

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

программы лояльности «Кейсы / Достижения»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») регулирует порядок участия физического лица (далее — «Игрок») в программе лояльности «Кейсы / Достижения» (далее — «Программа»), действующей в компьютерном клубе (далее — «Клуб»).

1.2. Программа является маркетинговым инструментом стимулирования интереса к услугам Клуба.

1.3. Программа не является азартной игрой, лотереей, тотализатором, букмекерской деятельностью, финансовой услугой, инвестиционным инструментом либо цифровым финансовым активом.

1.4. Организатором Программы является Клуб. Техническое обеспечение функционирования Программы может осуществляться третьим лицом — разработчиком программного модуля, который не является организатором стимулирующего мероприятия и не несет обязательств перед Игроком по выдаче призов.

1.5. Использование функционала Программы означает полное и безоговорочное принятие Игроком условий настоящего Соглашения.

1.6. Участие несовершеннолетних.

1.6.1. Для пользователя младше 14 лет учетная запись создается и используется только через законного представителя либо после подтверждаемого согласия законного представителя. До внедрения механизма проверки полномочий самостоятельная регистрация такого пользователя не допускается.

1.6.2. Пользователи от 14 до 18 лет участвуют в пределах своей дееспособности. Клуб вправе запросить согласие законного представителя для получения дорогостоящего приза, передачи паспортных данных, публичного распространения фотографии и иных действий, требующих такого согласия.

1.6.3. Заявление несовершеннолетнего о наличии согласия родителя само по себе не является достаточным подтверждением. Клуб и технический оператор вправе запросить проверяемое подтверждение и до его получения ограничить соответствующий функционал.

1.6.4. Согласия на обработку данных, рекламу и распространение данных оформляются отдельно. Отказ в рекламной рассылке или публичном отображении не препятствует обычному участию в Программе.

2. Правовая квалификация Программы

2.1. Программа представляет собой стимулирующее мероприятие, направленное на поощрение клиентов Клуба. Участие Игрока в Программе не связано с внесением ставки либо заключением соглашения о риске.

2.2. Игрок не вносит плату за шанс получения выигрыша. Начисления баллов и доступ к кейсам являются следствием использования услуг Клуба.

2.3. Виртуальные элементы Программы не обладают самостоятельной имущественной ценностью.

3. Термины и определения

Кейс — цифровой элемент интерфейса Программы, содержащий набор возможных неденежных поощрений, распределяемых алгоритмическим способом.

MG Coins — бесплатно начисляемые условные учетные единицы Программы. MG Coins не продаются, не пополняются за деньги, не учитывают предоплату услуг и не имеют денежной стоимости.

XP / Уровень — показатели активности Игрока, не имеющие денежной стоимости.

Приз / Поощрение — неденежный товар, услуга, скидка, игровое время, питание, сертификат или иное поощрение, финансируемое и выдаваемое Клубом.

4. Статус виртуальных элементов

4.1. MG Coins, кейсы, XP и уровни:

- не являются денежными средствами;
- не являются электронными деньгами;
- не являются цифровыми финансовыми активами;
- не подлежат обмену на денежные средства;
- не подлежат отчуждению третьим лицам;
- не могут быть предметом залога, уступки или иного оборота.

4.2. Указанные элементы существуют исключительно как записи в информационной системе.

4.3. MG Coins и иные цифровые элементы не подлежат возврату или компенсации в денежной форме.

5. Использование MG Coins и кейсов

5.1. Игрок вправе открывать кейсы исключительно за бесплатно начисленные MG Coins либо получать кейсы бесплатно в случаях, установленных Клубом.

5.2. MG Coins нельзя приобрести за рубли, пополнить отдельным платежом, обменять на деньги, передать или продать другому лицу.

5.3. Оплата обычных услуг Клуба не является платой за шанс получения приза. Цена услуг не увеличивается в связи с участием в Программе.

5.4. Открытие кейса означает согласие Игрока с алгоритмическим способом распределения неденежных поощрений в пределах опубликованных правил Клуба.

