

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

интегрируемого мобильного приложения «Рядом»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Товарищество с ограниченной ответственностью «Даркстор» (далее – Рядом) предоставляет программно-технические возможности для заказа и оформления доставки товаров повседневного спроса пользователями сети Интернет (далее – Пользователь) через интегрируемое мобильное приложение «Рядом» (версии для Android и iOS) и веб-сайт <https://ryadom.kz> (далее – Сервис) на условиях, изложенных в настоящем Пользовательском соглашении (далее — Соглашение).

1.2. Использование Сервиса регулируется настоящим Соглашением, а также:

- Политикой конфиденциальности Рядом;
- Политикой доставки Рядом;
- Политикой возвратов Рядом;
- Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности Мобильного приложения «Choco SuperApp» при использовании Сервиса через мобильное приложение «Choco»;
- Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности Мобильного приложения «InDrive» при использовании Сервиса через мобильное приложение «InDrive».

1.3. В зависимости от местонахождения Пользователя (района, региона) все или некоторые функции Сервиса могут быть недоступны или ограничены. Применение любых технических и программных методов обхода данных ограничений запрещено

1.4. Начиная использовать Сервис или его отдельные функции, Пользователь считается принявшим условия Соглашения, Политики доставки и Политики возвратов Рядом в полном объеме. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Соглашения или Политик Пользователь должен немедленно прекратить использование Сервиса.

1.5. Рядом вправе в одностороннем порядке изменить или дополнить Соглашение или Политики без какого-либо специального уведомления в случаях, если это существенно не влияет на права и свободы Пользователя в соответствии с действующим законодательством. Новая редакция Соглашения или Политик вступает в силу с даты ее публикации, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения или Политик.

Действующая редакция Соглашения и Политик находится в личном профиле Пользователя внутри интегрируемого мобильного приложения «Рядом» в разделе «Правовые документы» либо на веб-сайте <https://ryadom.kz/> в разделе «Пользовательское соглашение».

1.6. В случае, если изменение Соглашения или Политик существенно влияет на права и свободы Пользователя, такие изменения вступают в силу при условии уведомления и получения согласия Пользователя. Согласие может быть выражено:

- явным подтверждением;
- продолжением использования Сервиса;
- оформлением новых заказов.

1.7. Пользователь подтверждает, что использование Сервиса прямо свидетельствует о его волеизъявлении на акцепт измененной редакции Соглашения или Политик.

1.8. Использование Сервиса возможно только при наличии доступа к сети Интернет. Пользователь самостоятельно получает и оплачивает такой доступ на условиях и по тарифам своего оператора связи или провайдера доступа к сети Интернет.

1.9. Пользователь самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами за свои действия, связанные с использованием Сервиса, в том числе, если такие действия приведут к нарушению прав и законных интересов третьих лиц, а также за соблюдение законодательства при использовании Сервиса.

1.10. При использовании Сервиса Пользователь не вправе:

- совершать любые действия, которые нарушают настоящее Соглашение и/или иные регулирующие документы Рядом;
- использовать Сервис для любых целей, не предусмотренных настоящим Соглашением;
- нарушать права третьих лиц;
- передавать или продавать свою учетную запись другому лицу;
- нарушать нормальную работу Сервиса;
- пытаться обойти технические ограничения, защищающие Сервис от несанкционированного доступа;
- содействовать действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых настоящим Соглашением и/или иными регуливающими документами;

- воспроизводить, повторять, копировать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части Сервиса;
- другим образом нарушать нормы действующего законодательства.

1.11. Сервис предназначен только для личного некоммерческого использования.

2. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

2.1. Использование Сервиса Рядом возможно при наличии учетной записи, созданной Пользователем в основных мобильных приложениях Партнеров Рядом.

2.2. Авторизация Пользователя происходит в основном мобильном приложении Партнера Рядом путем ввода SMS-кода, отправленного на номер телефона, использованный при создании учетной записи. Пользователь обязан обеспечить конфиденциальность и сохранность данных, используемых для входа в учетную запись.

2.3. Пользователь обязуется не указывать при использовании Сервиса персональные данные третьих лиц без их согласия.

2.4. Персональные данные Пользователей обрабатываются в соответствии с Политикой конфиденциальности Рядом и Партнеров.

