Политика конфиденциальности и Пользовательское соглашение

Настоящее Пользовательское Соглашение регулирует отношения между ОсОО «Hello IT» и пользователем сети Интернет (далее – Пользователь) в процессе использования сервиса **"Mandarin KG"** (далее именуемое - **"Mandarin KG"**),

1. **Термины и определения**

В настоящих правилах (далее – «**Правила**»), если из контекста не вытекает иное, нижеприведенные термины имеют следующие значения и являются их составной неотъемлемой частью:

"Mandarin KG" - совокупность программного обеспечения интернет-сайта, размещенного в сети Интернет приложений для мобильных устройств – **"Mandarin KG"**, размещенных на Интернет-ресурсах play.google.com и itunes.apple.com; базы данных, а также любого из перечисленных компонентов сервиса, интегрированного с партнерскими ресурсами / сайтами / приложениями.

Клиент – любое физическое или юридическое лицо, обладающее дееспособностью, осуществляющее регистрацию и/или заказ товаров через мобильное приложение **"Mandarin KG"**. Если в тексте настоящих Правил не указано иное, термин Клиент относится как к юридическому, так и к физическому лицу (в том числе индивидуальному предпринимателю – ИП);

Товары – продовольственные и непродовольственные товары, предлагаемые к приобретению на **"Mandarin KG"**;

Заказ – заказ Клиента на покупку (выкуп) Товаров и их доставку до двери Клиента/указанное им лицо (Получатель), размещенный на **"Mandarin KG"**;

Личный кабинет – учетная запись Клиента на **"Mandarin KG"**, создаваемая в момент регистрации Клиента и содержащая данные Клиента, указанные при регистрации или последующем изменении сведений, и сведения о Заказах Клиента;

Лицо, осуществляющее доставку – физическое или юридическое лицо (курьерская служба, курьеры курьерской службы), непосредственно исполняющие услуги по выкупу и

доставке товаров Клиентам до двери, с которым у **"Mandarin KG"** имеются правоотношения из заключенных договоров о сотрудничестве, агентских отношениях, оказании услуг или иных договоров;

Партнер "Mandarin KG" – оптово-розничные продавцы, товары которых представлены в **"Mandarin KG"** либо имеющие собственные страницы на сайте и мобильном приложении **"Mandarin KG"** с отдельным каталогом товаров (под своим наименованием/торговым знаком) для заказа доставки, либо любой иной магазин, выбранный Клиентом на **"Mandarin KG"**, в котором осуществляется сборка Товаров в соответствии с Заказом Клиента;

Получатель – физическое лицо, указанное Клиентом при оформлении Заказа в качестве лица, которому **"Mandarin KG"** передает заказанные Товары;

Бонус – условная единица, начисляемая Клиенту за Заказ, совершенный Клиентом или новым клиентом по рекомендации Клиента в соответствии с правилами, размещенными в личном кабинете Клиента, для частичной оплаты последующего Заказа в порядке и на условиях, указанных в правилах соответствующей акции;

Горячая линия – телефон службы поддержки Клиентов, указанный в настоящем Соглашении;

Промокод– уникальная комбинация букв и/или цифр, при условии активации которой (в случае соблюдения Клиентом иных условий использования, указанных в информационном материале к Промокоду и в настоящих Правилах), Клиенту предоставляется скидка на стоимость Заказа в размере и на условиях, указанных в правилах соответствующей акции;

Правила доставки – Правила работы службы доставки **"Mandarin KG"**, являющиеся неотъемлемой частью настоящих Правил;

Официальное уведомление – уведомление, регулирующее условия использования **"Mandarin KG"**, являющееся неотъемлемой частью настоящих Правил;

Оферта – публичная оферта (предложение) **"Mandarin KG"** о продаже товаров и Публичная оферта (предложение) **"Mandarin KG"** о выполнении поручений (заказов) на

покупку и доставку товаров, размещенные в Интернет и являющиеся неотъемлемой частью настоящих Правил;

Заявление о возврате – заявление Клиента о возврате Товара надлежащего либо ненадлежащего качества с указанием ФИО, паспортных данных, адреса регистрации Клиента и реквизитов карты и/или банковского счета для возврата денежных средств.

2. Предмет Пользовательского Соглашения

2.1. Сервис **"Mandarin KG"** представляет собой **информационную площадку**, на которой размещаются предложения о реализации товаров Партнерами **"Mandarin KG"**, а также обрабатывается процесс оформления заказов на выкуп товаров и их доставку до двери Клиентов, при этом **"Mandarin KG"** также дает возможность принятия денежных средств от Клиентов в счет оплаты за товары и их доставку, в случае предоплаты Клиентом товаров и услуг в безналичном порядке с использованием банковской карты, мобильных кошельков и пр. **"Mandarin KG"** выступает **информационным связующим звеном** между Партнерами **"Mandarin KG"**, лицами, осуществляющими доставку, и Клиентами.