6. Алгоритмическое распределение наград

6.1. Распределение поощрений осуществляется автоматически на основе математической модели и заранее установленной матрицы соответствия. Программа не гарантирует получение конкретного поощрения.

6.2. Игрок осознает и принимает, что результат открытия кейса определяется алгоритмом и не зависит от субъективных факторов.

6.3. Претензии по поводу состава или качества выпавших поощрений, основанные на субъективных ожиданиях, не принимаются.

7. Призы и налоговые последствия

7.1. Все призы и поощрения предоставляются и финансируются Клубом. Денежные призы и обратный выкуп призов в рамках случайной кейс-механики не допускаются.

7.2. В случаях, предусмотренных законодательством, Игрок:

- самостоятельно исполняет налоговые обязательства, либо
- предоставляет данные для исполнения Клубом функций налогового агента.

7.3. Клуб вправе удерживать налог при выдаче приза.

7.4. При отказе Игрока предоставить необходимые данные Клуб вправе отказать в выдаче приза. Разработчик программного обеспечения не является налоговым агентом и не несет ответственности за налоговые обязательства Игрока.

7.5. Игрок подтверждает, что осознает возможную налоговую нагрузку при получении призов.

7.6. Игрок обязан востребовать (получить у администратора Клуба) физический приз, отображаемый в его цифровом инвентаре/профиле, в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента его получения (выпадения) в Программе, если иной срок не установлен правилами Клуба либо отдельной акцией.

7.7. По истечении указанного срока невостребованный физический приз может быть аннулирован, если такой срок и последствие заранее указаны в опубликованных правилах Клуба и не противоречат обязательным требованиям закона.

7.8. После правомерного аннулирования невостребованного приза Клуб вправе распорядиться им по своему усмотрению либо предоставить альтернативное неденежное поощрение, если это предусмотрено правилами.

8. Честная игра и запреты

8.1. Игроку запрещается:

- использовать программные средства автоматизации;
- создавать мультиаккаунты;
- осуществлять накрутку активности;
- вмешиваться в работу системы;
- передавать учетные данные третьим лицам.

8.2. При выявлении нарушений Клуб вправе:

- аннулировать прогресс;
- аннулировать начисленные баллы;
- ограничить доступ к Программе;
- заблокировать участие.

9. Ограничение ответственности

9.1. Клуб и технический оператор не гарантируют:

- достижение определенного уровня;
- получение конкретного приза;
- отсутствие технических сбоев.

9.2. Ответственность Клуба ограничивается фактически предоставленными услугами.

9.3. Не подлежат возмещению:

- упущенная выгода;
- моральный вред (если иное не предусмотрено законом);

- субъективная неудовлетворенность результатом.

9.4. Игрок признает, что функционирование Программы может быть связано с работоспособностью стороннего программного обеспечения, используемого Клубом (в том числе биллинговой системы управления клубом, например SmartShell), а также с доступностью их API, серверов и каналов связи.

9.5. Клуб и технический оператор Программы не несут ответственности за задержки или ошибки в начислении баллов, XP, уровней, выдаче кейсов или отображении прогресса, если такие задержки или ошибки вызваны сбоями, ограничениями, техническими работами либо ошибками в работе указанного стороннего программного обеспечения и/или его инфраструктуры.

9.6. При возникновении подобных сбоев Клуб вправе произвести корректировку начислений после восстановления работоспособности стороннего программного обеспечения, руководствуясь данными логирования и учетными данными Клуба.

10. Обработка персональных данных

10.1. Владелец выбранного Клуба является самостоятельным оператором персональных данных в целях оказания услуг, организации Программы, определения правил начисления MG Coins, формирования и выдачи призов, рассмотрения обращений, исполнения налоговых обязанностей и направления собственной рекламы.

