику;
- размерное отклонение и несимметричность внутренних швов и строчек, наличие не заправленных нитей на скрытой (внутренней) части трикотажных изделий и верхней одежды, не влияющих на внешний вид и эксплуатационные качества товара;
- неравномерная строчка;
- наличие равномерных следов клея на месте присоединения подошвы для обуви;
- морщинистость кожи в местах соединения, строчки и швов;
- высота задника обуви определяется брендом в зависимости от дизайнерской задумки и характерен для каждой конкретной модели;
- наличие не заправленных ниток (до 4 шт.) или их появление во время эксплуатации за счет выскальзывания из строчек, без роспуска строчек/швов.

4.9 Заказ может быть признан несовершенным или неподтвержденным в случае, если:

- товар подлежит обязательной маркировке, однако она отсутствует / не считывается и Товар без такой маркировки не подлежит продаже в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 515 от 26 апреля 2019 г. и иными нормативно-правовыми актами;
- при оформлении заказа произошел непреднамеренный технический сбой, повлекший

неверный расчет стоимости скидки и/ или стоимости Товара, которые могут носить справочный характер до момента получения подтверждения от Продавца;
— товар отсутствует на момент оформления заказа.

Доставка заказа

5.1 Способы, примерные сроки доставки Товаров, реализуемых Lamoda, информация о территории доставки указаны на Сайте в разделе «Способы доставки» по адресу <http://www.lamoda.ru/about/shipping/>; способы и примерные сроки доставки Товаров, реализуемых иными Продавцами, указаны на соответствующих страницах Продавцов на Сайте. Конкретные сроки доставки могут быть согласованы Покупателем с оператором Call-центра при подтверждении заказа.

5.2 Территория доставки Товаров, представленных на Сайте и реализуемых Lamoda, ограничена пределами Российской Федерации. Покупатель также соглашается, что территория доставки Товаров, реализуемых иными Продавцами, может быть ограничена. При оформлении заказа курьерской доставкой / доставкой в пункт выдачи заказов Покупатель / Пользователь ориентируется на карту зон доставки, размещенную на Сайте и/или мобильном приложении, которая доступна Покупателю / Пользователю при нажатии на кнопку «Перейти к оформлению».

В случае оформления заказа по адресу, вне зоны карты доставки, Продавец имеет право перенести доставку на ближайший доступный адрес входящий в зону доставки, о чем уведомляет Покупателя.

Если Покупатель выражает несогласие с переносом адреса доставки, заказ считается отменным по инициативе Покупателя.

5.3 В случае если Покупателем допущено неэтичное агрессивное поведение, в том числе с применением физической силы, в отношении представителя Lamoda при доставке заказа по адресу, указанному Покупателем, Lamoda вправе ограничить такому Покупателю возможность выбора способа доставки, предусмотрев безальтернативный вариант самовывоза из Пункта выдачи заказов или Почтой России.

5.4 При доставке Заказ вручается Покупателю / Получателю. При невозможности получения предоплаченного Заказа, указанными выше лицами, Заказ может быть вручен лицу, которое может предоставить сведения о Заказе (номер отправления и/или ФИО Получателя), а также в случае не предоплаченного заказа оплатить стоимость Заказа в полном объеме лицу, осуществляющему доставку Заказа. Продавцы, отличные от Lamoda, вправе самостоятельно определять круг лиц, которым может быть передан заказанный Товар.

5.5 Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также номер заказа и/или иные идентифицирующие данные Покупателя. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя (Раздел 10).

5.6 Торговый представитель вправе проверить комплектность и осмотреть заказ перед выдачей заказа Покупателю / Получателю.

5.7 Получатель проверяет внешний вид и комплектность Товара, комплектность всего

Заказа, в том числе соответствие количества позиций в Заказе, а также соответствие этих позиций заказанным, в момент доставки Товара в присутствии Торгового представителя. В случае выявления одного или нескольких из перечисленных в абз. 1 несоответствий, Покупатель / Пользователь / Получатель обязан заявить о таких несоответствиях, в противном случае после выкупа/получения такого Заказа Покупатель / Пользователь / Получатель лишается впоследствии права заявлять о несоответствии Товара заказанному.

5.8 При доставке Заказа службой доставки LMEexpress для осуществления одной примерки в присутствии сотрудника Lamoda, осуществляющего доставку по адресу Пользователя / Покупателя / Получателя, указанные лица могут произвести осмотр и примерку позиций заказа (в случае если заказ оформлен с возможностью примерки) все позиции из заказа (до 10 включительно), если примерка происходит без присутствия нашего сотрудника доставки (например, сотрудника не пустили в квартиру или же оставили сотрудника на проходной офиса, а не пустили в офис) Получателю с собой может быть выдано торговым представителем до 3 (трех) вещей одновременно. После возврата выданных для примерки вещей, Получателю с собой могут быть выданы другие вещи также в количестве не более 3 (трех).

