

Пользовательское соглашение для мобильного приложения GLOBUS

Термины и определения

В настоящем Соглашении используются следующие термины:

«Цифровой сервис» (мобильное приложение GLOBUS) — программное обеспечение, предоставляемое ОсОО «Умай Групп» для оформления заказов, просмотра ассортимента, участия в программе лояльности, получения уведомлений, использования электронного кабинета и иных функций.

«Пользователь» - физическое лицо, установившее мобильное приложение GLOBUS и прошедшее процедуру цифровой идентификации и/или регистрации.

«Цифровые записи» - любые данные, создаваемые Пользователем при использовании приложения, включая историю покупок, начисления и списания бонусов, историю действий, настройки приложения, взаимодействие с интерфейсом, отзывы, предпочтения.

«Персональные данные» - любая информация, относящаяся к идентифицированному или идентифицируемому Пользователю, обрабатываемая в рамках настоящего Соглашения.

«Обработка данных» - действие или совокупность действий по сбору, записи, систематизации, хранению, изменению, использованию, передаче, обезличиванию или удалению данных.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») определяет условия использования мобильного приложения GLOBUS (далее – цифровой сервис).

1.2. Использование цифрового сервиса допускается только при принятии настоящего Соглашения. Любое использование цифрового сервиса подтверждает, что Пользователь ознакомился с условиями Соглашения и согласен с ними.

1.3. Соглашение разработано с учетом требований Цифрового кодекса Кыргызской Республики, а также законодательства Кыргызской Республики, включая принципы инклюзивности, недискриминации, цифровой устойчивости, прозрачности, обоюдной защиты интересов, свободы пользовательских устройств, защиты цифровых прав, и других обязательных требований.

1.4. Все обязательные сведения о Поставщике цифрового сервиса доступны Пользователю до заключения Соглашения.

1.5. Условия настоящего Соглашения доступны Пользователю до момента регистрации и являются открытой публичной информацией.

1.6. Пользователь подтверждает, что он достиг возраста 16 (шестнадцати) лет, либо что согласие на обработку его персональных данных предоставлено законным представителем. Регистрация в цифровом сервисе без согласия законного представителя для лиц младше 16 лет не допускается.

2. Идентификация Пользователя и Поставщика цифрового сервиса

2.1. Поставщиком цифрового сервиса является: ОсОО «Умай Групп», ИНН 01007200310037, адрес: Кыргызская Республика, город Бишкек, улица Чокана Валиханова 16, контактный e-mail: office@market.kg, телефон: 900-230.

2.2. ОсОО «Умай Групп» однозначно и в понятной форме идентифицирует себя как Поставщика цифрового сервиса и обеспечивает доступность информации о цифровых сервисах в соответствии с требованиями Цифрового кодекса Кыргызской Республики.

2.3. Техническое обеспечение (хостинг, SMS-рассылка, хранение данных, аналитика) может осуществляться третьими лицами, перечень которых доступен в Политике конфиденциальности.

2.4. Поставщик цифрового сервиса не требует приобретения каких-либо устройств или услуг для получения доступа к цифровому сервису, соблюдая принцип свободы пользовательских устройств.

2.5. Цифровая идентификация Пользователя осуществляется посредством номера телефона и кода подтверждения, направляемого через SMS. Пользователь обязуется обеспечивать сохранность средств аутентификации.

3. Заключение, изменение и хранение пользовательского соглашения

3.1. Соглашение может быть заключено в форме, позволяющей идентифицировать Пользователя (регистрация, ввод кода подтверждения, авторизация через номер телефона, e-mail или иные способы цифровой аутентификации).

3.2. Поставщик цифрового сервиса обязан хранить цифровые записи, подтверждающие:

- факт заключения Соглашения,
- условия Соглашения в отношении конкретного Пользователя,
- факт исполнения Соглашения.

Срок хранения: весь период действия Соглашения + 3 (три) года после его прекращения.

3.3. Изменение Соглашения:

- Поставщик цифрового сервиса уведомляет Пользователя о любых изменениях не менее чем за 1 (один) месяц;
- Пользователь вправе отказаться от изменений и прекратить использование цифрового сервиса;
- В случае отказа Пользователя Соглашение прекращается.

3.4. Поставщик цифрового сервиса обеспечивает возможность хранения и воспроизведения Пользователем условий Соглашения, включая автоматический перевод на государственный или официальный язык.