10.2. ИП Волков Дмитрий Сергеевич является самостоятельным оператором в целях эксплуатации сайта и Платформы, регистрации технической учетной записи, обеспечения информационной безопасности, ведения собственных логов, технической поддержки, обезличенной продуктовой аналитики, развития Модуля и направления рекламы MG Agency при отдельном согласии.

10.3. При хранении данных пользователя Клуба, интеграции со SmartShell, расчете MG Coins и достижений, формировании результата кейса, резервировании и диагностике ИП Волков Д.С. действует как лицо, обрабатывающее данные по поручению Клуба.

10.4. Состав данных, цели, сроки, получатели и порядок реализации прав пользователя определяются Политикой конфиденциальности и отдельным согласием на обработку персональных данных. Принятие настоящего Соглашения не заменяет такое согласие.

10.5. Первичная запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение данных граждан Российской Федерации осуществляются с использованием баз данных в Российской Федерации. Основная серверная инфраструктура, резервные копии и

журналы с персональными данными размещаются в Российской Федерации; основная инфраструктура технического оператора — в г. Петрозаводске, Республика Карелия.

10.6. На дату настоящей редакции трансграничная передача персональных данных в рамках основной функциональности Программы не осуществляется. Иностранный сервис может быть подключен только после правовой оценки, выполнения обязательных уведомительных процедур и обновления применимых документов.

10.7. Рекламные сообщения направляются только при отдельном предварительном согласии. Отказ от рекламы не ограничивает основной функционал Программы.

10.8. Публикация никнейма, аватара, ID, названия Клуба, сведений о призе, времени и рейтинге в приложении, на сайте, экранах клубов или в социальных сетях допускается только на основании отдельного согласия на распространение персональных данных. При отсутствии такого согласия сведения не отображаются.

11. Территориальная адаптация

11.1. При функционировании Программы на территории Российской Федерации и государств СНГ применяются нормы соответствующего национального законодательства. В случае расхождения между национальными нормами и настоящим Соглашением приоритет имеют императивные нормы соответствующей юрисдикции.

11.2. Программа не предназначена для использования в юрисдикциях, где подобные механики прямо запрещены.

12. Электронная фиксация действий

12.1. Все действия Игрока фиксируются в электронных журналах (логах).

12.2. Логи могут содержать сведения о:

- времени открытия кейса;
- начислении баллов;
- использовании MG Coins;
- изменении уровня;
- активации премиум-функционала.

12.3. Электронные журналы являются допустимым доказательством факта совершения действий. В случае спора приоритет имеют данные логирования, если Игроком не доказано иное.

12.4. Игрок соглашается с юридической силой электронных записей.

13. Исключение квалификации как азартной игры

13.1. Программа не предусматривает:

- внесение ставки;
- формирование банка выигрыша;
- зависимость результата от случайного события при условии риска имущественных потерь.

13.2. Игрок не несет риска утраты денежных средств в результате участия в Программе.

Использование бесплатно начисленных MG Coins не является ставкой.

13.3. Результат алгоритмического распределения не образует обязательства по выплате денежного выигрыша.

14. Отсутствие гарантированного результата

14.1. Игрок осознает, что участие в Программе не гарантирует получение конкретного поощрения.

14.2. Субъективные ожидания Игрока не образуют юридического обязательства Клуба. Программа является элементом лояльности, а не способом получения дохода.

15. Изменение правил

15.1. Клуб вправе изменять условия Программы.

15.2. Новая редакция вступает в силу с момента публикации в Клубе или интерфейсе системы.

15.3. Продолжение участия означает согласие Игрока с изменениями.

16. Разрешение споров

16.1. Споры разрешаются путем переговоров. При недостижении соглашения спор рассматривается в суде по месту нахождения Клуба, если иное не предусмотрено законом.

16.2. Коллективные иски допускаются исключительно в пределах, прямо разрешенных применимым законодательством.

17. Принятие условий

17.1. Игрок подтверждает, что:

- понимает алгоритмический характер распределения;
- не рассматривает участие как инвестицию;

- не ожидает экономической выгоды.