При этом торговый представитель, вправе не выдавать, до выкупа, товары, не подлежащие примерке, (например, товары, описанные в Перечне непродовольственных товаров утверждённым постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 года №2463)

5.9 Время нахождения Торговых представителей, осуществляющих доставку по адресу Получателя ограничено 15 минутами вне зависимости от количества Заказов. Данное время определено общей нагрузкой сотрудника службы доставки. Время нахождения сотрудников службы доставки, доставляющих Товар, реализуемый иными Продавцами, может отличаться как в большую, так и в меньшую сторону в зависимости от условий доставки Товара соответствующего Продавца.

5.10 Уточнить дату и время доставки по адресу Получателя / Покупателя / Пользователя можно у представителя Lamoda, который связывается с Покупателем для подтверждения Заказа. Покупатель принимает и соглашается, что дата и время доставки Товаров, реализуемых Продавцами, отличными от Lamoda, находятся в исключительной компетенции таких Продавцов; при этом сотрудники и специалисты call-центра Lamoda обязуются оказывать любое возможное содействие и принимать зависящее от них меры для предоставления Покупателю такой информации.

5.11 Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из сведений о Продавце заказанного Товара, веса Товара, статуса Покупателя в Программе лояльности, региона и способа доставки, времени и даты интервала доставки, фактической загрузки интервала, а также (в случае необходимости) формы оплаты, и указывается на Сайте на последнем этапе оформления Заказа. Стоимость доставки в зависимости от региона доставки и статуса в Программе лояльности доступна по ссылке <https://www.lamoda.ru/delivery/>.

5.12 Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи ему Заказа, если иное не предусмотрено условиями настоящего Соглашения. В случае недоставки Заказа по вине Продавца он возмещает Покупателю стоимость предоплаченного Покупателем Заказа и доставки в полном объеме после

получения от Службы доставки подтверждения утраты Заказа.

5.13 Обязанность Продавца передать Товар Покупателю считается исполненной в момент вручения Торговым представителем Товара Покупателю / Пользователю / Получателю или получением указанными лицами Товара в отделении почтовой связи либо в заранее оговоренном месте выдачи Заказа.

5.14 В случае невозможности личного присутствия Получателя / Пользователя / Покупателя при приемке заказа Получатель / Пользователь / Покупатель может выбрать способ доставки «До двери» по предварительному согласованию с Торговым представителем. В данном случае обязанность Продавца по передаче Товара считается исполненной в момент уведомления Получателя / Пользователя / Покупателя о доставке товара посредством телефонного звонка и/или СМС-сообщения.

5.15 Риск случайной гибели при доставке заказа способом «До двери» переходит на покупателя в момент уведомления Торгового представителя о доставке товара посредством телефонного звонка и/или СМС-сообщения.

5.16 Продавец также считается исполнившим свои обязательства в момент передачи Товара службе доставки (перевозчику) или организации связи (ст. 458 ГК РФ).

5.17 При получении Заказа в отделении почтовой связи Получатель / Покупатель / Пользователь после оплаты доставленного Товара обязан осмотреть доставленный Товар и произвести его вскрытие в присутствии работников Почты России для проверки Товара на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае наличия претензий к доставленному Товару (недовложение, вложение Товара отличного от указанного в описи отправления, производственный брак, иные претензии) по указанию Получателя работниками Почты России составляется Акт о выявленных несоответствиях.

5.18 При получении Заказа через постамат Получатель / Покупатель / Пользователь обязан после оплаты доставленного Товара осмотреть доставленный Товар и произвести его вскрытие под камерами соответствующего постамата для проверки Товара на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае наличия претензий к доставленному Товару (недовложение, вложение Товара отличного от заказанного, производственный брак, иные претензии) Получатель / Покупатель / Пользователь обязан сообщить о выявленных несоответствиях на электронный адрес claims@lamoda.ru.

В случае невыполнения данной обязанности, товар считается принятым без замечаний, претензии к комплектности, соответствию, ассортименту, не принимаются.

5.19 В случае если доставка Товара произведена в установленные договором сроки, но Товар не был передан Покупателю по причинам, зависящим от Покупателя, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с Продавцом, после повторной оплаты Покупателем стоимости услуг по доставке Товара. (п. 20 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

5.20 Стоимость доставки Заказа может быть включена в стоимость доставляемого Товара.

5.21 Покупателю могут быть предложены альтернативные варианты доставки, в том числе доставка по другому адресу или самовывоз из другого пункта Lamoda в пределах одного города, который был выбран при оформлении заказа. При изменении адреса или способа доставки может измениться дата доставки и будет рассчитываться индивидуально в зависимости от местонахождения заказа, изначального и нового способов доставки.

