



Правила личного кабинета ИЛАДНО

Редакция от «1» августа 2026 года

Дата вступления в силу: «1» августа 2026 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок создания, использования, защиты, блокировки и удаления Личного кабинета на сайте ИЛАДНО.

1.2. Правила являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения.

1.3. Термины, не определенные настоящими Правилами, используются в значениях, установленных Пользовательским соглашением, Публичной офертой и иными документами, размещенными на Сайте.

1.4. Личный кабинет предоставляется Пользователю бесплатно. Оплата Товаров, доставки, подписки и иных платных предложений производится на условиях соответствующих документов.

2. СОЗДАНИЕ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

2.1. Учетная запись создается путем регистрации на Сайте.

2.2. При регистрации Пользователь может указать:

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- имя;
- фамилию;
- дату рождения;
- адрес доставки;
- иные сведения, предусмотренные регистрационной формой.

2.3. Компания не должна запрашивать сведения, которые не требуются для работы Личного кабинета, исполнения Заказа, участия в выбранной Пользователем программе или выполнения требований законодательства.

2.4. Для завершения регистрации Компания вправе направить:

- одноразовый код по SMS;
- одноразовый код в мессенджер;
- код или ссылку на адрес электронной почты;
- иной идентификатор, позволяющий подтвердить контактные данные.

2.5. Регистрация считается завершенной после успешного подтверждения контактных данных и принятия Пользовательского соглашения и настоящих Правил.

2.6. Пользователь обязан использовать принадлежащий ему номер телефона и адрес электронной почты либо иметь законное основание для их использования.

2.7. Компания вправе отказать в создании новой Учетной записи, если указанный номер телефона или адрес электронной почты уже связан с действующей Учетной записью.

2.8. При утрате доступа к прежней Учетной записи Пользователю следует воспользоваться восстановлением доступа или обратиться в Компанию, а не создавать дублирующую Учетную запись для повторного получения бонусов.

3. АВТОРИЗАЦИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПА

3.1. Вход в Личный кабинет осуществляется с использованием доступного на Сайте способа:

- логина и пароля;
- номера телефона и одноразового кода;
- адреса электронной почты и кода;
- ссылки для авторизации;
- иного предусмотренного Сайтом способа.

3.2. Для восстановления доступа Компания вправе запросить сведения, позволяющие подтвердить принадлежность Учетной записи Пользователю.

3.3. Компания не запрашивает у Пользователя:

- пароль целиком в сообщении или по телефону;
- код банковской карты;
- защитный код карты;
- одноразовый банковский код подтверждения платежа.

3.4. Пользователь не должен сообщать такие сведения лицам, представляющимся сотрудниками Компании.

3.5. При невозможности автоматического восстановления доступа Пользователь может направить обращение по адресу hello@ladno.land.

4. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

В зависимости от текущей версии Сайта Личный кабинет может позволять Пользователю:

4.1. Просматривать и изменять данные профиля.

4.2. Сохранять адреса доставки и данные получателей.

4.3. Оформлять и просматривать Заказы.

4.4. Отслеживать статус оплаты, сборки и доставки Заказа.

- 4.5. Получать электронные чеки и сведения о предыдущих Заказах.
- 4.6. Повторять ранее оформленные Заказы.
- 4.7. Оформлять, изменять и отменять подписку.
- 4.8. Просматривать сведения о привязанном средстве платежа в обезличенном или маскированном виде.
- 4.9. Отказываться от будущих рекуррентных списаний.
- 4.10. Просматривать бонусный баланс, уровень программы лояльности, историю начисления и списания бонусов.
- 4.11. Применять бонусы и промокоды.
- 4.12. Получать и использовать реферальную ссылку или код.
- 4.13. Управлять настройками уведомлений и рекламных рассылок.
- 4.14. Обращаться в службу поддержки.
- 4.15. Запрашивать удаление Учетной записи.
- 4.16. Использовать иные функции, добавленные Компанией.