17.2. Участие в Программе является добровольным.

18. Особенности применения законодательства о защите прав потребителей

18.1. Программа лояльности не является самостоятельной услугой, реализуемой Игроку за плату, а представляет собой дополнительный стимулирующий инструмент, связанный с использованием основных услуг Клуба.

18.2. Участие в Программе не образует отдельного договора возмездного оказания услуг.

18.3. Игрок подтверждает, что:

- понимает маркетинговый характер Программы;
- не приобретает имущественного права на получение конкретного приза;
- не вступает в договорные отношения по поводу гарантированного результата.

18.4. Функционал открытия кейсов за бесплатно начисленные MG Coins является дополнительным элементом программы лояльности и не продается Игроку как самостоятельная услуга или право на выигрыш.

18.5. Субъективное неудовлетворение результатом алгоритмического распределения не может рассматриваться как недостаток услуги. К Программе не применяются нормы о качестве товара или гарантии результата, поскольку отсутствует обязательство по достижению конкретного эффекта.

18.6. Игрок соглашается, что использование Программы осуществляется на условиях «как есть» (as is), за исключением случаев, прямо предусмотренных императивными нормами законодательства.

18.7. В случае возникновения спора Игрок обязан сначала направить письменную претензию Клубу. Срок рассмотрения претензии — 10 рабочих дней.

18.8. Претензии, основанные исключительно на вероятностном характере распределения наград, удовлетворению не подлежат.

19. Публичное обещание награды (ст. 1055 ГК РФ)

19.1. В случае объявления Клубом о предоставлении физического приза при выполнении определённых условий, такие действия могут квалифицироваться как публичное обещание награды в смысле статьи 1055 Гражданского кодекса Российской Федерации.

19.2. При этом:

- условия получения приза определяются правилами Программы;

- награда предоставляется при строгом соблюдении установленных критериев;
- Игрок обязан подтвердить выполнение условий документально.

19.3. Объявление о призе не означает гарантированного получения приза каждым участником.

19.4. Клуб вправе:

- установить количественные ограничения призов;
- предусмотреть сроки их получения;
- требовать идентификацию личности получателя.

19.5. В случае если Игрок не выполнил условия, предусмотренные правилами Программы, обязательство по передаче награды не возникает. Обещание награды не создает у Игрока имущественного права до момента выполнения всех условий.

19.6. Разработчик программного модуля не является лицом, сделавшим публичное обещание награды, и не несет обязательств по её предоставлению.

20. Соответствие законодательству об азартных играх (244-ФЗ)

20.1. В соответствии с Федеральным законом № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр» азартной игрой признается основанное на риске соглашение о выигрыше, заключаемое участниками между собой либо с организатором.

20.2. Программа не соответствует признакам азартной игры, поскольку:

- отсутствует соглашение о риске;
- отсутствует внесение ставки;
- отсутствует формирование призового фонда за счет ставок участников;
- отсутствует риск утраты денежных средств в результате случайного события;
- участие в Программе не образует обязательства по выплате денежного выигрыша.

20.3. Игрок не приобретает право на участие в рисковом соглашении, а использует маркетинговый функционал Программы.

20.4. Использование бесплатно начисленных MG Coins не является ставкой, поскольку они не приобретаются за деньги и не являются встречным предоставлением за участие в рисковом соглашении.

21. Соответствие законодательству о лотереях (138-ФЗ)

21.1. В соответствии с Федеральным законом № 138-ФЗ «О лотереях» лотереей признается игра, проводимая организатором с формированием призового фонда и продажей билетов.

21.2. Программа не соответствует признакам лотереи, поскольку:

- не осуществляется продажа лотерейных билетов;
- не формируется призовой фонд из денежных средств участников;
- участие не связано с внесением платы за билет;
- отсутствует распределение фонда между участниками.

21.3. Поощрения в Программе являются элементом маркетинговой системы лояльности и не образуют лотерейную модель. Использование термина «кейс» носит исключительно интерфейсный характер и не означает лотерейного механизма.