2.2. Правоотношения по купле-продаже товаров (а также их доставки) возникают непосредственно между Партнером **"Mandarin KG"**, лицом, осуществляющим доставку, и Клиентом. **"Mandarin KG"** не является стороной сделки по реализации товаров Партнера Клиенту.

2.3. В отношении сделок, заключенных Клиентом и некоторыми Партнерами **"Mandarin KG"**, последняя выступает в качестве агента Клиента и действует за его счет и по его поручению, в том числе, осуществляя расчет с такими Партнерами за товары. Возврат денежных средств в случае предоплаты со стороны Клиента в безналичном порядке и отмены заказа осуществляется со стороны **"Mandarin KG"**. Клиент обязуется в момент приема заказа (товаров) осуществить проверку заказа на предмет соответствия наименования доставленных товаров и их количества оформленному заказу.

3. **Процедура присоединения Клиента к Пользовательскому соглашению**

3.1. Перед использованием **"Mandarin KG"** Клиент обязан ознакомиться с настоящим Пользовательским Соглашением и в случае согласия с положениями Пользовательского соглашения присоединиться к нему путем совершения одного из следующих конклюдентных действий:

- Нажатие кнопки «Войти или создать аккаунт» с использованием любой доступной в **"Mandarin KG"** социальной сети или иного сервиса третьего лица.

2.2. Присоединяясь к настоящему Пользовательскому Соглашению, Клиент выражает полное и безоговорочное согласие со всеми его условиями, в том числе, в части предоставления согласия "Mandarin KG" на обработку персональных данных Пользователя на условиях, указанных в разделе 8 настоящего Пользовательского соглашения, и на получение рассылок информационного и рекламного содержания.

2.3. Присоединяясь к настоящему Пользовательскому Соглашению, Клиент подтверждает, что он ознакомился с офертой "Mandarin KG" и принимает (акцептует) такую оферту в момент присоединения к настоящему Пользовательскому Соглашению.

2.4. Настоящее Соглашение может быть изменено **"Mandarin KG"** в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее опубликования в мобильных приложениях **"Mandarin KG"**, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

2.5. Клиент вправе отказаться от принятия изменений Соглашения, осуществленных **"Mandarin KG"**, что означает полный отказ Пользователя от использования **"Mandarin KG"**.

3. Регистрация

3.1. Клиент соглашается пройти процедуру регистрации, заполнив форму регистрации, или воспользовавшись возможностью передачи данных Пользователя от сервиса третьего лица в **"Mandarin KG"**.

3.2. После заполнения обязательных полей и ознакомления с настоящим Соглашением Клиент присоединяется (принимает) к настоящему Соглашению путем ввода номера телефона, что является принятием (акцептом) оферты, а равно заключением договора, порождающего у Пользователя обязанности соблюдать условия Соглашения, в том числе применимых документов.

3.3. Принятие настоящего Соглашения допускается только в полном объеме.

3.4. Клиент при заполнении формы регистрации указывает достоверный номер мобильного телефона, имя. Изменение номера телефона требует подтверждения путем ввода кода, полученного на указанный номер телефона. При этом **Клиент понимает и подтверждает понимание того факта, что выполнение обязанности Клиента по предоставлению достоверного номера телефона необходимо для исполнения заказа(ов), в том числе, для верификации Клиента, осуществления надлежащей доставки, коммуникации с Клиентом по любым вопросам, связанным с выполнением заказа**. В случае предоставления недостоверного номера телефона (в том числе, чужого либо виртуального), **"Mandarin KG"** имеет право приостановить либо отменить регистрацию Клиента и отказать ему в использовании сервиса.

3.5. Регистрируясь, Клиент соглашается: (a) принимать от **"Mandarin KG"** звонки и сообщения на зарегистрированный номер телефона, (b) принимает на себя ответственность за обязательства, возникающие у него вследствие оформления Заказа на условиях, изложенных в настоящих Правилах, (c) подтверждает и принимает на себя

ответственность за точность, полноту и достоверность вводимых им данных, (d) принимает на себя коммерческие риски, связанные с допущенными им ошибками и неточностями в предоставлении личных данных и данных для оплаты и доставки Заказа, (e) соглашается принимать рекламные сообщения в форме SMS-сообщений и/или пуш-уведомлений, и/или посредством приложений, и/или мессенджеров для смартфонов, социальных сетей, и/или телефонных звонков, голосовых сообщений, и/или иным образом на свой номер телефона.

