

**Правила дистанционного обслуживания физических лиц
в ООО Ломбард «Золотая рыбка»**

1. Термины и определения

- 1.1. Аутентификация – проверка принадлежности Клиенту предъявленного им Логина (идентификатора).
- 1.2. Дистанционное обслуживание (ДО) – предоставление Ломбардом информационных, операционных и других услуг с помощью Личного кабинета на сайте Ломбарда <https://au777.ru/>
- 1.3. Логин (идентификатор) – последовательность цифр, представляющих собой номер телефона Клиента, указанный им при заключении договора займа (соглашения между участниками электронного взаимодействия) в Ломбарде, однозначно выделяющая клиента среди других клиентов Ломбарда.
- 1.4. Клиент – физическое лицо, заключившее с Ломбардом договор займа и использующий Личный кабинет.
- 1.5. Личный кабинет Клиента (Личный кабинет) – это персональная страница Клиента на сайте Ломбарда по адресу: <https://au777.ru/>, сервис дистанционного обслуживания, обеспечивающий через сеть «Интернет» информационное и операционное обслуживание Клиента.
- 1.6. Ломбард – Общество с ограниченной ответственностью Ломбард «Золотая рыбка», ИНН 7448094854, ОГРН1077448010859 от 01.10.2007г.
Юридический адрес: 454112, ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ, ЧЕЛЯБИНСК ГОРОД, ПОБЕДЫ ПРОСПЕКТ, ДОМ 290, ОФИС 210
Официальный сайт: <https://au777.ru/>, телефоны: 8(351)220-77-77, сведения о ломбарде внесены в соответствующий государственный реестр Банком России.
- 1.7. Обособленное подразделение Ломбарда – подразделение Ломбарда, осуществляющее обслуживание физических лиц (предоставление краткосрочных займов под залог движимого имущества)
- 1.8. Код подтверждения (код доступа) – уникальная последовательность цифровых символов, высылаемая в SMS-сообщении на Мобильный телефон Клиента, единоразово используемая в случаях, предусмотренная в настоящих правилах и в соглашении между участниками электронного взаимодействия, подписанного между Ломбардом и Клиентом.
- 1.9. Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, в пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

2. Общие положения

- 2.1. Система дистанционного обслуживания физических лиц Ломбарда позволяет Клиенту, имеющему доступ в Личный кабинет, круглосуточно через Интернет, при наличии соответствующей технической возможности в Личном кабинете:
 - 2.2.1. Просматривать информацию по займу Клиента;
 - 2.2.2. Осуществить оплату процентов по займу;
 - 2.2.3. Осуществить частичное погашение займа;
 - 2.2.4. Осуществить полное погашение займа;
 - 2.2.5. Заключить договор займа/дополнительное соглашение к договору займа (при наличии подписанного между Клиентом и Ломбардом соглашения между участниками электронного взаимодействия).

- 2.2. Правила дистанционного обслуживания физических лиц в Ломбарде разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом "О ломбардах" от 19.07.2007 N 196-ФЗ (далее – ФЗ "О ломбардах"), Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ (далее – ФЗ "О потребительском кредите (займе)"), Федеральным законом "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ (далее – ФЗ "Об электронной подписи").
- 2.3. Правила ДО определяют условия и порядок предоставления Ломбардом услуг, указанных в п.2.1. настоящих Правил, физическим лицам, устанавливают права, обязанности и ответственность Ломбарда/Клиента. Ломбард вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.
- 2.4. Порядок ознакомления Клиентов с настоящими Правилами, а также с новыми редакциями Правил ДО, осуществляется путем: размещения информации на сайте Ломбарда в сети Интернет <https://au777.ru/>, а также посредством размещения информации на информационных стендах в подразделениях Ломбарда.
- 2.5. Для целей предоставления Клиенту дистанционных услуг он обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции передачи и получения SMS-сообщения у соответствующего оператора мобильной связи. Ломбард не несет ответственности за неполучение SMS, вызванное техническими, финансовыми, программными причинами на стороне Клиента или оператора мобильной связи.