22. Алгоритмическая модель распределения поощрений (RNG) как юридическая конструкция

22.1. Распределение поощрений осуществляется посредством программного алгоритма (RNG — Random Number Generator).

22.2. RNG представляет собой математическую функцию, реализованную в программном коде, которая:

- определяет результат на основе вычислительной модели;
- не зависит от субъективных решений сотрудников Клуба;
- не изменяется в зависимости от личности Игрока;
- не предусматривает манипулирования вероятностями в индивидуальном порядке.

22.3. Математическая модель распределения основана на заранее определенной матрице вероятностей, встроенной в систему.

22.4. Результат работы алгоритма:

- не является обещанием выигрыша;
- не является обязательством по выплате денежной суммы;
- не образует имущественного права до момента фактического предоставления приза.

22.5. Игрок признает алгоритмическую природу распределения и соглашается с вероятностным характером результата. Вероятностная модель не является «случайным событием» в смысле законодательства об азартных играх, поскольку отсутствует соглашение о риске.

23. Расширенный налоговый раздел (НДФЛ 35%)

23.1. В соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации доходы в виде выигрышей и призов, полученных в рамках рекламных и стимулирующих мероприятий, облагаются налогом на доходы физических лиц.

23.2. В случаях, когда стоимость приза превышает установленный необлагаемый минимум, применяется ставка НДФЛ 35%.

23.3. Клуб вправе выступать налоговым агентом и:

- исчислять налог;
- удерживать налог при передаче приза;
- требовать предоставления паспортных данных и ИНН.

23.4. В случае невозможности удержания налога Клуб вправе:

- уведомить налоговый орган;
- передать Игроку сведения для самостоятельного декларирования дохода.

23.5. Стоимость приза определяется:

- по рыночной стоимости;
- либо по цене приобретения Клубом;
- либо по документально подтвержденной закупочной стоимости.

23.6. Разработчик программного обеспечения не является налоговым агентом и не участвует в налоговых расчетах. Игрок подтверждает понимание возможных налоговых последствий участия.

24. Усиленная защита от потребительских исков

24.1. Программа не является самостоятельной платной услугой. Отсутствует обязанность Клуба обеспечить достижение конкретного результата. Вероятностный характер распределения не может рассматриваться как недостаток услуги.

24.2. Неудовлетворенность Игрока результатом алгоритма не образует основания для:

- возврата денежных средств;
- компенсации морального вреда;
- взыскания неустойки.

24.3. Совокупная ответственность Клуба по любым требованиям, связанным с Программой, ограничивается фактически понесенными Игроком документально подтвержденными убытками и не может превышать стоимости оплаченных услуг Клуба за последний расчетный период.

24.4. Упущенная выгода, косвенные убытки и ожидания выигрыша компенсации не подлежат. До обращения в суд Игрок обязан соблюсти обязательный претензионный порядок.

25. Регистрация, учетная запись и идентификация Игрока

25.1. Для участия в Программе Игроку может потребоваться регистрация/авторизация (в том числе по номеру телефона, идентификатору учетной записи, через мессенджер, либо иным способом, установленным Клубом).

25.2. Игрок обязуется предоставлять достоверные сведения и поддерживать их актуальность. При выявлении недостоверных сведений Клуб вправе ограничить доступ к Программе и/или отказать в выдаче приза до устранения нарушений.

25.3. Игрок несет ответственность за сохранность средств доступа к учетной записи (пароль, коды подтверждения, токены, устройства). Действия, совершенные с использованием учетной записи Игрока, считаются совершенными Игроком, если не доказано иное.

25.4. Передача учетной записи третьим лицам, совместное использование учетной записи, а также создание/использование мультиаккаунтов запрещены, если иное прямо не предусмотрено правилами Клуба.