3.6. Клиент несет ответственность за безопасность и ограничение доступа к своему мобильному устройству и учетной записи в **"Mandarin KG"**. Все действия, совершенные в рамках использования сервиса с использованием учетной записи Клиентом, считаются совершенными Клиентом.

3.7. Клиент соглашается с тем, что он обязан немедленно уведомить **"Mandarin KG"** о любом случае неавторизованного (неразрешенного) доступа под своей учетной записью и/или о любом нарушении безопасности.

3.8. Клиент вправе иметь только один профиль в системе сервиса **"Mandarin KG"** («запрет создания множества профилей»). Создание нескольких профилей для получения выгоды путем введения в заблуждение является нарушением настоящих Правил и может привести к немедленной блокировке всех профилей Клиента, а также к невозможности применения всех указанных/использованных номеров телефонов/электронных адресов/банковских карт такого Клиента в системе **"Mandarin KG"** в дальнейшем.

3.9. Объем доступа Клиента к **"Mandarin KG"** зависит от региона и адреса доставки, зоны доставки Партнера (лица, осуществляющего доставку), наличия конкретных товаров, нагрузки и режима работы Партнера (лица, осуществляющего доставку) и других обстоятельств, которые могут повлиять на функциональность **"Mandarin KG"** для конкретного Клиента.

4. Оформление заказа

4.1. Заказ может быть оформлен Клиентом с помощью функционала **"Mandarin KG"**. Оформление заказа и его доставки осуществляется Клиентом на указанных условиях **"Mandarin KG"** и является подтверждением согласия Клиента с существенными условиями продажи товаров. Оформление Заказов возможно 7 дней в неделю, за исключением периодов неработоспособности сервиса, связанных с обновлением программного обеспечения

или с техническими сбоями

4.2. Для оформления заказа на сервисе Клиент осуществляет действия:

a) по выбору страницы Партнера,

b) выбору товаров на указанной странице из представленного каталога товаров,

c) заполнению информации об адресе доставки либо по выбору актуального адреса доставки из доступной выборки, при этом Клиент обязан проверить корректность указанных ранее данных. Если Клиент предоставляет неверную/некорректную информацию или у **"Mandarin KG"** есть серьезные основания полагать, что предоставленная им информация неверна, неполна или неточна, **"Mandarin KG"** имеет право приостановить либо отменить регистрацию пользователя и отказать ему в использовании сервиса, кроме того, **"Mandarin KG"** вправе удержать денежные средства, полученные от Клиента за заказ, доставку как компенсацию затрат и расходов Партнера **"Mandarin KG"**, лица, доставившего заказ.

d) применению Промокода/баллов (если применимо),

e) оплате заказа (если выбрана онлайн-оплата).

4.3. Поле «Комментарии» может содержать только комментарии, уточняющие, но не изменяющие, адрес и порядок доставки.

4.4. Клиент несет ответственность за полноту, достаточность и корректность данных, введенных при оформлении заказа. Пользователь несет риски последствий некорректного указания сведений, необходимых для выполнения заказа, в том числе, приводящих к невозможности надлежащего выполнения Заказа.

4.5. По завершении процесса оформления Заказа, Заказу автоматически присваивается идентификационный номер.

4.6. Сведения о наличии, количестве, ассортименте и стоимости Товаров носят информационный характер. Данная информация публикуется в **"Mandarin KG"** в соответствии с исходными данными, имеющимися на онлайн ресурсах Партнеров **"Mandarin KG"**. Фотографии товаров, размещенные на сервисе, носят справочный характер, реальные товары могут не соответствовать таким фотографиям.

4.7. Клиент настоящим соглашается с тем, что сборка Заказа осуществляется непосредственно в магазине Партнера **"Mandarin KG"**, за исключением товаров, собираемых на складе сервиса, в связи с чем наличие, количество, ассортимент и стоимость Товаров на момент сборки могут не соответствовать оформленному Заказу, о чем Клиент уведомляется со стороны **"Mandarin KG"** либо лица, осуществляющего доставку на момент сборки. В этом случае, заказ подлежит подтверждению со стороны Клиента с определением порядка действий представителя **"Mandarin KG"**, осуществляющего сборку Заказа.