2.5. Пользователь обязан немедленно уведомить Рядом о несанкционированном доступе к учетной записи или о любом нарушении или подозрениях в нарушении конфиденциальности.

2.6. При отсутствии такого уведомления все действия в рамках или с использованием учетной записи Пользователя считаются произведенными самим Пользователем.

2.7. Пользователь несет ответственность за все действия и последствия использования учетной записи, включая случаи несанкционированного доступа, а также добровольной передачи Пользователем данных для доступа третьим лицам.

2.8. Пользователь, достигший возраста 14 лет, вправе самостоятельно пользоваться Сервисом в пределах правоспособности, установленной действующим законодательством. Пользователь младше 14 лет не вправе самостоятельно пользоваться Сервисом.

2.9. Пользователь обязуется соблюдать законодательство Республики Казахстан, положения настоящего Соглашения, а также нормы общественной морали, не использовать ненормативную лексику, не оскорблять честь и достоинство курьеров, представителей Рядом.

2.10. Используя Сервис, Пользователь дает Рядом согласие на получение информационных сообщений об акциях и новостях посредством push-уведомлений, а также на прохождение опросов о пользовательском опыте посредством WhatsApp и иных каналов связи. Пользователь может в любое время отказаться от получения такой

информации, путем изменения настроек своего мобильного устройства либо обращения в службу поддержки Рядом.

2.11. Рядом вправе осуществлять модерацию сообщений и иной информации, размещаемой Пользователем в соответствующих разделах Сервиса в отношении Сервиса, услуг и участников Сервиса, содержащих оценку, отзывы и т.п.

2.12. В некоторых случаях при удалении аккаунта Пользователя Рядом может сохранить определенную пользовательскую информацию для законных целей, таких как предотвращение мошенничества, соблюдение юридических обязательств и требований законодательства, или разрешения споров.

3. ЛИЦЕНЗИЯ

3.1. Рядом является правообладателем Сервиса, которому принадлежат исключительные права на Сервис в любой его форме, включая право на дизайн, изображения, звуки, тексты, товарные знаки, зарегистрированные и незарегистрированные объекты интеллектуальной собственности и другие подобные объекты.

3.2. Рядом безвозмездно, на условиях простой (неисключительной) лицензии, предоставляет Пользователю отзывное ограниченное непередаваемое право использования Сервиса на территории Республики Казахстан следующим способом (далее – Лицензия):

- Применять Сервис по прямому функциональному назначению, в целях чего произвести его установку на мобильное устройство Пользователя.

3.3. Рядом предоставляет Пользователю право использовать Сервис только в личных некоммерческих целях. Использование Сервиса на условиях и способами, не предусмотренными настоящей Лицензией, возможно только на основании отдельного соглашения с Рядом.

3.4. Пользователь не имеет права изменять, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать и производить иные действия с объектным и исходным кодом Сервиса, имеющие целью получение информации о реализации алгоритмов, используемых Сервисом, создавать производные произведения с использованием Сервиса, а также осуществлять (разрешать осуществлять) иное использование Сервиса без письменного согласия Рядом.

3.5. Пользователь использует Сервис на свой риск по принципу «как есть».

3.6. Рядом не гарантирует, что:

- Сервис соответствует или будет соответствовать требованиям и ожиданиям Пользователя;

- Сервис будет предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок;
- Качество какого-либо продукта, услуги, информации и т.д., полученных с использованием Сервиса, будет соответствовать ожиданиям Пользователя.

3.7. Рядом не несет ответственности за любые виды убытков, которые могут наступить в результате использования Сервиса, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе.

4. ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Внимательно ознакомьтесь с текстом публичной оферты и, если Вы не согласны с каким-либо условием, не формируйте заказ!

4.1. В соответствии со статьями 387 и 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее — ГК) настоящий раздел Соглашения является публичной офертой Рядом неопределенному кругу лиц о заключении договора розничной купли-продажи товаров повседневного спроса с доставкой по указанному адресу.

4.2. Рядом продает товары и организует доставку, а Покупатель приобретает и оплачивает товары и доставку путем оформления заказов в Сервисе.

4.3. Формирование и оплата Пользователем Заказа через Сервис является акцептом оферты.