25.5. В целях предотвращения злоупотреблений и исполнения требований законодательства Клуб вправе запросить у Игрока прохождение верификации (включая предъявление документа, удостоверяющего личность) при выдаче призов, при подозрении на нарушение правил или при иных обоснованных основаниях.

25.6. Игрок соглашается, что отказ от прохождения верификации может повлечь отказ в выдаче приза и/или ограничения участия в Программе.

25.7. Для несовершеннолетних действуют требования раздела о применимом праве и локальных ограничениях; Клуб вправе запросить согласие законного представителя на участие и получение приза, если это требуется законом либо внутренними правилами Клуба. Клуб вправе установить минимальный возраст участия в Программе и/или ограничения по отдельным видам поощрений и призов.

26. Порядок выдачи призов, сроки и ограничения

26.1. Правила выдачи призов определяются Клубом и могут содержать требования к срокам получения, месту выдачи, перечню документов и иным условиям.

26.2. Клуб вправе установить срок, в течение которого Игрок обязан получить приз. По истечении такого срока Клуб вправе аннулировать право на получение приза либо заменить приз

на альтернативное поощрение аналогичной категории (если это предусмотрено правилами Клуба).

26.3. Призы выдаются при условии подтверждения выполнения условий Программы и прохождения необходимых проверок (в том числе anti-fraud/anti-abuse).

26.4. Клуб вправе отказать в выдаче приза, если установлено: (а) нарушение Игроком правил Программы; (б) использование автоматизации/накруток; (в) предоставление недостоверных данных; (г) невозможность идентификации Игрока; (д) иные случаи, предусмотренные настоящим Соглашением и правилами Клуба.

26.5. Если приз имеет ограниченное количество, Клуб вправе прекратить его выдачу после исчерпания лимита и заменить приз (при наличии такой возможности) либо прекратить соответствующую акцию/условие получения.

26.6. Клуб не несет ответственности за невозможность выдачи приза по причинам, не зависящим от Клуба (включая прекращение поставки, отзыв товара производителем, ограничения перевозчиков, санкционные ограничения, форс-мажор).

26.7. При выдаче физического приза Клуб вправе оформить акт/расписку о выдаче. Подписание Игроком документа о выдаче подтверждает получение приза без претензий по комплектности и внешним недостаткам, которые могли быть обнаружены при получении.

27. MG Coins: правила начисления, списания и аннулирования

27.1. MG Coins являются бесплатно начисляемыми учетными единицами Программы. Они не являются денежными средствами, электронными деньгами, предоплатой услуг, имуществом или самостоятельным имущественным правом.

27.2. MG Coins начисляются за посещения, приобретение обычных услуг Клуба, игровые сессии, достижения и иные действия, установленные правилами Клуба. Непосредственная продажа или пополнение MG Coins за деньги запрещены.

27.3. Порядок начисления, списания, срок действия и условия использования устанавливаются заранее опубликованными правилами Клуба.

27.4. Клуб вправе корректировать ошибочные начисления при техническом сбое, накрутке, мультиаккаунте или злоупотреблении, сохраняя сведения о причине и объеме корректировки.

27.5. MG Coins нельзя продать, подарить, передать, обменять на деньги или использовать вне Программы. При прекращении участия остаток может быть аннулирован в порядке, заранее установленном правилами Клуба.

28. Интеллектуальные права и контент Программы

28.1. Все исключительные права на интерфейс Программы, включая, но не ограничиваясь: графические изображения кейсов, анимации, элементы дизайна (UI/UX), программный код, базы данных, тексты, звуковые эффекты и иные материалы Программы (далее - Контент Программы), принадлежат техническому оператору (разработчику модуля) и/или Клубу и охраняются законом.

28.2. Игроку предоставляется ограниченное, непередаваемое и отзывное право использования интерфейса Программы исключительно для личного участия в Программе в рамках Клуба. Любое иное использование Контента Программы (копирование, распространение, переработка, публичный показ, извлечение данных, использование в коммерческих целях) запрещено без предварительного письменного согласия правообладателя.