4.8. Клиент выбирает порядок действий представителя **"Mandarin KG"**, осуществляющего сборку Заказа, в частности, в случае:

(a) отсутствия какого-либо из заказанных Клиентом Товаров на полке в магазине Партнера **"Mandarin KG"**;

(b) низкого качества или поврежденной упаковки Товара;

(c) остаточного срока годности, составляющего менее половины от общего срока годности Товара;

(d) цены Товара на полке, превышающей более, чем на 10% цену, указанную в **"Mandarin KG"** на момент оформления Заказа Клиентом, с учетом положений п.п. 4.7.

4.9. Уведомления о сроках доставки, предоставляемые Клиенту, носят информационный характер и могут не учитывать обстоятельства, не зависящие от воли **"Mandarin KG"**, Партнера, лица, осуществляющего доставку, в том числе: задержки в связи с неблагоприятными метеоусловиями, дорожными заторами и пр. Также Клиент подтверждает свое согласие с тем, что в период повышенного спроса (сезонного или в силу иных причин) сроки подтверждения заказа и его доставки могут быть увеличены.

4.10. **"Mandarin KG"** вправе отменить заказ, уведомив Клиента, в случае отсутствия в зоне доставки заказа лица, осуществляющего доставку, и возможного в связи с этим нарушения заявленных сервисом сроков доставки, за исключением случаев, когда Клиент подтверждает свое согласие ожидать доставку дольше установленного срока.

5. Сборка Заказа

5.1. **"Mandarin KG"** осуществляет сборку заказа на полках в выбранном Клиентом магазине Партнера **"Mandarin KG".**

5.2. **"Mandarin KG"** не несет ответственности за недопоставку товара в случае отсутствия последнего в магазине Партнера **"Mandarin KG"** на момент сборки заказа представителем **"Mandarin KG"**.

5.3. Сборка заказа осуществляется в день его доставки.

5.4. Для Товаров, продаваемых на вес, возможно изменение доставляемого веса товара в пределах 10% от заказанного с соответствующей корректировкой стоимости Заказа. Допустимое в пределах 10% изменение веса и корректировка суммы не согласовываются с Клиентом. Оформляя Заказ, Клиент безусловно соглашается на такие изменения.

5.5. В случаях, перечисленных в пп. 4.7 и 4.8 выше, представитель **"Mandarin KG"** в зависимости от опции, выбранной Клиентом при оформлении заказа связывается с Клиентом по номеру телефона Клиента или Получателя, указанному Клиентом при оформлении заказа, для согласования замены или отмены.

5.6. Если в случаях, перечисленных в пп. 4.7 и 4.8 выше, невозможно исполнение заказа на условиях, изложенных Клиентом, и Клиент отказывается согласовывать действия представителя **"Mandarin KG"**, перечисленные в п. 5.5 выше, **"Mandarin KG"** вправе отменить заказ Клиента в части или полностью.

5.7. Собранный в соответствии с выбранной Клиентом опцией заказ считается согласованным **"Mandarin KG"** и Клиентом. Наименование, комплектность, ассортимент, количество, стоимость товаров, подлежащих передаче Клиенту, окончательно определяются в момент завершения сборки заказа. Информация об окончательно сформированном и согласованном заказе направляется на мобильное приложение Клиента вместе с уведомлением о завершении сборки и передаче заказа на доставку.

5.8. Обязательства **"Mandarin KG"** по передаче товаров, включенных Клиентом в заказ, и иные обязательства, связанные с передачей товаров, возникают с момента завершения сборки заказа представителем **"Mandarin KG"** с учетом вышеизложенных пунктов настоящих Правил.

5.9. Итоговая стоимость заказа определяется в момент завершения сборки заказа. Итоговая стоимость заказа может отличаться от предварительно рассчитанной стоимости, указанной в момент завершения оформления заказа.

5.10. В случае невозможности списать сумму заказа с карты, указанной Клиентом при оформлении заказа, по какой-либо причине, включая недостаток средств на карте, истечение срока действия карты и пр., представитель **"Mandarin KG"** связывается с Клиентом и согласует альтернативный способ оплаты заказа.

6. Доставка заказа

6.1. Клиент обязуется обеспечить беспрепятственный проход для лиц, осуществляющих доставку, до места доставки, а также обеспечить свое присутствие либо присутствие третьего лица, способного принять заказ по поручению Клиента, по месту указанного адреса доставки.

6.2. В момент приемки заказа Клиент обязуется проверить содержимое заказа на предмет соответствия оформленному заказу. В случае выявления проблем с доставленным заказом Клиент вправе не принимать такой заказ.

6.3. Обязательства по доставке считаются выполненными в момент вручения заказа Клиенту.

