

Пользовательское соглашение

Термины и определения, используемые в настоящем Пользовательском соглашении (далее «Соглашение»):

L'accent	Товарищество с ограниченной ответственностью «L'accent», БИН: 210640007369, Интернет-магазин, Торговая интернет-площадка, Сайт.
Заказ	Должным образом оформленный запрос Покупателя на приобретение и доставку по указанному Покупателем адресу/посредством самовывоза Товара/Товаров, выбранного/выбранных в Интернет-магазине.
Посетитель Сайта/Интернет-магазина/Торговой интернет-площадки	Лицо, посетившее сайт – www.laccent.kz или мобильные приложения L'accent для операционных систем iOS и Android без цели оформления Заказа.
Пользователь	Физическое лицо, посетитель Интернет-магазина, принимающий условия настоящего Соглашения и желающий оформить Заказ/ы в Интернет-магазине.
Покупатель	Пользователь, оформивший Заказ/ы в Интернет-магазине.
Продавец	Юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, Товар которого размещен в Интернет-магазине.
Сайт/Интернет-магазин/Торговая интернет-площадка	Интернет-сайт, расположенный по адресу: www.laccent.kz , а также мобильные приложения L'accent для операционных систем iOS и (или) Android, где представлены Товары, предлагаемые Продавцами для приобретения.
Личный кабинет/Страница	Страница Интернет-магазина, мобильного приложения L'accent, содержащая сведения об условиях продажи, доставки и возврата Товаров, реализуемых Продавцами, а также иную информацию, являющуюся существенной для заключения и исполнения договора купли-продажи Товара.
Товар	Товары (одежда, обувь, аксессуары и т. п.), работы, услуги, представленные Продавцом к продаже в Интернет-магазине.

**Термины и определения в Договоре могут быть указаны как с заглавной (большой) буквы, так и с прописной (маленькой) буквы, в любом роде и падеже.*

1. Общие положения

- 1.1. Продавец осуществляет продажу Товаров через Торговую интернет-площадку по адресу: www.laccent.kz и (или) же через мобильные приложения L'accent для операционных систем iOS и Android.
- 1.2. Заказывая Товары через Торговую интернет-площадку, Пользователь соглашается с условиями продажи Товаров, изложенными ниже (далее «Условия продажи товаров»), а также с условиями продажи и доставки Товаров, размещенными на страницах Продавцов. В случае несогласия с настоящим Пользовательским соглашением (далее «Соглашение», «Публичная оферта») Пользователь обязан немедленно прекратить использование сервиса и покинуть Интернет-магазин.
- 1.3. Настоящие Условия продажи товаров, а также информация о Товаре, представленная в Интернет-магазине, являются публичной офертой в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан (далее «РК»).

- 1.4. Соглашение может быть изменено L'accent в одностороннем порядке без уведомления Пользователя/Покупателя/Продавца. Новая редакция Соглашения вступает в силу по истечении 5 (пяти) календарных дней с момента ее опубликования, если иное не предусмотрено условиями настоящего Соглашения.
- 1.5. Публичная оферта признается акцептованной Посетителем Сайта/Покупателем с момента регистрации Посетителя на Сайте и (или) оформления Покупателем Заказа без регистрации и (или) авторизации на Сайте, через мобильные приложения L'accent для операционных систем iOS и Android, а также с момента принятия от Покупателя Заказа по номеру телефона Продавца.
- 1.6. Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи Продавцом Покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату Товара.
- 1.7. Сообщая L'accent свой адрес электронной почты и номер телефона, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель дает согласие на использование указанных средств связи L'accent в целях осуществления рассылок рекламного и информационного характера, содержащих информацию о скидках, предстоящих и действующих акциях и других мероприятиях L'accent.
- 1.8. Сообщая Продавцу свой адрес электронной почты и номер телефона, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель дает согласие на использование указанных средств связи Продавцом, а также третьими лицами, привлекаемыми для выполнения обязательств по настоящему Соглашению перед Посетителями Сайта/Пользователями/Покупателями.
- 1.9. 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, L'accent не является стороной указанного договора и не несет обязанностей, связанных с его исполнением, кроме предусмотренных настоящей Публичной офертой.

2. 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 Торговой интернет-площадки.
- 2.2. Данное Соглашение распространяется на все виды Товаров и услуг, представленных в Интернет-магазине, пока такие предложения с описанием присутствуют в каталоге Интернет-магазина.