5. ДАННЫЕ ПРОФИЛЯ

- 5.1. Пользователь несет ответственность за достоверность данных, которые он самостоятельно вносит в профиль.
- 5.2. Пользователь обязан проверить данные получателя и адрес доставки до оплаты Заказа.
- 5.3. Изменение данных профиля после оформления Заказа не изменяет автоматически данные уже оформленного Заказа.
- 5.4. Для изменения данных оформленного Заказа Пользователю необходимо обратиться в Компанию до передачи Заказа в доставку.
- 5.5. Компания вправе запросить дополнительное подтверждение при изменении:
 - номера телефона;
 - адреса электронной почты;
 - данных, используемых для восстановления доступа;
 - сведений, связанных с безопасностью Учетной записи.
- 5.6. Пользователь вправе исправить неточные данные самостоятельно либо направить Компании соответствующее обращение.

6. ЗАКАЗЫ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

6.1. Сведения о Заказе, отображаемые в Личном кабинете, носят информационный характер и позволяют Пользователю контролировать исполнение Заказа.

6.2. Условия конкретного Заказа определяются:

- составом корзины;
- подтвержденной стоимостью;
- выбранным способом доставки;
- примененными скидками, бонусами и промокодами;
- Публичной офертой, действовавшей в момент оформления Заказа;
- электронным подтверждением и кассовым чеком.

6.3. Наличие Товара в корзине не означает его резервирование до момента, предусмотренного Публичной офертой.

6.4. Пользователь обязан проверить состав, количество, адрес доставки, получателя, стоимость и примененные скидки до подтверждения и оплаты Заказа.

6.5. После оплаты изменение или отмена Заказа осуществляется в порядке, установленном Публичной офертой и Правилами оплаты, доставки, отмены и возврата.

6.6. Удаление Заказа из истории Личного кабинета не прекращает обязательства сторон и не аннулирует документы, сформированные в связи с Заказом.

6.7. При временной недоступности Личного кабинета Пользователь вправе получить сведения о Заказе, обратившись в Компанию.

7. ПЛАТЕЖНЫЕ ДАННЫЕ И ПРИВЯЗКА КАРТЫ

7.1. Оплата осуществляется с использованием банка, платежного сервиса или иного оператора, обеспечивающего проведение расчетов.

7.2. Компания не должна получать и хранить:

- защитный код банковской карты;
- пароль от банковского приложения;
- одноразовый банковский код;
- полные реквизиты карты, если платеж обрабатывается специализированным платежным сервисом.

7.3. При использовании функции привязки карты платежный сервис может создать специальный идентификатор - платежный токен, позволяющий проводить будущие платежи без повторного ввода полных реквизитов карты.

7.4. В Личном кабинете могут отображаться только маскированные сведения, например последние четыре цифры карты, срок действия или наименование платежной системы.

7.5. Привязка карты и предоставление права на автоматические списания осуществляются только после совершения Пользователем отдельного подтверждающего действия и принятия соответствующего согласия.

7.6. Пользователь вправе:

- удалить привязанное средство платежа, если функция доступна;
- запретить его использование для будущих списаний;
- отменить подписку;
- направить соответствующее обращение Компании.

7.7. Удаление карты или отмена рекуррентных списаний не отменяет платеж, который уже был подтвержден банком и передан в обработку. Возможность отмены соответствующего Заказа определяется Публичной офертой и Правилами подписки.

8. ПОДПИСКА И АВТОМАТИЧЕСКОЕ ПРОДЛЕНИЕ

8.1. При наличии соответствующей функции Пользователь вправе оформить подписку на регулярную доставку Товара.

8.2. До оформления подписки в Личном кабинете должны быть указаны:

- состав регулярной доставки;
- цена;
- периодичность;
- срок подписки;
- территория доставки;
- предполагаемые даты доставки и списания;
- условия автоматического продления;
- порядок отмены;
- иные существенные условия.

8.3. Подписка оформляется только после отдельного подтверждения Пользователем.