5.22 Товар, представленный на Сайте, по качеству и упаковке соответствует ТР ТС и ТУ, что подтверждается соответствующими документами (сертификатами и т.д.).

Оплата товара

6.1 Цена Товара, реализуемого в Интернет-магазине и розничных магазинах Lamoda Sport, указывается в рублях Российской Федерации и включает в себя налог на добавленную стоимость в случае, если соответствующий Продавец применяет общую систему налогообложения.

6.2 Цена Товара на Сайте может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит. Цена Товара может дифференцироваться по регионам в зависимости от экономических показателей. Цена Товара, реализуемого в Интернет-магазине и розничных магазинах Lamoda Sport, может отличаться.

6.3 Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт:

6.3.1 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 уполномоченным им лицом.

6.3.2 Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 УК РФ.

6.3.3 Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате все Заказы, оформленные на Сайте и предоплаченные банковской картой, проверяются Lamoda. В целях проверки личности владельца и его правомочности на использование карты Lamoda вправе потребовать от Покупателя, оформившего такой заказ, предъявления документа, удостоверяющего личность.

6.3.4 При предоплате заказа (способом курьерской доставки) банковской картой на сайте или через мобильное приложение, денежные средства блокируются на карте до момента выкупа товара. Для Покупателя это выглядит как обычное списание денежных средств за покупку. При настроенных уведомлениях от банка придет пуш или смс о списании денежных средств. В мобильном приложении или личном кабинете банка, рядом с такой операцией может быть пометка “авторизация ожидает подтверждения”.

В момент получения заказа и при полном выкупе всех товаров, денежные средства за заказ списываются со счета. Дополнительной операции о списании денежных средств в день выкупа заказа не будет. Операция списания будет датирована днем оформления заказа (а не выкупа) в мобильном приложении или личном кабинете банка Покупателя.

При частичном выкупе товаров из заказа, операция о списании денежных средств в день оформления заказа уменьшится на сумму, равную стоимости невыкупленных товаров.

При этом денежные средства за доставку будут списаны как за оказанную услугу.

При полном отказе от заказа, операция о списании денежных средств в день оформления

заказа будет удалена из истории операций. При этом денежные средства за доставку будут списаны как за оказанную услугу.

Обратите внимание: при холдировании денежные средства не поступают Продавцу и их разблокировку осуществляет банк.

6.3.5 Lamoda предоставляет Пользователю возможность сохранить данные одной или нескольких банковских карт в своем Аккаунте или реквизиты иных способов платежей (“привязать способ платежа к Аккаунту”). Пользователь привязывает способ платежа к своему Аккаунту посредством указания данных, предусмотренных соответствующей платежной формой на Сайте. Данный функционал Сайта позволяет Пользователю сохранить реквизиты способов платежа и совершать по ним безналичную оплату на Сайте без необходимости повторного заполнения платежной формы.

6.3.6 В случае оформления Заказа с указанием оплаты привязанным способом платежа Пользователь предоставляет Lamoda свое волеизъявление (поручение) на оплату Заказа данным способом платежа путем автоматического списания с него денежных средств. Списание может быть произведено на основании длящегося поручения (автоплатежи, рекуррентные платежи).

6.3.7 Пользователь имеет возможность отвязать привязанный ранее способ платежа от своего Аккаунта при помощи функционала Сайта. Заказы, оформленные после этого момента, не будут автоматически оплачиваться с использованием указанного способа платежа путем автоматического списания денежных средств.

6.3.8 Денежные средства, списанные в качестве оплаты Заказа до того, как способ платежа был отвязан, Пользователю возвращаются при наличии правовых оснований для возврата. Отвязка способа платежа не является самостоятельным основанием для возврата денежных средств. Lamoda имеет право списать денежные средства в качестве оплаты Заказа или части Заказа, а также за доставку как за оказанную услугу с ранее привязанного способа платежа только в отношении Заказов, сделанных в момент, когда она была привязана к Аккаунту.

6.3.9 Пользователь гарантирует, что он является владельцем банковской карты или правомерным пользователем иного средства платежа, осознанно, корректно и полно заполняет реквизиты способа платежа в платежной форме при его привязке к Личному кабинету.

6.3.10 Пользователь самостоятельно обеспечивает безопасность от несанкционированного доступа к своему Личному кабинету и несет ответственность за оплаты, совершенные с привязанного способа платежа в результате несанкционированного доступа третьих лиц.

6.3.11 При привязке способа платежа Пользователь дает согласие Lamoda на обработку его реквизитов, а также на передачу указанных данных банкам и процессинговым центрам в целях оплаты Заказов. Lamoda обрабатывает реквизиты привязанной банковской карты в соответствии с Разделом 10 настоящего Соглашения.

6.3.12 Lamoda вправе по своему усмотрению и без указания причин ограничить Пользователю возможность привязки способов платежа на Сайте с сохранением возможности проведения платежа иными законными инструментами.