4.4. Совершая акцепт оферты, Пользователь подтверждает свою правоспособность, дееспособность, а в случаях, предусмотренных законодательством, наличие соответствующего согласия законных представителей, позволяющие вступать в договорные отношения с Рядом.

4.5. Цены в Сервисе указываются в тенге. Итоговая цена к оплате включает стоимость товара, доставки и сервисный сбор.

4.6. Оформляя Заказ, Пользователь соглашается с ценами на Товар, указанными при формировании Заказа.

4.7. Для оформления Заказа Пользователь выбирает товар, формирует корзину, указывает адрес доставки, контактные данные и иную необходимую информацию. Оформляя заказ, Пользователь подтверждает, что переданная им информация достоверная, полная и достаточна для исполнения Заказа.

Рядом и Партнеры Рядом вправе использовать указанную информацию для отслеживания выполнения обязательств по настоящему Соглашению и иным договорам, улучшению сервисов и маркетинговой, финансовой, иной аналитики.

4.8. Пользователь понимает, что законодательством Республики Казахстан могут быть установлены возрастные ограничения для приобретения определенных категорий товаров.

4.9. Если Пользователь добавляет в корзину товар с возрастными ограничениями и выбирает подтверждение того, что достиг требуемого возраста, Пользователь гарантирует, что данная информация является достоверной и принимает на себя всю ответственность за последствия предоставления ложной информации. При вручении товара, курьер вправе потребовать у Пользователя документ, удостоверяющий личность, во избежание нарушения действующего законодательства.

4.10. В состав товаров могут входить ингредиенты, вызывающие личные аллергические реакции и непереносимость. Делая заказ на товары, Пользователь подтверждает, что ознакомился с их составом и не имеет претензий к Рядом.

4.11. Доставка Товара осуществляется за счет Пользователя. Стоимость доставки формируется в момент оформления Заказа. Оформляя Заказ, Пользователь соглашается с ценами на доставку, указанными Сервисом.

4.12. Правила доставки указаны в Политике доставки Рядом.

4.13. Рядом вправе взимать плату за использование Сервиса (далее - Сервисный сбор) в размере, установленном Сервисом. Сервисный сбор не является платой за Лицензию и взимается только при оформлении заказа.

4.14. Право собственности на товар, а также риск случайной утраты (гибели) или повреждения товара переходит от Рядом к Пользователю в момент передачи товара Пользователю.

4.15. Товары вручаются Пользователю или лицу, указанному в качестве получателя Заказа, принимающему товар по адресу доставки.

4.16. Пользователь или получатель обязан проверить количество и качество товара в присутствии курьера. Получение Пользователем или получателем товара и фискального чека является подтверждением факта приема товара Пользователем. С момента вручения товара обязанность Рядом по передаче товара считается исполненной.

4.17. В случае выбора Пользователем способа доставки «оставить заказ у двери», право собственности на товар и связанные с ним риски переходят на Пользователя, а обязательства Рядом по передаче товара считаются исполненными в момент, когда курьер оставил товар у двери по указанному Пользователем адресу с проставлением статуса заказа «доставлено».

4.18. Обязательства по оплате товара и его доставки считаются исполненными с момента списания денежных средств с банковского счета Пользователя.

4.19. Пользователь гарантирует использование платежных инструментов, в том числе платежных карт на законном основании и несет ответственность за их принадлежность и правомерное использование в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.20. Рядом не осуществляет самостоятельный прием и обработку платежей. Прием и обработка платежей осуществляются банками Республики Казахстан и/или организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и/или платежными организациями в соответствии с действующим законодательством, с которыми у Рядом заключено соответствующее соглашение.

4.21. В связи с тем, что Рядом не осуществляет самостоятельную обработку и прием платежей, Рядом не осуществляет хранение реквизитов платежных карт Пользователя.

4.22. При обработке платежей с сохранением реквизитов платежной карточки платежной организацией ТОО «JetPay.kz» и/или банками второго уровня, с которыми у ТОО «JetPay.kz» заключено соответствующее соглашение, применяется процедура токенизации реквизитов платежной карточки.

Подробнее о процедуре токенизации Пользователь может ознакомиться в правовых документах ТОО «JetPay.kz».