8.4. Условия подписки регулируются Правилами подписки и автопродления.

8.5. Порядок использования привязанной карты регулируется Соглашением на рекуррентные списания и привязку карты.

8.6. Пользователь вправе отменить автоматическое продление и будущие списания:

- в Личном кабинете;
- посредством функции «Отменить подписку»;
- посредством удаления средства платежа, если это прекращает возможность списаний;
- путем обращения по адресу hello@ladno.land.

8.7. После отмены подписки в Личном кабинете должен отображаться ее актуальный статус, если соответствующий функционал технически доступен.

8.8. Компания направляет Пользователю сервисные уведомления о предстоящем списании в сроки, предусмотренные Правилами подписки.

9. БОНУСЫ И ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

9.1. Личный кабинет может содержать сведения о:

- текущем уровне программы лояльности;
- бонусном балансе;
- истории начислений и списаний;
- сроке действия бонусов;
- доступных персональных предложениях;
- реферальных бонусах;
- бонусах за важные жизненные события;
- иных предусмотренных программой преимуществах.

9.2. Бонусы:

- не являются денежными средствами;
- не образуют банковский счет или электронный кошелек;
- не начисляют проценты;
- не подлежат обмену на наличные денежные средства, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством или правилами отдельной акции;
- используются только в порядке, установленном Правилами программы лояльности.

9.3. Отображение бонусов в Личном кабинете само по себе не изменяет условия их использования, срок действия или основания начисления.

9.4. В случае расхождения между информацией в интерфейсе и подтвержденной историей операций Компания проводит проверку и при наличии ошибки корректирует бонусный баланс.

9.5. Пользователь вправе направить обращение по поводу ошибочного начисления или списания бонусов.

9.6. Компания не вправе произвольно отменять законно начисленные бонусы. Корректировка допускается, если:

- начисление произошло вследствие технической ошибки;
- Заказ был отменен или возвращен;
- начисление было произведено дважды;
- установлено нарушение Правил программы лояльности;
- подтверждены мошеннические или злоупотребительные действия;
- истек установленный срок действия бонусов.

9.7. При возврате Товара бонусы восстанавливаются или списываются в порядке, предусмотренном Правилами программы лояльности и Правилами использования промокодов и бонусов.

10. ПРОМОКОДЫ И РЕФЕРАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

10.1. Промокоды применяются в порядке, установленном Правилами использования промокодов и бонусов и условиями конкретной акции.

10.2. Пользователь обязан применять промокод до оплаты Заказа.

10.3. Если скидка не отобразилась в итоговой стоимости, Пользователь должен проверить условия промокода до подтверждения оплаты.

10.4. Промокод не применяется к уже оплаченному Заказу задним числом, если иное не предусмотрено условиями акции.

10.5. В рамках реферальной программы запрещаются:

- регистрация второй Учетной записи самим Пользователем;
- приглашение самого себя;
- использование номеров телефонов, адресов электронной почты или платежных средств, созданных для искусственного получения бонусов;
- создание фиктивных Заказов;
- массовое распространение реферальной ссылки с использованием спама;
- использование автоматизированных средств;
- сговор нескольких лиц исключительно с целью неправомерного получения бонусов.

10.6. Совпадение отдельных технических или платежных признаков само по себе не является безусловным доказательством нарушения. Компания проводит проверку совокупности обстоятельств.

10.7. До окончания проверки Компания вправе временно приостановить начисление или использование спорных бонусов.

10.8. По результатам проверки Компания:

- подтверждает начисление;
- исправляет техническую ошибку;
- отменяет неправомерно начисленные бонусы;
- восстанавливает доступ к программе;
- направляет Пользователю информацию о принятом решении.

11. УВЕДОМЛЕНИЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

11.1. В Личном кабинете могут размещаться:

- сведения о Заказах;
- уведомления о доставке;
- электронные чеки;
- сообщения о подписке;
- уведомления о предстоящем списании;
- изменения бонусного баланса;

- сообщения службы поддержки;
- уведомления о безопасности;
- сообщения об изменении юридических документов.