6.4 Lamoda и иные Продавцы вправе предоставлять скидки на Товары и устанавливать программу бонусов (Lamoda Club). Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления определяются Lamoda самостоятельно и указаны на Сайте (<https://www.lamoda.ru/help/article/programma-skidok-i-bonusov-lamoda-club-ru/>) (скидки, бонусы, порядок и условия их начисления в отношении Товаров Продавцов, отличных от Lamoda, размещаются на соответствующих Страницах Продавцов) и могут быть изменены

Продавцом в одностороннем порядке с уведомлением Покупателя посредством размещения информации на Сайте. Скидка, установленная соответствующим Продавцом, не может быть применена к Товару, реализуемому иным Продавцом, если иное не указано для соответствующего Товара на Сайте.

6.5 В случае если при применении скидки / бонуса пересчитанная стоимость Товара Lamoda включает в себя копейки, такая стоимость товара подлежит округлению в сторону увеличения до значения, кратного 1 (Одному) рублю.

6.6 Стоимость заказа является стоимостью, указанная на сайте, с учетом всех скидок, в том числе индивидуальных (например, по программе лояльности), скидок, предоставленных в рамках соответствующих акций Продавца и иных.

6.7 При проведении маркетинговых мероприятий, предполагающих вложение каких-либо объектов в отправления с Заказом Покупателя, доставка указанных вложений осуществляется за счет Покупателя, что указывается в правилах соответствующих маркетинговых мероприятий. Для того, чтобы отказаться от вложения, Покупателю необходимо обратиться в Службу по работе с клиентами (<https://www.lamoda.ru/help/?from=footer>).

6.8 При доставке Товара Lamoda Почтой России общая стоимость Товара подлежит увеличению на стоимость доставки в размере, указанном в Разделе «Способы доставки по России» (<https://www.pochta.ru/support/post-rules/tariffs>), а при доставке Товара иных Продавцов — в соответствии с условиями доставки, размещенными на соответствующих страницах Продавцов

6.9 Заказ считается неукomплектованным, если Покупатель сообщил об изменении решения о покупке до момента передачи заказа в доставку. Если Покупатель сообщил Продавцу об этом после момента начала сборки заказа на складе, то такой Заказ считается аннулированным.

6.10.1 Lamoda вправе принять решение о блокировке для Покупателя способа оплаты «При получении», в отношении реализуемых Lamoda Товаров в следующих случаях:
1) если ранее Покупатель оформил 3 (три) и более заказов и процент выкупа составил 25% или ниже, с учетом логистических и операционных характеристик оформленных Покупателем Заказов.

Процент выкупа рассчитывается как сумма выкупленных Товаров, на которые не был оформлен возврат, по отношению к сумме всех заказанных за период.

Если у Покупателя было 3 (три) и более заказов за последний год, процент выкупа рассчитывается за год. Если меньше - процент выкупа рассчитывается по всем заказам с 2013 года.

В расчет идут заказы и Товары, которые были переданы в службу доставки.

Узнать подробнее про процент выкупа можно обратившись в Службу поддержки через каналы связи, указанные по адресу <https://www.lamoda.ru/help>.

В этом случае Покупатель сможет вновь воспользоваться услугой «При получении» после увеличения процента выкупа до 26% и выше;

2) если доля неукomплектованных заказов составит более 60% от общего числа оформленных заказов и/или число неукomплектованных заказов составит не менее 5;

3) если Покупатель совершил или был заподозрен Lamoda в совершении противоправных

действий, направленных на причинение убытков Компании (кража, грабеж, разбой, мошенничество, умышленное повреждение имущества и др.);

4) если Покупатель, по мнению Lamoda, вел себя некорректно при общении с оператором Call-центра, Торговым представителем, другими работниками Компании и/или совершил умышленные действия в отношении работников компании (причинение вреда здоровью различной степени тяжести, хулиганство, оскорбления, угрозы, ограничение свободы и др.).

4.1) В случае, если было установлено, что Покупатель, в отношении которого была предусмотрена предоплата заказа, использует другой Аккаунт для оформления заказа на иных условиях оплаты («При получении»), в отношении такого Аккаунта также могут быть установлена предоплата.

Для определения связи Аккаунта с лицом, в отношении которого установлены условия оплаты «При заказе товара», достаточным является совпадение части регистрационных данных или наличия у Lamoda иных сведений, позволяющих отнести Аккаунт к соответствующему лицу.