3. Регистрация на сайте

- 3.1. Регистрация на Сайте не является обязательной для оформления Заказа.
- 3.2. L'accent не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Пользователем при регистрации.
- 3.3. Пользователь обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные Пользователем при регистрации. В случае возникновения у Пользователя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Пользователь обязуется незамедлительно уведомить об этом L'accent, направив соответствующее электронное письмо на адрес электронной почты, указанный на сайте L'accent.
- 3.4. Коммуникация Пользователя/Покупателя с операторами Call-центра/менеджерами и иными представителями L'accent и Продавцов должна строиться на принципах общепринятой морали и коммуникационного этикета. Строго запрещено использование нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, а также угроз и шантажа, вне зависимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

4. Товар и порядок совершения покупки

- 4.1. Сопровождающие Товар фотографии являются простыми иллюстрациями к нему и могут отличаться от фактического внешнего вида Товара. Сопровождающие Товар описания/характеристики не претендуют на исчерпывающую информативность и могут содержать опечатки. Для уточнения информации по Товару Покупатель должен обратиться напрямую к Продавцу.
- 4.2. В случае отсутствия Товаров, заказанных Покупателем, на складе Продавца, L'accent не несет какой-либо ответственности.
- 4.3. В случае отсутствия Товаров, заказанных Покупателем, на складе Продавца, последний вправе исключить указанный Товар из Заказа/аннулировать Заказ Покупателя, уведомив об этом Покупателя путем сообщения (устному, письменному) по телефону, указанному Покупателем при оформлении Заказа.
- 4.4. В случае аннуляции полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю способом, которым Товар был оплачен.
- 4.5. Заказ Покупателя оформляется в соответствии с процедурами, указанными в социальных сетях L'accent.
- 4.6. Покупатель несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.
- 4.7. 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.
- 4.8. В день доставки заказа Продавец 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, 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.

5. Доставка заказа

- 5.5. Способы, стоимость и примерные сроки доставки Товаров, реализуемых Продавцом, указаны на соответствующей Странице/в Личном кабинете Продавца в Интернет-магазине. Конкретные сроки доставки и иные условия могут быть согласованы Покупателем с Продавцом при подтверждении Заказа.
- 5.6. Территория доставки Товаров, представленных на Сайте ограничена пределами Республики Казахстан.
- 5.7. Задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.
- 5.8. Продавцы вправе самостоятельно определять круг лиц, которым может быть передан заказанный Товар.
- 5.9. Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, указанных в пункте 5 настоящего Соглашения, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также указать тип и номер

предоставленного Получателем документа на квитанции к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя.

- 5.10. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента фактической передачи ему Заказа. В случае недоставки Заказа Продавец и Покупатель регулируют данный вопрос совместно. При этом за ненадлежащую доставку Товара, Продавец несет ответственность исключительно самостоятельно.
- 5.11. Время нахождения курьеров, доставляющих товар, реализуемый Продавцом, по адресу Получателя ограничено в среднем 15 (пятнадцать) минутами. Это время может отличаться как в большую, так и в меньшую сторону в зависимости от условий доставки Товара соответствующего Продавца.
- 5.12. Продавец несет исключительную ответственность за то, что Товар, представленный на Сайте, соответствует по качеству ГОСТ и ТУ, а также иным стандартам, правилам и документам, установленным действующим законодательством РК. L'accent не несет какой-либо ответственности по качеству Товара, продаваемого Продавцом.
- 5.13. Уточнить дату, время и при необходимости маршрут доставки, можно у Продавца. Покупатель принимает и соглашается, что дата, время и маршрут доставки Товаров, реализуемых Продавцами находятся в исключительной компетенции Продавцов.
- 5.14. Иные условия доставки указываются на Странице/в Личном кабинете Продавца. А также обговариваются напрямую с Продавцом. L'accent/Интернет-магазин не несет какой-либо ответственности в отношении доставки какого-либо Товара.

6. Оплата Товара

- 6.1. Цена товара, реализуемого в Интернет-магазине, указывается в тенге РК и включает в себя налог на добавленную стоимость в случае, если соответствующий Продавец применяет общую систему налогообложения.
- 6.2. Цена Товара указывается в Интернет-магазине. В случае неверного указания цены заказанного Покупателем Товара, Продавец информирует об этом Покупателя для подтверждения Заказа по исправленной цене либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Покупателем данный Заказ считается аннулированным. Если Заказ был оплачен, Продавец возвращает Покупателю оплаченную за Заказ сумму, в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.
- 6.3. Цена Товара в Интернет-магазине может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена заказанного Покупателем Товара изменению не подлежит. Цена Товара может дифференцироваться по регионам.
- 6.4. Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт:
 - В соответствии с законодательством РК, операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.
 - 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.
 - Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт, при оплате все Заказы, оформленные на Сайте и предоплаченные банковской картой, могут проверяться Продавцом и (или) L'accent. В целях проверки личности владельца и его правомочности на использование карты Продавец вправе потребовать от Покупателя, оформившего такой заказ, предъявления документа, удостоверяющего личность.
- 6.5. Продавец вправе предоставлять скидки на Товары и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления определяются Продавцом самостоятельно и указываются на Странице/в Личном кабинете Продавца и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке.