4. Доступность цифрового сервиса и принципы его предоставления

4.1. Доступ к цифровому сервису предоставляется на условиях:

- **инклюзивности** — цифровой сервис доступен всем пользователям, включая лиц с ОВЗ;
- **недискриминации** — цифровой сервис не создает приоритета для пользователей по полу, национальности, местонахождению или иным признакам;
- **географической недискриминации** — доступ цифровому сервису не может зависеть от того, где находятся данные Пользователя;
- **цифровой устойчивости** - Пользователь и Поставщик цифрового сервиса совместно обеспечивают устойчивое функционирование цифрового сервиса.

4.2. Поставщик цифрового сервиса предоставляет пользователям потребительскую поддержку: инструкции по настройке устройств, устранению технических проблем.

4.3. Поставщик цифрового сервиса не занимается недобросовестной конкуренцией и не предпринимает действий, ограничивающих конкуренцию или цифровые права пользователей.

5. Персональные данные и цифровые записи

5.1 Правовые основания обработки персональных данных:

- согласие Пользователя;
- исполнение настоящего Соглашения, договора купли-продажи и поставки товара; законные интересы Поставщика цифрового сервиса;
- требования законодательства Кыргызской Республики.

Передача персональных данных Пользователя за пределы Кыргызской Республики допускается только при условии обеспечения надлежащего уровня защиты и в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

5.2. Сроки хранения данных: персональные данные пользователей хранятся до тех пор, пока существуют цели обработки, и в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. По истечении этих сроков данные удаляются либо обезличиваются, если иное не требуется законодательством Кыргызской Республики.

5.3. Обработка для исполнения Соглашения, договора купли-продажи и доставки товаров.

Поставщик цифрового сервиса обрабатывает персональные данные Пользователя (ФИО, контактные данные, адрес доставки, история заказов, данные карт лояльности и иные сведения) в объеме, необходимом для:

- регистрации и ведения учетной записи;
- заключения и исполнения настоящего Соглашения и договоров купли-продажи и доставки товаров;
- обработки заказов;
- предоставления сервисов цифрового сервиса;
- исполнения обязанностей Поставщика цифрового сервиса, установленных законодательством Кыргызской Республики.

Такая обработка осуществляется **без отдельного согласия Пользователя** на основании ст.79 ч.1 п.1 Цифрового кодекса КР.

5.4. Обработка на основании согласия Пользователя.

Для отдельных видов обработки персональных данных, не связанных напрямую с исполнением настоящего Соглашения, договоров купли-продажи и доставки товаров, Поставщик цифрового сервиса получает **отдельное согласие Пользователя**.

К ним относятся:

- направление рекламных и информационных сообщений (SMS, e-mail, push-уведомления);
- персонализация предложений, акций и бонусных программ;
- маркетинговые исследования и анализ предпочтений;
- передача данных третьим лицам для маркетинговых целей и целей, не связанных с исполнением настоящего Соглашения, договоров купли-продажи и доставки товаров.

Согласие является добровольным, конкретным и информированным и может быть отозвано в любой момент через личный кабинет или службу поддержки.

5.5. Права Пользователя.

Пользователь имеет право:

- получение информации об обработке его персональных данных;
- доступ к своим персональным данным;
- исправление, уточнение персональных данных;
- удаление персональных данных («право быть забытым») при соблюдении требований законодательства Кыргызской Республики;
- ограничение обработки персональных данных;
- возражение против обработки персональных данных;
- переносимость персональных данных;

- отзыв ранее данного согласия, если таковое было дано.

Поставщик цифрового сервиса обязуется обеспечивать реализацию прав Пользователя в сроки и порядке, установленные законодательством Кыргызской Республики.

Отзыв согласия не влияет на законность обработки персональных данных, произведённой до такого отзыва.

5.6. Форма согласия.

Согласие может быть выражено путем проставления отметки (чекбокса) в интерфейсе цифрового сервиса.

Пример:

☒ «Я согласен получать персональные предложения и рекламные сообщения, а также на обработку моих персональных данных в маркетинговых целях (подробнее — в Политике конфиденциальности)».

5.7. Категории обрабатываемых персональных данных.

Поставщик цифрового сервиса вправе обрабатывать:

- регистрационные данные;
- контактные данные (телефон, e-mail);
- данные о покупках и транзакциях;
- данные о поведении в приложении;
- технические данные (IP, cookies, данные устройства);
- данные, связанные с участием в программе лояльности;
- адрес доставки, история покупок, данные платежей, данные устройства и использования данные карт лояльности, предпочтения и отзывы.