28.3. Прогресс Игрока в Программе (XP, уровни, статусы, содержимое цифрового инвентаря, история действий) является частью информационной системы/базы данных Программы. Игрок не приобретает вещных или интеллектуальных прав на учетную запись, профиль и (или) прогресс; продажа, дарение, обмен, иное отчуждение учетной записи и (или) прогресса, а также предоставление доступа третьим лицам запрещены.

28.4. Клуб вправе пресекать нарушения прав на Контент Программы, включая блокировку участия и обращение за защитой прав в порядке, предусмотренном законом.

29. Уведомления, коммуникации и согласия

29.1. Клуб и/или технический оператор вправе направлять Игроку сервисные сообщения, необходимые для функционирования Программы (подтверждения действий, уведомления о состоянии учетной записи, изменениях правил, безопасности, выдаче призов и т.п.). Такие сообщения могут направляться без отдельного согласия, поскольку являются необходимыми для оказания услуг Клуба и обеспечения работы Программы.

29.2. Маркетинговые/рекламные сообщения (включая рассылки о специальных предложениях, акциях и персонализированных предложениях) направляются только при наличии отдельного согласия Игрока, выраженного посредством отметки в интерфейсе/анкете либо иным способом, допускаемым законом.

29.3. Игрок вправе в любой момент отозвать согласие на маркетинговые сообщения и/или выбрать отдельные каналы уведомлений (push/SMS/e-mail/мессенджеры) посредством настроек профиля, ссылки «отписаться» либо обращения в Клуб.

29.4. Отказ от маркетинговых сообщений не влияет на возможность участия в Программе, за исключением случаев, когда участие в конкретной акции по своей природе требует коммуникации (например, подтверждение выдачи приза).

30. Технические требования, совместимость и перерывы в работе

30.1. Для участия в Программе Игроку необходимо иметь совместимое устройство и программное обеспечение (смартфон/ПК, браузер/приложение, доступ в интернет).

30.2. Клуб и технический оператор не несут ответственности за невозможность участия по причинам, связанным с устройствами, ПО, сетями связи, настройками, блокировщиками, ограничениями операторов связи, а также действиями третьих лиц.

30.3. Клуб и/или технический оператор вправе проводить профилактические/плановые работы, в результате которых доступ к Программе может быть временно ограничен. По возможности информация о плановых работах доводится до Игроков заранее.

30.4. В случае аварийных работ, инцидентов информационной безопасности либо требований закона доступ к Программе может быть ограничен без предварительного уведомления. Игрок соглашается, что временные сбои, перерывы и задержки, вызванные объективными техническими причинами, не образуют основания для предъявления требований о компенсации, кроме случаев, прямо предусмотренных императивными нормами законодательства.

31. Контакты, претензионный порядок и порядок рассмотрения обращений

31.1. Обращения, претензии и запросы Игрока, связанные с участием в Программе и выдачей призов, направляются в Клуб по контактам, указанным на сайте Клуба, в помещении Клуба либо в интерфейсе Программы.

31.2. Клуб вправе установить форму обращения (например, через личный кабинет/чат/электронную почту) и перечень сведений, необходимых для рассмотрения обращения (ФИО/ID/дата события/описание).

31.3. Если иное не предусмотрено законом, срок рассмотрения обращения составляет до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Клубом всех необходимых данных.

31.4. Претензии, связанные с алгоритмическим распределением поощрений, рассматриваются с учетом разделов 6, 14, 15, 20 и 24 настоящего Соглашения, при приоритете данных логирования (раздел 12).

31.5. Технический оператор может рассматривать обращения только по вопросам функционирования программного обеспечения; вопросы призов, налогов и взаимодействия с Игроком решаются Клубом как организатором Программы.

32. Заключительные положения

32.1. Недействительность отдельного положения не влечет недействительность Соглашения в целом.

32.2. Настоящее Соглашение действует на территории Российской Федерации и государств СНГ при условии соблюдения локального законодательства.