5) если на момент оформления очередного заказа у Покупателя более допустимого количества Товаров находятся в доставке без предоплаты, т.е. намерение о приобретении которых передано им Продавцом и (или) которые находятся в процессе доставки Покупателю. Допустимое количество «товаров в доставке без предоплаты» зависит от процента выкупа и количества баллов. Узнать доступное количество Товаров в доставке без предоплаты можно обратившись в Службу поддержки через каналы связи, указанные по адресу <https://www.lamoda.ru/help>;

6) при наличии эпизода неявки за заказом в Пункт выдачи заказов и (или) эпизода игнорирования встречи с представителем любой курьерской службы для вручения заказа за последние 3 месяца.

7) в случае если Покупатели, оформили более 20 заказов или 240 Товаров в течение 14 суток, или же подтвердили более 10 заказов или 160 Товаров в течение 2 суток.

6.10.2 Иные Продавцы вправе устанавливать доступные Покупателю способы оплаты по своему усмотрению.

6.11 Покупатель имеет право обратиться в Службу поддержки по адресу <https://www.lamoda.ru/help> с просьбой о предоставлении возможности использования способа оплаты «При получении». В таком случае он обязан представить факты, подтверждающие, что он не совершал действия, указанные в подпунктах 3 и 4 пункта 6.10 Соглашения.

6.12 Решение по указанному обращению принимается Lamoda в течение 5 (пяти) рабочих дней, после чего сообщается Покупателю посредством отправки уведомления на электронную почту, указанную при подаче обращения.

Указанные положения не являются проявлением дискриминации и не направлены на ущемление прав, гарантированных законодательством Российской Федерации потребителям, а нацелены на снижение убытков Lamoda от действий Покупателей.

6.13 В случае приобретения ювелирного (ых) изделия (ий) стоимостью от 60 000 руб. до 400 000 руб. включительно, а также в случае, когда общая сумма заказа с ювелирным (и) изделием (ями) составляет 60 000 руб. включительно и более, оплата проводится в безналичной форме банковской картой или наличным расчетом с последующей идентификацией плательщика (п. 1.4 - 2 ст. 7 ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»).

6.14 При оплате товара Покупателю направляется чек в электронной форме на адрес электронной почты, указанной в личном кабинете Lamoda.

Возврат товара и денежных средств

7.1 Общие положения о возврате

7.1.1 Возврат Товара, реализуемого Lamoda, осуществляется в соответствии с «Условиями возврата», указанными на Сайте по адресу <https://www.lamoda.ru/help/easy-return/?from=footer>. Правила возврата Товара могут устанавливаться каждым соответствующим Продавцом самостоятельно и публикуются на Странице (<https://www.lamoda.ru/help/article/easy-return-partners-ru>). Lamoda не несет обязательств в отношении возврата Товара, реализуемого иными Продавцами.

7.1.2 Для рассмотрения заявки на возврат необходимо заполнить онлайн заявление на возврат, а также выслать товар, товарный чек, копию описи Отправления на адрес: 140961, Московский АСЦ, А/Я 169, ООО «Купишуз» (п. 21 Постановления Правительства от 31.12.2020 N 2463).

7.1.3 Направление/предъявление заявлений, претензий по адресам Пунктов выдачи заказов и/или иным Торговым представителям Lamoda на руки не является надлежащим способом их направления. Продавец вправе не рассматривать такие претензии.

7.2 В случае возврата, доставленного посредством Почты России Товара в связи с наличием претензий к Товару Получатель обязан заполнить онлайн-заявление на возврат, выслать Товар и товарный чек, копию описи Отправления на адрес указанный в п 7.1.2.

7.2.1 Действующее законодательство не предусматривает обязанности Продавца выезжать за возвращаемыми товарами к Покупателю, за исключением доставки крупногабаритного товара с недостатками и товара с недостатками весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их Потребителю.

7.2.2 Способы возврата Товара:

а) Пункты выдачи заказов Lamoda (доступны не во всех городах): вне зависимости от способа получения заказа; возврат Товара бесплатный.

б) Почта России: вне зависимости от способа получения заказа.

Возврат осуществляется на основании заполненного онлайн-заявления и товарного чека, подтверждающего факт и условия покупки. Однако отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Для того, чтобы осуществить возврат, необходимо заполнить online-форму.

В случае факта злоупотребления правом со стороны потребителя Lamoda вправе без объяснения причин перевести Пользователя / Покупателя на способ возврата только посредством направления товара Почтой России.

7.3 В случае наличия у Lamoda обоснованных подозрений в том, что поведение клиента, выражающееся в систематическом оформлении заказов и последующем их возврате, направлено исключительно на получение финансовой выгоды, а не с целью личного использования, Продавец вправе вернуть денежные средства, уплаченные за такие заказы, на тот же счет, с которого Пользователем / Покупателем производилась предоплата.

7.4 Покупатель соглашается, что в случае неполучения Покупателем возвращенного товара, после проведения проверки качества/сохранения товарного вида, по основаниям предусмотренным настоящим Соглашением, а равно возвращением товара на склад

Продавца оно считается невостребованным, хранится 6 месяцев, после чего уничтожается.