- 6.6. Продавец ведет статистику выкупленных Покупателем заказов. Продавец вправе в одностороннем порядке определять способы оплаты, доступные соответствующему Покупателю, основываясь на статистике действий, совершенных Покупателем во взаимоотношениях с Продавцом.
- 6.7. L'accent вправе принять решение о блокировке Покупателя в следующих случаях:
- если ранее Покупатель оформил 3 (три) и более заказов и процент выкупа составил 20 % (двадцать процентов) и ниже. Процент выкупа рассчитывается как сумма выкупленных товаров, на которые не был оформлен возврат, по отношению к сумме всех товаров, 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 2021. В расчет идут заказы и товары, которые были переданы в службу доставки. В этом случае Покупатель сможет вновь воспользоваться услугой «При получении» после увеличения процента выкупа до 21% и выше;
 - если Покупатель совершил или был заподозрен в совершении противоправных действий, направленных на причинение убытков L'accent/Продавцу (кража, грабеж, разбой, мошенничество, умышленное повреждение имущества и другое);
 - если Покупатель, по мнению L'accent, вел себя некорректно при общении с представителями и работниками L'accent и Продавца и (или) совершил умышленные действия в отношении представителей и работников L'accent и Продавца (причинение вреда здоровью различной степени тяжести, хулиганство, оскорбления, угрозы, ограничение свободы и другое). При этом в случае, если было установлено, что Покупатель, в отношении которого были установлены условия оплаты «При заказе товара», использует другой аккаунт для заказа товара на иных условиях оплаты («При получении»), в отношении такого аккаунта также могут быть установлены условия оплаты «При заказе товара». Для определения связи аккаунта с лицом, в отношении которого установлены условия оплаты «При заказе товара», достаточным является совпадение части регистрационных данных или наличия у L'accent иных сведений, позволяющих отнести аккаунт к соответствующему лицу.

7. Возврат Товара и денежных средств

- 7.1. L'accent не несет обязательств в отношении возврата Товара, реализуемого Продавцами.
- 7.2. Возврат и обмен Товара, надлежащего так и ненадлежащего качества, производится в соответствии с действующим законодательством РК.

8. Ответственность

- 8.1. Продавец, Торговая интернет-площадка/L'accent не несут ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Покупателем Товара/Товаров, приобретенных в Торговой интернет-площадке.
- 8.2. L'accent/Торговая интернет-площадка не несет ответственности за качество Товара, реализуемого Продавцами, а также за исполнение ими своих обязательств по передаче/доставке Покупателю Товара, по комплектности и количеству оформленного Покупателем Заказа. 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 Торговой интернет-площадке. При этом L'accent вправе оказывать содействие Покупателям в разрешении их претензий к Продавцам путем предоставления всей имеющейся у L'accent 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 L'accent и не являющейся конфиденциальной в силу законодательства РК.

9. Конфиденциальность и защита информации

- 9.1. Персональные данные Пользователя/Покупателя обрабатываются в соответствии с Законом РК от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите».

- 9.2. При регистрации в Интернет-магазине Пользователь предоставляет следующую информацию: фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты, дату рождения, адрес доставки.
- 9.3. Предоставляя свои персональные данные, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель соглашается на их обработку, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Посетителем Сайта/Пользователем/Покупателем в рамках настоящей Публичной оферты, продвижения товаров и услуг, проведения электронных, письменных, устных опросов, контроля результатов маркетинговых акций, клиентской поддержки, организации доставки товара Покупателям, проведение розыгрышей призов среди Посетителей Сайта/Пользователей/Покупателей, контроля удовлетворенности Посетителя Сайта/Пользователя/Покупателя, а также качества услуг, оказываемых Продавцом.
- 9.4. Под обработкой персональных данных понимается действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.
- 9.5. L'accent/Интернет-магазин 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 L'accent о своем отказе посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес L'accent (laccent.app@gmail.com). Сервисные сообщения от Продавца, информирующие Пользователя/Покупателя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем/Покупателем.
- 9.6. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путем отзыва акцепта настоящей Публичной оферты.
- 9.7. L'accent/Интернет-магазин 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.
- 9.8. L'accent/Интернет-магазин не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем/Покупателем на Сайте в общедоступной форме.

10. Срок действия Публичной оферты

- 10.1. Настоящая Публичная оферта вступает в силу с момента ее акцепта Посетителем Сайта/Покупателем, и действует до момента отзыва акцепта Публичной оферты или до момента ее фактического исполнения, в зависимости от того, что наступит раньше.

11. Дополнительные условия

- 11.1. L'accent/Интернет-магазин вправе переуступать либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.
- 11.2. Торговая интернет-площадка и предоставляемые сервисы могут быть временно частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или иных работ, а также по любым другим причинам технического характера. Техническая служба L'accent/Интернет-магазина имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы с предварительным уведомлением Покупателей или без такового.
- 11.3. К отношениям между Пользователем/Покупателем и Продавцом применяются положения законодательства РК.

- 11.4. Продавец несет самостоятельную ответственность (без какого-либо привлечения Торговой интернет-площадки) по претензиям, искам, судебным разбирательствам и иным заявлениям, которые могут возникнуть в связи с отношениями между Продавцом и Покупателем Товаров.
- 11.5. Все действия, касающиеся возврата Товара Покупателем Продавцу, в том числе в отношении рассмотрения претензий и жалоб Покупателя, проверки возвращаемого Товара, полноты предоставляемых Покупателем документов, контроль сроков возврата Товара, согласно действующему законодательству Республики Казахстан, и тому подобное, осуществляются Продавцом.
- 11.6. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.
- 11.7. Все права и обязательства по заключенным с Покупателями сделкам купли-продажи Товара возникают непосредственно у Продавца, реализующего Товар.