Рядом не осуществляет обработку платежей, не хранит реквизиты платежных карт Пользователей (в том числе токены реквизитов платежной карточки) и не выполняет процедуру токенизации реквизитов платежной карточки.

Совершая процедуру оплаты, Пользователь подтверждает свое ознакомление и согласие с указанными выше правовыми документами ТОО «JetPay.kz».

4.23. Оплата товара осуществляется исключительно с использованием Сервиса. Пользователь не вправе осуществлять оплату товара путем вручения или перевода денежных средств Курьеру.

4.24. Рядом предоставляет Пользователю накладную и чек контрольно-кассовой машины путем размещения в Сервисе.

4.25. Пользователь вправе использовать промокоды, бонусы и специальные предложения при оформлении Заказа в соответствии с их условиями, размещенными в Сервисе. Используя бонусы, промокоды и специальные предложения, Пользователь автоматически соглашается с их условиями.

4.26. Пользователь вправе вернуть товар в случаях, предусмотренных Политикой возврата Рядом и законодательством Республики Казахстан.

4.27. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей оферте Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

4.28. Пользователь несет ответственность за корректность указанного адреса доставки Заказа. Рядом не несет ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение Заказа в связи с неверно указанным адресом доставки.

4.29. Пользователь несет ответственность за обеспечение входа по адресу доставки для выполнения Заказа, в том числе с использованием домофона, систем контроля доступа, охраны, консьерж служб.

4.30. Пользователь соглашается с тем, что время доставки, указанное при оформлении Заказа, является примерным и не является обязательством или гарантией доставки в указанный срок. Рядом приложит все усилия для максимально быстрой доставки, однако задержки возможны в силу непредвиденных обстоятельств.

4.31. Рядом не несет ответственности при отказе Пользователя в получении Заказа без уважительных причин, выраженном в действии или бездействии.

4.32. Рядом не несет ответственности в случае некорректного выбора Пользователем количества, характеристик или свойств товара, являющегося предметом купли-продажи.

4.33. Рядом не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Сервиса. При этом Рядом приложит все усилия по оповещению Пользователя доступным способом о невозможности исполнить свои обязательства.

4.34. Изображения товаров, размещенные в Сервисе, могут отличаться от их внешнего вида в действительности.

4.35. Любые обращения или жалобы, связанные с использованием Сервиса или исполнением Заказа, Пользователь может направить через разделы Сервиса «Связаться со службой заботы» и «Помощь с заказом».

4.36. Пользователь согласен принимать на указанные им телефоны звонки службы поддержки и курьеров по поводу выполнения Заказа.

4.37. Рядом вправе передавать свои права и обязанности по исполнению Заказов третьим лицам.

5. ПАРТНЕРЫ РЯДОМ

5.1. Партнерами Рядом являются:

- Товарищество с ограниченной ответственностью «Интернет лояльность»;

- компании группы inDrive.

5.2. Рядом и Партнеры Рядом вправе осуществлять свою деятельность как самостоятельно, так и в рамках экосистемы.

5.3. Экосистема представляет собой совокупность сервисов, различных продуктов Партнеров Рядом, функционирующих в единой программной форме с применением определенных организационных и/или технологических процессов (например, при интеграции Сервиса Рядом в приложение Партнера).

5.4. В случае, если у Пользователя есть учетная запись, ранее созданная в сервисе Партнера Рядом, Пользователю предоставляется возможность использовать Сервис Рядом без создания учетной записи непосредственно в Сервисе Рядом. Передача данных, содержащихся в учетной записи Партнера Рядом, осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности Рядом и Политикой конфиденциальности Партнера Рядом.

6. ПРАВА РЯДОМ

6.1. Рядом имеет право расследовать любое предполагаемое нарушение настоящего Соглашения. На время такого расследования Рядом вправе приостановить или ограничить доступ к некоторым или всем функциям Сервиса.