11.2. Уведомление считается доступным Пользователю с момента его размещения в Личном кабинете.

11.3. Наиболее значимые уведомления могут дополнительно направляться по электронной почте, SMS, через мессенджер или иным согласованным способом.

11.4. Рекламные сообщения направляются по каналам связи только при наличии отдельного согласия Пользователя.

11.5. Пользователь самостоятельно обеспечивает актуальность своих контактных данных и возможность получения сервисных сообщений.

12. БЕЗОПАСНОСТЬ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

12.1. Пользователь обязан:

- использовать надежный пароль, если авторизация осуществляется по паролю;
- не использовать одинаковый пароль на нескольких сервисах;
- не сообщать коды подтверждения третьим лицам;
- выходить из Личного кабинета при использовании чужого или общедоступного устройства;
- не сохранять пароль на устройстве, к которому имеют доступ посторонние;
- своевременно сообщать о подозрительных действиях.

12.2. При подозрении на несанкционированный доступ Компания вправе:

- завершить активные сеансы;
- потребовать повторную авторизацию;
- временно ограничить платежные и бонусные операции;
- направить код подтверждения;
- запросить смену пароля;
- временно заблокировать Учетную запись.

12.3. Пользователь вправе запросить сведения о подозрительных действиях в пределах, допускаемых законодательством и техническими возможностями Сайта.

12.4. Компания не требует оплаты за восстановление доступа к Личному кабинету.

13. БЛОКИРОВКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

13.1. Учетная запись может быть временно заблокирована:

- по просьбе Пользователя;
- при многократном неверном вводе пароля или кода;
- при подозрении на взлом;
- при поступлении сведений об утрате номера телефона;

- при нарушении настоящих Правил;
- при выявлении злоупотреблений;
- по требованию закона или государственного органа.

13.2. При блокировке Компания учитывает характер нарушения, наличие активных Заказов, подписки, платежей и нерассмотренных обращений.

13.3. Блокировка Личного кабинета не является основанием для отказа:

- в исполнении оплаченного Заказа;
- в возврате денежных средств;
- в рассмотрении претензии;
- в предоставлении обязательной информации о покупке.

13.4. Пользователь вправе обжаловать блокировку, направив обращение по адресу hello@ladno.land.

13.5. При подтверждении принадлежности Учетной записи и отсутствии оснований для дальнейшего ограничения Компания восстанавливает доступ.

14. УДАЛЕНИЕ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

14.1. Пользователь вправе запросить удаление Учетной записи:

- через настройки Личного кабинета, если функция доступна;
- по адресу hello@ladno.land.

14.2. Для защиты от несанкционированного удаления Компания вправе запросить подтверждение номера телефона, адреса электронной почты или иное подтверждение принадлежности Учетной записи.

14.3. До удаления Учетной записи Пользователю рекомендуется:

- отменить подписку;
- проверить отсутствие будущих списаний;
- сохранить сведения о Заказах и чеки;
- использовать доступные бонусы с учетом срока их действия;
- завершить рассмотрение открытых обращений.

14.4. Если на момент получения запроса имеются активные Заказы, возвраты, претензии или обязательства по подписке, Компания вправе сначала ограничить использование Учетной записи, а окончательное удаление произвести после завершения соответствующих операций.

14.5. Удаление Учетной записи прекращает доступ Пользователя к:

- истории Заказов в интерфейсе;
- сохраненным адресам;
- настройкам профиля;
- бонусному балансу и иным функциям программы лояльности;

- персональным предложениям;
- настройкам рассылок.

14.6. Порядок прекращения действия бонусов при удалении Учетной записи определяется Правилами программы лояльности.