Специальные категории и биометрические данные — только в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, и на основании отдельного волеизъявления Пользователя.

5.8. Цели обработки персональных данных:

- исполнение настоящего Соглашения, договорных обязательств (обработка заказов, доставка, оплата);
- предоставление персонализированных услуг и предложений;
- информирование и коммуникация с Пользователем;
- участие в акциях, программах лояльности;
- обеспечение безопасности, предотвращение мошенничества;
- выполнение обязательств по законодательству Кыргызской Республики (отчётность, нормативные требования).

5.9. Цифровые записи, не относящиеся к персональным данным, хранятся и обрабатываются в объёме, необходимом для функционирования цифрового сервиса, и подлежат предоставлению Пользователю по его запросу.

5.10. Цифровые права Пользователя.

Все цифровые записи, созданные Пользователем, принадлежат Пользователю, если иное не установлено настоящим Соглашением.

Поставщик цифрового сервиса не приобретает прав интеллектуальной собственности на контент Пользователя.

5.11. Использование данных геолокации.

5.11.1. Цифровой сервис может запрашивать доступ к данным геолокации устройства Пользователя для следующих целей:

- определения адреса доставки,
- определения ближайшего магазина GLOBUS,
- предоставления персонализированных предложений, основанных на местоположении,
- оптимизации маршрутов доставки.

5.11.2. Геолокация используется только при активированном разрешении Пользователя в настройках мобильного телефона.

5.11.3. Пользователь вправе в любой момент отключить передачу данных геолокации через настройки мобильного телефона. Это не влияет на возможность использования цифрового сервиса, за исключением функций, требующих геолокации (например, доставка).

5.11.4. Геолокационные данные не передаются третьим лицам, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством.

5.12. Cookies, идентификаторы устройств и технические данные

5.12.1. Цифровой сервис автоматически собирает техническую информацию, включая:

- cookies и аналогичные технологии,
- идентификатор устройства (Device ID),
- тип и модель устройства,
- версию операционной системы,
- IP-адрес,
- данные о взаимодействии с функциями приложения (логирование событий).

Логи действий Пользователя хранятся в течение срока использования цифрового сервиса и 3 (трёх) лет после его прекращения

5.12.2. Эти данные используются для:

- обеспечения работы цифрового сервиса,
- предотвращения мошенничества,
- аналитики и улучшения функционала,
- персонализации интерфейса,
- хранения пользовательских предпочтений.

5.12.3. Cookies и идентификаторы устройств не содержат персональных данных и не используются для идентификации Пользователя без его согласия.

5.12.4. Пользователь может ограничить использование технических данных через настройки устройства, однако это может привести к частичному ограничению функционала цифрового сервиса.

6. Программа лояльности.

6.1. Пользователь вправе участвовать в бонусных, скидочных и иных маркетинговых программах Поставщика цифрового сервиса.

6.2. Поставщик цифрового сервиса не вправе требовать обязательного участия Пользователя в маркетинговых акциях.

6.3. Бонусы не являются электронными деньгами и не подлежат возврату или обмену на наличные.

6.4. Данные, полученные через программу лояльности, используются исключительно для целей, предусмотренных Соглашением.

6.5. Полные Правила программы лояльности размещены по адресу: www.globus.kg и являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

Платежи и финансовые операции

Цифровой сервис может предоставлять возможность онлайн-оплаты товаров банковскими картами, электронными кошельками и иными методами, доступными на момент оплаты.

Все платежи обрабатываются уполномоченными платежными операторами, сертифицированными в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики и международных стандартов безопасности (включая PCI DSS).

Поставщик цифрового сервиса не хранит реквизиты банковских карт Пользователя и не осуществляет доступ к финансовой информации, передаваемой платежным оператором.

Пользователь несёт ответственность за корректность введенных данных при оплате.

В случае возврата денежных средств возврат осуществляется способом, которым была произведена оплата, если иное не предусмотрено законодательством или правилами банка. Электронный чек направляется Пользователю автоматически через приложение или по указанным контактными данным.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Обязанности Поставщика цифрового сервиса.