3. Порядок предоставления доступа к Личному кабинету Клиента

- 3.1. Для доступа Клиента в Личный кабинет используются Логин (идентификатор) и код подтверждения. Код подтверждения высылается Ломбардом в SMS-сообщении на телефонный номер Клиента, являющийся его идентификатором в момент запроса Клиентом доступа в личный кабинет. Вход в Личный кабинет осуществляется при условии успешной Аутентификации (т.е. при соответствии высланного Клиенту кода подтверждения и введенного им кода на странице входа в личный кабинет).
- 3.2. Сочетание в процесс Аутентификации в совокупности Логина (идентификатора) и кода подтверждения является простой электронной подписью Клиента – аналогом собственноручной подписи.
- 3.3. Руководствуясь положениями части 2 статьи 160 Гражданского Кодекса Российской Федерации и частью 2 статьи 6 ФЗ "Об электронной подписи", Ломбард и Клиент договорились о том, что все совершенные Клиентом действия, а также созданные и/или отправленные с использованием Личного кабинета документы, считаются подтвержденными/подписанными простой электронной подписью Клиента - аналогом собственноручной подписи.
- 3.4. Ломбард и Клиент договорились, что любые документы, формируемые в Личном кабинете признаются электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента, и соответственно, порождают идентичные такому документу юридические последствия. В частности, любое юридически значимое волеизъявление Клиента, которое выражено в электронном документе, соответствующем требованиям пункта 3.3. настоящих Правил, порождает такие же юридические последствия, как если бы оно было зафиксировано на бумажном носителе.
- 3.5. Факт подписания простой электронной подписью электронного документа Клиентом устанавливается путем сопоставления следующих сведений:
- Логина(идентификатора) Клиента;
 - Кода подтверждения, используемого Клиентом для Аутентификации;
 - Информация о предоставлении Кода подтверждения определенному Клиенту, хранящаяся в Ломбарде.

В целях сохранения сведений о юридически значимых действиях, совершенных Ломбардом/Клиентом, Ломбард осуществляет хранение электронных документов, которые были созданы, переданы и приняты Ломбардом/Клиентом.

- 3.6. Ломбард/Клиент соглашаются, что указанные в настоящих Правилах способ проверки электронной подписи Клиента, создавшего и подписавшего электронный документ, в

соответствии с пунктом 2 статьи 9 ФЗ "Об электронной подписи" является достаточным для цели достоверности аутентификации Клиента и определения лица, подписавшего электронный документ его простой электронной подписью.

4. Конфиденциальность и безопасность

4.1. Клиент обязан:

- Не разглашать любым третьим лицам информацию о закрепленных за ним аутентификационных данных и Коде подтверждения, полученном в целях Аутентификации, а также предпринимать все меры, необходимые для сохранения этих сведений в тайне;
- Не передавать третьим лицам SIM-карту, которая обеспечивает возможность использовать номер телефона Клиента, а также предпринимать все меры, необходимые для того, чтобы третьи лица не получили возможность использования указанной SIM-карты без осуществления контроля со стороны Клиента;
- Незамедлительно сообщать Ломбарду о нарушении секретности сведений, указанных в настоящем пункте, о возникновении у Клиента подозрений в нарушении их секретности или об утрате Клиентом контроля над SIM-картой, указанной в настоящем пункте;
- Не допускать доступа третьих лиц к мобильному устройству, номер мобильного телефона которого был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда. В случае изменения Номера телефона, утери или получения несанкционированного доступа третьих лиц к мобильному устройству, номер мобильного телефона которого был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда, незамедлительно сообщить об этом Ломбарду;
- Не допускать заражения вредоносным программным обеспечением (вирусами) устройств, с помощью которых Клиент осуществляет доступ в личный кабинет, а также мобильного устройства, номер мобильного телефона которого был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда в качестве Логина(идентификатора) Клиента.

4.2. Клиент самостоятельно несет риск всех неблагоприятных последствий, которые могут наступить в связи с неисполнением обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе риски, связанные с негативными последствиями недобросовестных действий третьих лиц, получивших вышеуказанную информацию.

4.3. При возникновении спора об электронном документе или применении простой электронной подписи, достаточным для обеих Сторон доказательством будет являться заключение экспертизы или осмотр сайта нотариусом в целях обеспечения доказательств.

4.4. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по сети Интернет влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц. Подключаясь к каналам дистанционного обслуживания, Клиент соглашается на обслуживание Ломбардом через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и передачи информации, а также принимает все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала связи.

4.5. Клиент обязуется в полной мере исполнять требования настоящих Правил, а также предпринимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в рамках ДО.