7.5 Возврат Товара надлежащего качества

7.5.1 Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара — в течение 14 календарных дней, не считая дня покупки. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (отсутствие следов эксплуатации и носки, наличие оригинальной и неповрежденной упаковки и ярлыков), потребительские свойства.

7.5.2 При возврате Товара надлежащего качества Покупатель обязан вернуть Товар Продавцу для проверки сохранности товарного вида и потребительских свойств Товара. Возврат денежных средств, уплаченных Покупателем Продавцу за Товар происходит после проведения указанной проверки (ч. 4 ст. 26 Закона РФ «О защите прав потребителей» и разъяснений Роспотребнадзора от 27.04.2017 г.).

7.5.3 При отказе Покупателя от Товара согласно п. 7.2.1. Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара, за исключением расходов Продавца, связанных с доставкой возвращенного Покупателем Товара (п. 22 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463), в течение 10 дней с даты поступления возвращенного Товара на склад Продавца вместе с заполненным Покупателем заявлением на возврат.

7.6 Возврат Товара ненадлежащего качества

7.6.1 Под Товаром ненадлежащего качества подразумевается Товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств.

7.6.2 Если Покупателю был передан Товар ненадлежащего качества и это не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

7.6.3 Покупатель в случае выявления в товаре дефектов и (или) недостатков обязан предоставить товар в адрес Продавца одним из указанных в п. 7.2.2 способов.

При этом Покупатель соглашается, что со стороны Продавца не требуется соответствующего волеизъявления о направлении товара в том числе на проверку качества.

Из содержания названных выше положений вытекает определенная последовательность действий Покупателя при отказе от товара ненадлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, согласно которой он должен своевременно заявить о своем отказе от товара, обеспечить Продавцу возможность проверить возвращаемый товар на наличие заявляемых дефектов, а также совершить действия по передаче данного товара Продавцу.

7.6.4 Продавец обязан принять Товар ненадлежащего качества у Покупателя и в случае необходимости провести проверку качества Товара. Разъяснения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 27.04.2017 г. № 01/5278-17-29, пояснения Роспотребнадзора).

7.6.5 В случае спора о причинах возникновения недостатков Товара Продавец обязан провести экспертизу Товара за свой счет. Экспертиза Товара проводится в течение 10 дней с момента получения Товара.

7.6.6 После проведения проверки качества или экспертизы Товара он возвращается Покупателю почтовым отправлением на указанный им адрес. В случае неуказания Покупателем адреса, а равно игнорирование обращений Продавца, Продавец имеет право поступить с товаром по своему усмотрению в порядке п. 7.4.

7.6.7 Требования о возврате уплаченной за Товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования и возврата Товара Продавцу (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

7.6.8 Возврат денежных средств осуществляется посредством возврата стоимости оплаченного Товара на банковскую карту, с которой была произведена оплата, почтовым переводом или наличными в случае оплаты наличными. В случае аннуляции или возврата полностью, или частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Lamoda Покупателю способом, которым Товар был оплачен, и по тем же реквизитам. Способы возврата денежных средств, уплаченных за Товар ненадлежащего качества, реализуемый Продавцами, отличными от Lamoda, определяется такими Продавцами самостоятельно и указываются на соответствующих Страницах Продавцов.

7.7 Возврат технически сложного Товара

7.7.1 Перечень технически сложного Товара установлен Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров").

7.7.2 Товар с заводской слюдой проверяется на внешние и внутренние дефекты без вскрытия заводской упаковки (слюды) путем внешнего осмотра Товара (поврежденная, смятая упаковка, нарушенная слюда, подтеки).

7.7.3 Товар без заводской слюды проверяется на внешние и внутренние дефекты Товара (поврежденная, смятая упаковка, подтеки, сколы на Товаре, повреждения, осадок, измененный цвет и структура продукта).

Гарантийный срок

8.1 В пределах гарантийного срока Покупатель вправе по своему выбору обратиться с требованием о возврате Товара ненадлежащего качества к изготовителю, продавцу или импортеру.

8.2 Гарантийный срок на одежду, обувь и иную продукцию, если иное не установлено изготовителем, составляет 30 (тридцать) календарных дней, не считая дня покупки. Гарантийный срок, установленный изготовителем, указан в описании к Товару. Если гарантийный срок изготовителя составляет более 30 (тридцати) календарных дней, применяется гарантийный срок изготовителя.

8.3 Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, Покупатель вправе предъявить Продавцу (изготовителю) требования, если Покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

8.4 Если существенный недостаток Товара выявлен по истечении 2 лет со дня его передачи Покупателю и к этому моменту истек гарантийный срок, требование о расторжении договора купли-продажи может быть заявлено Покупателем только к изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). При этом Покупатель обязан доказать, что выявленный недостаток является существенным и что он возник до передачи Товара Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. (п. 6 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 7 «Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018)).