Поставщик цифрового сервиса обязуется:

- предоставлять цифровой сервис надлежащего качества;
- обеспечивать защиту персональных данных Пользователя;
- обеспечивать доступность жалоб и обращений Пользователя через веб-сайт или цифровой сервис;
- не удалять сообщения Пользователей, за исключением запрещенной законодательством Кыргызской Республики информации;
- предоставлять информацию о цифровых данных Пользователя при его обращении;
- уведомлять Пользователя о любых изменениях условий настоящего Соглашения.

7.2. Обязанности Пользователя

Пользователь обязан:

- сохранять свою цифровую идентичность и не передавать доступ третьим лицам;
- соблюдать права интеллектуальной собственности;
- соблюдать условия Соглашения.

8. Порядок отказа от цифрового сервиса

8.1. Пользователь вправе отказаться от цифрового сервиса в любое время.

8.2. При отказе Поставщик цифрового сервиса обязан:

- предоставить Пользователю все его цифровые записи;
- предложить перенести цифровые записи на другой сервис;
- обеспечить удаление данных Пользователя, за исключением данных, которые Поставщик цифрового сервиса обязан хранить в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.

8.3. Если Пользователь не дал указаний по своим персональным данным после отказа, Поставщик цифрового сервиса обязан удалить их по истечении одного календарного года.

8.4. Удалению не подлежат данные, которые Поставщик цифрового сервиса обязан хранить в соответствии с налоговым, бухгалтерским и иным законодательством Кыргызской Республики (например, электронные чеки, данные о транзакциях). Такие данные хранятся в установленные законодательством Кыргызской Республики сроки.

9. Жалобы, споры и порядок рассмотрения обращений

9.1. Поставщик цифрового сервиса обязан обеспечить возможность подачи жалоб через веб-сайт или цифровой сервис по вопросам:

- качества цифрового сервиса;
- нарушений цифровых прав;
- нарушения правил пользования цифрового сервиса;
- распространения цифровых данных;
- иных нарушений законодательства Кыргызской Республики.

9.2. Жалоба может быть подана через:

- раздел “Поддержка” в цифровом сервисе;
- e-mail: office@market.kg;
- форму обратной связи на сайте: www.globus.kg.

9.3. Поставщик цифрового сервиса обязан:

- рассмотреть жалобу Пользователя в срок не более 5 (пяти) рабочих дней;
- если требуется больший срок - уведомить Пользователя в течение 5 (пяти) рабочих дней с обоснованием;
- сообщить о результатах тем способом, которым подана жалоба.

9.4. В случае споров между пользователями, связанных с размещением информации в цифровом сервисе, Поставщик цифрового сервиса обеспечивает разбирательство и принимает меры согласно условиям настоящего Соглашения.

9.5. Решение Поставщика цифрового сервиса может быть обжаловано Пользователем в отраслевой регулятор, а затем в суд.

10. Ответственность

10.1. Поставщик цифрового сервиса вправе приостановить доступ Пользователя к цифровому сервису, нарушающего Соглашение.

10.2. Если цифровой сервис был недоступен по вине Поставщика цифрового сервиса, ответственность составляет двойную цену сервиса за каждый полный час недоступности, за исключением регламентных работ. Указанные в настоящем пункте правила ответственности применяются только если цифровой сервис будет платным. Цифровой сервис предоставляется Пользователю бесплатно.

10.3. При задержке предоставления цифрового сервиса или ухудшении качества по вине Поставщика цифрового сервиса, последний компенсирует стоимость цифрового сервиса за соответствующий период.

10.4. Ущерб, возникший вследствие потери цифровых записей Пользователя или недоступности обязательной информации, подлежит полному возмещению на основании решения суда.

10.5. Поставщик цифрового сервиса не несет ответственности в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), подтвержденных компетентными органами.

11. Заключительные условия

11.1. Настоящее Соглашение регулируется законодательством Кыргызской Республики.

11.2. При продаже товаров через цифровой сервис применяются положения Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей».

11.3. Споры разрешаются путем переговоров, а при недостижении соглашения - в судебном порядке.

11.4. Соглашение может быть изменено.

- Пользователь уведомляется за 1 (один) месяц до вступления изменений в силу.
- Архив всех редакций хранится 3 (три) года и предоставляется по запросу.

11.5. Настоящее Соглашение составлено на русском и кыргызском языках. При наличии разночтений между версиями приоритет имеет версия на кыргызском языке.

11.6. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его публикации в цифровом сервисе и действует до его отзыва или замены новой редакцией.