14.7. Удаление Учетной записи не означает немедленного уничтожения всех сведений. Компания вправе продолжить хранение данных, которые необходимы:

- для исполнения требований бухгалтерского и налогового законодательства;
- для подтверждения платежей и Заказов;
- для рассмотрения претензий;
- для защиты прав Компании и Пользователя;
- для исполнения иных требований законодательства.

14.8. Обработка и уничтожение персональных данных после удаления Учетной записи осуществляются в соответствии с Политикой обработки персональных данных и законодательством Российской Федерации.

14.9. После удаления Учетной записи Пользователь вправе обращаться в Компанию по вопросам ранее оформленных Заказов по электронной почте.

15. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОШИБКИ

15.1. При возникновении технической ошибки в Личном кабинете Пользователь вправе обратиться в Компанию для проверки.

15.2. Технической ошибкой может являться, в частности:

- неверное отображение статуса Заказа;
- ошибочное дублирование операции;
- некорректное отображение бонусов;
- отсутствие ранее оформленного Заказа в интерфейсе;
- неверное отображение подписки;
- временная невозможность изменить настройки.

15.3. Компания проверяет сведения по своим информационным системам, документам об оплате, сведениям платежного сервиса, службы доставки и иным достоверным источникам.

15.4. Компания вправе исправить очевидную техническую ошибку, уведомив Пользователя, если исправление затрагивает его Заказ, подписку, платеж или бонусный баланс.

15.5. Исправление технической ошибки не может использоваться для одностороннего увеличения стоимости уже оплаченного Заказа.

16. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ

16.1. Компания вправе вести технические журналы использования Личного кабинета.

16.2. В журналах могут фиксироваться:

- дата и время регистрации;
- дата и время входа;
- факт подтверждения номера телефона или электронной почты;
- факт принятия редакции документа;
- идентификатор Учетной записи;
- история изменения настроек;
- действия с Заказами;
- действия с подпиской;
- начисление и списание бонусов;
- иные сведения, необходимые для безопасности и подтверждения операций.

16.3. Технические сведения могут использоваться при рассмотрении обращений и споров совместно с иными доказательствами.

16.4. Технические журналы не имеют заранее установленного исключительного преимущества перед доказательствами Пользователя.

17. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

17.1. Компания вправе изменять настоящие Правила при изменении функциональности Личного кабинета, законодательства или требований безопасности.

17.2. Новая редакция размещается на Сайте с указанием даты вступления в силу.

17.3. Изменения не могут:

- изменять стоимость уже оплаченного Заказа;
- восстанавливать отмененную Пользователем подписку;
- предоставлять право на рекуррентные списания без согласия Пользователя;
- лишать Пользователя законных прав;
- применяться к завершённым операциям задним числом.

17.4. О существенных изменениях зарегистрированные Пользователи уведомляются не позднее чем за 10 календарных дней до их вступления в силу, кроме изменений, которые должны применяться незамедлительно в силу закона или для устранения угрозы безопасности.

18. ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

18.1. По вопросам Личного кабинета Пользователь вправе обратиться:

- по электронной почте: hello@ladno.land;
- через форму обратной связи на Сайте;
- через функцию поддержки в Личном кабинете, если она доступна.

18.2. В обращении рекомендуется указать:

- имя;

- номер телефона или адрес электронной почты, связанный с Учетной записью;
- описание проблемы;
- номер Заказа, если обращение связано с Заказом;
- скриншоты или иные материалы, если они имеются.

18.3. Компания не вправе требовать пароль, полный номер банковской карты, защитный код карты или одноразовый банковский код.

18.4. Обращения рассматриваются в сроки, предусмотренные законодательством, характером вопроса и соответствующими документами Сайта.

19. РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Общество с ограниченной ответственностью «ОРЭНЖ ХЭТ»

ОГРН: 1247700317974

ИНН: 9715480640

КПП: 771501001

Юридический адрес:

127572, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Лианозово,
ул. Череповецкая, д. 5/14, кв. 143

Электронная почта: hello@ladno.land

Телефон: +7 993 359 15 71

Сайт: ladno.land