6.4. **Важно!** Если в случае **своевременной** доставки заказа Клиент не обеспечил свое присутствие для приема заказа по указанному адресу доставки, не ответил на звонок либо отказался от принятия заказа (по причинам, не связанным с качеством/комплектностью заказа), **"Mandarin KG" вправе удержать и потребовать денежные средства в размере стоимости доставки. В случае отказа от уплаты стоимости доставки, Клиент будет заблокирован со стороны "Mandarin KG".**

6.5. Клиент с согласия **"Mandarin KG"** может изменить порядок доставки товаров, указанный в заказе, и в этом случае **"Mandarin KG"** имеет право запросить у Клиента дополнительную сумму, вызванную изменением порядка доставки товаров.

6.6. В случае если доставка товара произведена в установленные сроки, но товар не был передан Клиенту по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с **"Mandarin KG"** и Клиентом, после повторной оплаты Клиентом стоимости услуг по доставке Товара.

6.7. Клиент обязан в течение 24 часов с момента наступления предполагаемого времени доставки/получения заказа сообщить **"Mandarin KG"** о факте неполучения заказа.

Возврат денежных средств производится **"Mandarin KG"** в течение одного рабочего дня с момента оплаты заказа либо в срок, установленный правилами банка-эмитента Клиента.

По истечении 2 (двух) дней с момента оплаты Заказа при неполучении **"Mandarin KG"** уведомления от Клиента об отказе от заказа и возврате денежных средств, заказ считается выполненным, денежные средства за него возврату не подлежат.

6.8. **"Mandarin KG"** вправе отказать Клиенту в оформлении заказа с формой оплаты "наличными или картой курьеру", если ранее оформленные заказы Клиента не были доставлены по его вине (например, если Клиент не открыл дверь или не ответил по телефону курьеру при доставке заказа, или Клиент указал несуществующий адрес доставки и т.п.).

6.9. В случае возникновения спорных ситуаций для **"Mandarin KG"**/Партнера/лица, осуществляющего доставку, основным средством связи с Клиентом является указанный Клиентом при регистрации номер телефона.

7. Ответственность

7.1. Стороны несут ответственность за невыполнение либо ненадлежащее выполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

7.2. **"Mandarin KG"** вправе принимать вопросы от Клиентов относительно доставки заказа в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента доставки/ожидаемой доставки, при этом во избежание мошенничества Клиент обязуется предоставить материалы с фото-/видеофиксацией повреждений заказа либо иных нарушений качества/комплектности с соблюдением требований контакт-центра (в том числе, но не ограничиваясь, указать на упаковке заказа комбинации цифр и букв по требованию оператора контакт-центра, предоставление фото утилизированного заказа/товаров). Пользователь обязуется не уничтожать поврежденные заказ/товары до решения ситуации оператором контакт-центра.

7.3. **"Mandarin KG"** вправе верифицировать Клиента с помощью номера телефона, указанного при регистрации, в случае возникновения сомнений или спорных ситуаций, претензии и жалобы от Клиента, не прошедших верификацию (например, осуществившие регистрацию с помощью виртуального номера с мошенническими целями), к рассмотрению не принимаются.

7.4. Клиент соглашается с тем, что все услуги предоставляются «как есть» и что **"Mandarin KG"** не несет ответственность за качество поставляемых товаров, за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку (осуществляемую Партнерами **"Mandarin KG"** или третьими лицами), за сбои в работе платежных систем, а также за невыполнение/ненадлежащее выполнение Партнерами **"Mandarin KG"** пожеланий Пользователей, указанных в поле «Комментарий».

7.5. **"Mandarin KG"** оставляет за собой право отменить заказ Клиента, заблокировать учетную запись Клиента в случаях использования последним нецензурной лексики в

общении с контакт-центром, лицом, осуществляющим доставку, Партнером **"Mandarin KG"**, грубого, невежливого, некорректного поведения Клиента, нарушения требований настоящего Соглашения, а также в случае, когда поведение Клиента создает угрозу жизни, физическому или психологическому здоровью или имуществу указанных выше лиц и их представителей.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Соглашение регулируется нормами действующего законодательства Кыргызской Республики.

8.2. Все возможные споры по поводу Соглашения разрешаются согласно нормам действующего законодательства Кыргызской Республики.

8.3. По вопросам, связанным с исполнением Соглашения, необходимо обращаться по адресу местонахождения: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Бакаева 140, 52-кв, ОсОО “Хэллоу АйТи”, ИНН 02705202110215. Претензии и жалобы должны направляться в письменном виде по указанному адресу местонахождения с обязательным приложением чека либо с указанием номера, даты и времени заказа, а также с указанием мобильного телефона для целей идентификации Клиента и заказа.

Часы работы – 9.00 ч.- 18.00 ч.

Часы работы контакт-центра – круглосуточно.