4.6. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет обеспечить подключение своих средств (персонального компьютера/мобильного устройства и иных средств) к сети Интернет, а также обеспечить защиту собственных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

4.7. Ломбард информирует Клиента о мерах информационной безопасности при использовании каналов ДО, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в

случаях несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Ломбардом. Информирование осуществляется на сайте Ломбарда <https://au777.ru/> или в Подразделениях Ломбарда.

5. Порядок урегулирования споров. Ответственность Ломбарда/Клиента

- 5.1. Ломбард принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации в рамках использования Личного кабинета и уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения письменного заявления Клиента о возникшей проблеме.
- 5.2. Ломбард не несет ответственность за убытки, возникшие вследствие использования третьими лицами Аутентификационных данных Клиента, мобильного устройства, номер мобильного телефона которого был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда, и/или иных данных используемых для Аутентификации Клиента, в т.ч. полученных противоправными методами, за нарушение конфиденциальности Аутентификационных данных Клиента/Кодов подтверждения, в том числе вызванное утечкой информации непосредственно с устройства Клиента, используемого для доступа в Личный кабинет и/или мобильного устройства, номер мобильного телефона которого был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда, за вредоносное действие программного обеспечения, установленного на используемое Клиентом для доступа в Личный кабинет устройстве и/или мобильного устройства, номер мобильного телефона которого был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда.
- 5.3. Ломбард не несет ответственность в случае, если информация, передаваемая при использовании Личного кабинета станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по каналам связи, используемых Клиентом, а также в случае недобросовестного выполнения клиентом условий хранения и использования средств для Аутентификации/Мобильного телефона, недобросовестного выполнения Клиентом условий доступа к каналам ДО, вредоносного действия программного обеспечения Клиента.
- 5.4. Ломбард не несет ответственность за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением Договора и направляемой Ломбардом Клиенту в установленных настоящими Правилами случаях, если контактные данные, переданные в Ломбард Клиентом стали не актуальными, информация о чем не была доведена Клиентом до Ломбарда своевременно и в установленном Ломбардом порядке.
- 5.5. Ломбард не несет ответственность за невыполнение, несвоевременное или неправильное проведение процедуры Аутентификации Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Ломбардом своих обязательств в рамках рассылки Кодов подтверждения и иной конфиденциальной информации или вводом Клиентом неверных данных. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений предоставляемых Ломбарду.
- 5.6. Клиент несет ответственность за своевременное предоставление в Ломбард информации о случаях утери, кражи и иных случаях утраты SIM-карты и/или мобильного телефона, о смене SIM-карты или ее передаче третьим лицам по любым основаниям. В данных случаях Клиент обязан незамедлительно обратиться в Ломбард для изменения информации о Мобильном телефоне Клиента, используемом для доставки Кодов подтверждения. До получения Ломбардом уведомления о смене SIM-карты Клиента, Клиент несет ответственность за все операции в Личном кабинете, совершенные иными лицами с ведома/без ведома Клиента.

6. Прочие условия

- 6.1. Все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Правилам направляются Клиентом одним из следующих способов:

- 6.1.1. посредством направления письменного требования/уведомления/сообщения и т.д. на бумажном носителе Ломбарду по адресу 454018, город Челябинск, ул. Братьев Кашириных, д. 66, под отметку о его получении Ломбардом. Моментом получения в указанном случае будет считаться дата вручения уведомления Ломбарду;
- 6.1.2. посредством направления письменного требования/уведомления/сообщения и т.д. на бумажном носителе по почте по месту нахождения Ломбарда (заказным письмом с уведомлением о вручении). Моментом получения в указанном случае будет считаться дата получения Ломбардом в почтовом отделении заказного письма с уведомлением о вручении.
- 6.2. Все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Правилам направляются Ломбардом одним из следующих способов:
 - 6.2.1. посредством направления письменного требования/уведомления/сообщения и т.д. в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента, который был представлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда. Моментом получения в указанном случае будет считаться дата направления уведомления в адрес Клиента;
 - 6.2.2. посредством направления письменного требования/уведомления/сообщения и т.д. в Личный кабинет Клиента, к которому был предоставлен доступ для указанного Клиента, и где применялась Простая электронная подпись. Моментом получения в указанном случае будет считаться дата направления уведомления в адрес указанного Клиента;
 - 6.2.3. путем личного вручения письменного требования/уведомления/сообщения и т.д. Клиенту под подпись. Моментом получения в указанном случае будет считаться дата вручения уведомления указанному Клиенту.