Ответственность

9.1 Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, приобретенных в Интернет-магазине.

9.2 Продавец не несет ответственности за содержание и функционирование внешних сайтов.

9.3 Lamoda не несет ответственности за качество Товара, реализуемого иными Продавцами, а также за исполнение ими своих обязательств, по передаче Покупателю Товара, по своей комплектности и количеству соответствующего оформленному Покупателем Заказу. Покупатель настоящим соглашается, что любые претензии относительно качества, количества и комплектности Товара, а также сроков доставки Товара подлежат направлению тому Продавцу, чей Товар был заказан в Интернет-магазине. При этом Lamoda обязуется оказывать содействие Покупателям в разрешении их претензий к Продавцам путем предоставления всей имеющейся у Lamoda информации относительно порядка работы, условиях продажи и возврата Товара, места нахождения соответствующих Продавцов, а также любой иной информации существенной для разрешения таких претензий, находящейся в распоряжении Lamoda и не являющейся конфиденциальной в силу закона либо договора.

9.4 Ответственность за исполнение договора, заключенного Покупателем с Продавцом на основании предоставленной агрегатором информации о товаре/владельцем Сайта, а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи Покупателю Товара ненадлежащего качества и обмена недовольственного Товара надлежащего качества на аналогичный Товар, несет Продавец.

Конфиденциальность и защита информации

10.1 Персональные данные Пользователя/Покупателя обрабатывается в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

10.2 При регистрации на Сайте Пользователь предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, контактный номер телефона, адрес электронной почты, дату рождения, пол, изображение для учетной записи (аватар), адрес доставки товара, и может загрузить изображение для Аккаунта (аватар).

10.2.1 Пользователь / Покупатель 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.

10.2.2 Lamoda имеет право по своему усмотрению отказать Пользователю в размещении изображения в Аккаунте при нарушении прав третьих лиц или по этическим и моральным соображениям.

10.3 Предоставляя свои персональные данные Продавцу, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Посетителем Сайта/Пользователем/Покупателем в рамках настоящей Публичной оферты, возможности связи с Посетителем Сайта/Пользователем/Покупателем, продвижения Продавцом 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

Покупателям, обеспечения процесса возврата Товаров от Посетителя сайта /Пользователя/Покупателя, возможности использования доступных платежных систем, оформление потребительского кредита у компании-партнера Продавца, проведение розыгрышей призов среди Посетителей Сайта/Пользователей/ Покупателей, контроля удовлетворенности Посетителя Сайта/Пользователя/Покупателя, качества услуг, оказываемых Продавцом, а также для целей улучшения и доработок внутренних систем Продавца, которые используются для исполнения принятых на себя обязательств Продавцом, и поддержания корректной работы веб-сайта www.lamoda.ru.

10.4 Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

10.5 Lamoda имеет право отправлять информационные, в том числе рекламные сообщения, на электронную почту и мобильный телефон Пользователя/Покупателя с его согласия, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение сообщения. Пользователь/Покупатель 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/Покупателя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем/Покупателем.

10.6 Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путем отзыва акцепта настоящей Публичной оферты по форме, указанной [здесь](#). Подробнее об обработке персональных данных и о порядке осуществления прав, предусмотренных ФЗ № 152 «О персональных данных» [здесь](#).

10.7 Lamoda вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию. Посетитель / Пользователь / Покупатель настоящим дает согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе третьими лицами для целей формирования статистики и оптимизации рекламных сообщений.

10.8 Lamoda получает информацию об ip-адресе посетителя Сайта www.lamoda.ru. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

10.9 Lamoda не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем/Покупателем на Сайте в общедоступной форме.

10.10 Lamoda вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем/Покупателем, 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».

10.11 Lamoda обрабатывает данные Посетителей Сайта/Пользователей/Покупателей с помощью, в том числе метрических программ, таких как Google Analytics, Яндекс Метрика для анализа их поведения на Сайте в целях улучшения сервиса. В рамках такой обработки Lamoda обрабатывает данные о совершенных действиях на Сайте.

Lamoda обрабатывает технические данные Посетителей Сайта/Пользователей/Покупателей с помощью Yandex SmartCaptcha в соответствии с правилами https://yandex.ru/legal/smartcaptcha_notice/ для верификации запросов и блокировки роботов.

Срок действия Публичной оферты

11.1 Настоящее Соглашение вступает в силу с момента ее акцепта Посетителем Сайта/Покупателем, и действует до момента отзыва акцепта Соглашения или до момента ее фактического исполнения, в зависимости от того, что наступит раньше.

Дополнительные условия

12.1 Продавец вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.

12.2 Интернет-магазин и предоставляемые сервисы могут временно частично или полностью недоступны 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 Покупателей или без такового.