6.2. Рядом может принять решение о временной или постоянной блокировке учетной записи Пользователя или ограничении доступа к функциям Сервиса, если:

- было установлено, что Пользователь нарушил настоящее Соглашение;
- у Рядом есть основания полагать, что Пользователь собирается нарушить настоящее Соглашение;
- Рядом обязан это сделать в соответствии с требованиями действующего законодательства и/или требованиями государственных/правоохранительных/судебных органов;
- это обосновано требуется в качестве реакции на серьезную техническую проблему и/или проблему безопасности;
- в случае обнаружения признаков нетипичной активности с учетной записи Пользователя. К нетипичной активности, помимо прочего, относятся действия, имеющие признаки автоматизированного сбора данных, совершение однотипных операций с частотой, превышающей физические возможности человека, совершение операций, не имеющих очевидного логического объяснения или выходящих за рамки стандартного пользовательского сценария, а также иные действия, которые могут нарушить стабильность работы системы, интересы Сервиса или третьих лиц.

- было установлено неоднократное нарушение Пользователем условий проводимых Рядом акций, применения промокода.

6.3. Если ранее Рядом заблокировал аккаунт Пользователя за нарушение настоящего Соглашения, но заблокированный Пользователь продолжает использовать Сервис, зарегистрировав новую учетную запись, Рядом вправе заблокировать такие вновь зарегистрированные учетные записи.

6.4. Пользователь, считающий, что его учетная запись была ошибочно заблокирована, может обратиться с запросом о восстановлении учетной записи в службу заботы о пользователях. Рассмотрение запроса и предоставление ответа производится в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) календарных дней с момента получения обращения.

6.5. Рядом вправе в любое время и без необходимости предварительного уведомления (за исключением случаев, когда такое уведомление требуется в соответствии с законодательством) обновлять, изменять или удалять любую информацию, содержащуюся в Сервисе.

6.6. Рядом вправе в любое время и без необходимости предварительного уведомления (за исключением случаев, когда такое уведомление требуется в соответствии с законодательством) добавлять, изменять или сокращать функциональные возможности Сервиса.

6.7. Рядом вправе осуществлять запись телефонных разговоров и сообщений Пользователя со службой заботы в целях контроля качества, улучшения работы Сервиса и подтверждения устных заявлений Пользователя. Используя Сервис, Пользователь выражает свое согласие на запись телефонных разговоров и сообщений службой заботы.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. По настоящему Соглашению Претензионный порядок досудебного урегулирования споров обязателен. Все претензии Пользователь вправе направить на адрес электронной почты compliance@ryadom.kz. Претензия должна включать конкретный перечень нарушений со стороны Рядом, номер и дату Заказа, контактные данные и подпись Пользователя, направившего претензию. Несоблюдение формы или содержания претензии влечет отказ в ее рассмотрении по существу.

7.2. Срок ответа на претензию 10 (десять) календарных дней с даты ее получения.

7.3. В случае, если спор не удастся урегулировать в претензионном порядке, спор может быть передан любой заинтересованной стороной в суд в соответствии с действующим законодательством.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

8.1. Настоящее Соглашение, включая все его разделы, вступает в силу в момент начала использования Пользователем Сервиса и действует бессрочно.

9. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Соглашение представляет собой договор между Пользователем и Рядом относительно порядка использования Сервиса и заменяет собой все предыдущие соглашения между Пользователем и Рядом.

9.2. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Везде по тексту настоящего Соглашения под термином «законодательство» понимается законодательство Республики Казахстан.

9.3. Все возможные споры, вытекающие из отношений, регулируемых настоящим Соглашением, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан. Применимым правом является право Республики Казахстан.

9.4. Ничто в Соглашении не может пониматься как установление между Пользователем и Рядом агентских отношений, отношений простого товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма, либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Соглашением.

9.5. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Соглашения будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Соглашения.

9.6. Бездействие со стороны Рядом в случае нарушения Пользователем или иными лицами положений настоящего Соглашения не лишает Рядом права предпринимать соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Рядом от своих прав в случае совершения в последующем подобных или сходных нарушений.

9.7. Настоящее Соглашение составлено на русском и казахском языке. В случае расхождения русскоязычной версии Соглашения и версии на казахском языке применяются положения русскоязычной версии настоящего Соглашения.

10. РЕКВИЗИТЫ РЯДОМ

10.1. Товарищество с ограниченной ответственностью «Даркстор»

БИН: 200640028944

Юридический адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, ул.

Байзакова, 280, почтовый индекс 050040

Дата публикации: 23.04.2025

Дата вступления в силу: 23.04.2025