12.3 При достижении одного и (или) нескольких из указанных ниже условий приобретение последующих товаров подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи с Продавцом, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара: а) заявление требования о возврате, невыкуп и отмена более 70% товаров из совокупного количества заказов; б) выявление факта подмены товара при выкупе и (или) возврате; в) использование более 5 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств; г) намеренное использование одним и тем же лицом разных электронных адресов и (или) номеров телефона для оформления заказов; д) использование личного кабинета для размещения заказов не для личного пользования и (или) использование личного кабинета для размещения заказов для неопределенного круга лиц; е) нарушение порядка возврата товара и заявления требования, установленного Публичной офертой; ж) количество отменённых заказов более 80% от количества оформленных; з) снижение процента выкупа в аккаунте ниже 20%; и) использование более 2 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств, если есть основания полагать, что заказы выкупаются с помощью одной карты и возвращаются с помощью другой с целью сохранения кешбека. Такой товар не предназначен для продажи дистанционным способом на условиях публичной оферты и требует согласие Продавца на заключение договора (пункт 16 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

12.4 К отношениям между Пользователем/Покупателем и Продавцом применяются

положения Российского законодательства.

12.5 В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Пользователя/Покупателя он вправе обратиться к Продавцу любым доступным способом, указанным в настоящей Оферте или соответствующем разделе Сайта.

12.6 Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.

12.7 Lamoda предоставляет Посетителю сайта/ Пользователю/ Покупателю возможность поиска Товаров по фотографиям (далее – сервис "Поиск по фото"). В рамках функционирования указанного сервиса Посетитель сайта / Пользователь / Покупатель 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.

12.8 Стороны признают, что Соглашение и ответ, различные уведомления по Договору, в том числе связанные с изменением и расторжением Договора, подписанные простой электронной подписью, признаются электронными документами, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью. Простая электронная подпись представляет собой адрес электронной почты Покупателя / Посетителя / Пользователя, указанный при оформлении Заказа.

12.9 С правилами размещения отзывов и фотоотзывов можно ознакомиться [здесь](#).

12.10 Lamoda предоставляет Посетителю сайта/ Пользователю/ Покупателю возможность виртуальной примерки Товаров по фотографиям (далее – сервис "Виртуальная примерка"). В рамках функционирования указанного сервиса Посетитель сайта / Пользователь / Покупатель выражает свое согласие на использование параметров (пол, возраст, вес, рост, параметр фигуры (высота торса, форма живота, ширина плеч, соотношение грудной клетки и талии, соотношение талии и бедер, размер бюстгалтера для женщин)) и 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. Виртуальная примерка осуществляется исключительно в пределах базы данных предложений о продаже, используемых Lamoda на законных основаниях.

12.11 В случае если Торговым представителем (в т.ч. Торговым представителем ПВЗ, а равно любым другим сотрудником Продавца) были обнаружены предметы/вещи, не относящиеся к собственности Lamoda или собственности самого Торгового представителя, и непоступления от собственника вещи сведений об утере в течение 7 дней с момента обнаружения такой вещи, дает право Lamoda утилизировать вещь, или передать ее в правоохранительные органы как находку.

Правила применения рекомендательных технологий

13.1 Lamoda предоставляет посетителю (пользователю, покупателю) (далее - Посетитель) сайта Lamoda.ru / мобильного приложения Lamoda (далее - Сайт) персонализированные и

неперсонализированные рекомендации товаров и услуг (далее – Рекомендации) с целью улучшения опыта использования Сайта.

13.2 При формировании персонализированных Рекомендаций используются сведения, относящиеся к предпочтениям отдельного Посетителя Сайта, а именно данные о просмотрах страниц Сайта, кликах на Сайте, добавлениях товаров в корзину, добавлениях товаров в избранное, ответах на вопросы, заполнении анкет о себе, поисковых запросах, применениях фильтров, геолокации пользователя и о модели устройства, а также данные о сделанных заказах, выкупленных товарах (далее – Данные).

13.3 При формировании неперсонализированных Рекомендаций используются данные о товарах и консолидированные сведения, относящиеся к предпочтениям релевантных групп других Посетителей Сайта, а именно обобщенные Данные.

13.4 До получения Lamoda Данных по отдельному Посетителю Сайта, применяются неперсонализированные Рекомендации. После получения Lamoda таких Данных, подключаются персонализированные Рекомендации в части, где Данных достаточно для формирования таких персонализированных Рекомендаций.

13.5 Данные собираются путем отправки событий с устройства Посетителя 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.

13.6 Lamoda не собирает сведения, относящиеся к предпочтениям Посетителей Сайта, на других ресурсах сети «Интернет» для формирования Рекомендаций.

13.7 Lamoda строго соблюдает принципы конфиденциальности и безопасности личных данных, используемых в рамках Рекомендаций.

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