

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММ myWorld PARTNER

Версия: Июль 2021 года

Преамбула

- A. myWorld International Limited, компания, зарегистрированная по адресу: 40 Bank Street, Лондон E14 5NR, Великобритания, осуществляет по всему миру программу Benefit Program («Benefit Program»), которая позволяет ее участникам («Участники») получать преимущества («Benefits»), приобретая товары, услуги и т. д. («Покупки») на онлайн-платформе myWorld у онлайн Лояльных Партнеров и у местных Лояльных Партнеров (совместно именуемых «myWorld и Лояльные Партнеры»). myWorld International Limited исползует в других странах свои дочерние компании или соответствующих партнеров для обработки и проведения Benefit Program.
- B. В России Участников регистрирует ООО "МАЙВОРЛД", адрес: Российская Федерация, г.Москва, 115114, муниципальный округ Замоскворечье, ул. Кожевническая, д.1, стр.1, 2 этаж, офис 14, ОГРН 1217700325853, позволяя им приобретать товары, услуги и т. д. у Лояльных Партнеров, и, таким образом, генерировать Benefits в Benefit Program.
- C. Неотъемлемым компонентом для Лояльных Партнеров является Соглашение с Лояльным Партнером (для офлайн бизнеса) (далее «Офлайн Соглашение с Лояльным Партнером»). В России Офлайн Соглашение с Лояльным Партнером заключается с ООО "МАЙВОРЛД", адрес: Российская Федерация, г.Москва, 115114, муниципальный округ Замоскворечье, ул. Кожевническая, д.1, стр.1, 2 этаж, офис 14, ОГРН 1217700325853.
- D. myWorld 360 AG («эмДабльЮэс майВорлд Солюшнс АГ»), адрес: Грацбахгассе, 87-93, 8010 Грац, Австрия (Grazbachgasse 87-93, 8010 Graz, Austria) является (техническим) поставщиком Программ myWorld Partner. Компания myWorld 360 AG уполномочила соответствующую дочерние компании myWorld в разных странах, в России – ООО "МАЙВОРЛД" (далее – «myWorld») на то, что они будут предоставлять Программы myWorld Partner от своего имени Лояльным Партнерам.
- E. Лояльный Партнер может выбирать между различными модулями:
- i. Программа myWorld Partner (далее: «Программа Partner»)
 - ii. Программа myWorld Premium Partner (далее «Программа Premium Partner»)
- (обе далее: «Программы myWorld Partner»)

Офлайн Соглашение с Лояльным Партнером позволяет Лояльному Партнеру участвовать в Benefit Program и включает в себя ранее упомянутую в пункте i Программу Partner. В форме договора Лояльный Партнер может выбрать использовать Программу Premium Partner дополнительно к Офлайн Соглашению с Лояльным Партнером, как указано в пункте ii. Программа Premium Partner содержит различные, дополнительно доступные модули, позволяющие Лояльному Партнеру лучше управлять своими клиентами и привлекать новых.

- F. Положения Части А (Общая Часть) применяются в принципе ко всем Программам myWorld Partner (модули). Положения Частей В, С и D включают специальные положения, которые применяются исключительно к конкретной Программе myWorld Partner.

A. Общая Часть

1. Основания для заключения договора и систематика

- 1.1 myWorld предоставляет лицензию на программные модули и оказывает вспомогательные услуги Лояльному Партнеру за вознаграждение, предусмотренное настоящим Дополнительным Соглашением. В той мере, в какой в настоящем дополнительном соглашении не предусмотрены какие-либо необходимые условия, они согласовываются сторонами в Договорной Форме.
- 1.2 Заключение договоров и использование Программ myWorld Partner регулируется положениями настоящего Дополнительного Соглашения и приложений, а также соответствующим приложением к Офлайн соглашению с Лояльным Партнером myWorld.
- 1.3 В случае любого противоречия между положениями, приоритет располагается следующим образом:
- (a) Приложение к Офлайн Соглашению с Лояльным Партнером
 - (b) Офлайн Соглашение с Лояльным Партнером
 - (c) Положения и Условия Дополнительного Соглашения на использование Программ myWorld Partner (далее: «Дополнительное Соглашение»)
 - (d) Приложения к настоящему Дополнительному Соглашению

В случае любого противоречия между положениями, имеющими равный статус, преимущественную силу имеет более специализированное положение. Если речь идет о соглашениях о защите данных, то Приложение 2 (Обработка Данных) имеет преимущественную силу перед всеми другими договорными положениями.

2. Модули Программ myWorld Partner

- 2.1 Программа Partner включает в себя следующие модули:

- (a) Модуль Deal
- (b) Модуль Базовой Статистики
- (c) Поддержка
- (d) Техническое обслуживание и Обновления

Программа Premium Partner включает в себя модули Партнерской Программы, а также следующие дополнительные модули:

- (a) Процедуры регистрации
- (b) Модуль Расширенной Статистики

- (c) Модуль Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM)
- (d) Модуль Коммуникации с Клиентами
 - i. Модуль Новостной рассылки
 - ii. Модуль Опроса Удовлетворенности Клиентов

- 2.2 myWorld предоставляет Лояльным Партнерам Партнерские Программы или услуги Программ Premium Partner, подробно изложенные в **Приложении 1** (Описание Услуг), как указано в форме договора, на срок, согласованный в форме договора. Конкретные положения по этим модулям содержатся в Части В (Специализированные Части 1 и 2) настоящего Дополнительного Соглашения.
- 2.3 Программы myWorld Partner доступны для использования Лояльными Партнерами в виде онлайн веб-платформы для использования в интернете. Лояльные Партнеры могут получить доступ к Программам myWorld Partner, используя стандартный браузер, версия которого выпущена не позднее двух лет назад, язык программирования DSL и компьютер с разрешением экрана 1280 x 1024 пикселей или выше, и мобильный терминал на базе Android или iOS, который не должен быть старше 2 лет.
- 2.4 myWorld не гарантирует возможность подключения стороннего программного обеспечения. Подключение стороннего программного обеспечения не входит в область применения, предоставляемую компанией myWorld. myWorld не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате установки или использования стороннего программного обеспечения.
- 2.5 Модуль Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM) может иногда включать новые пробные функциональные возможности (Бета-услуги) без каких-либо дополнительных затрат. myWorld не несет ответственности за функциональность таких функциональных возможностей. Ответственность за любые убытки, возникшие в результате использования Бета-услуг, регулируется Пунктом 10 настоящего Дополнительного Соглашения, при условии, что myWorld не несет ответственности за любые нарушения, вызванные неосторожностью, за исключением случаев, указанных в Пункте 10.1.

3. Интернет-соединение

myWorld делает Программы myWorld Partner доступными для использования Лояльными Партнерами через интернет. Лояльные Партнеры несут ответственность за свое интернет-соединение, включая необходимую скорость передачи данных. Программы myWorld Partner распространяются компанией myWorld как функциональные возможности программного обеспечения, на лицензионных условиях на основе модели «Программное Обеспечение как Услуга» (SaaS), за внешним брандмауэром, предоставляемым компанией myWorld или субподрядчиком компании myWorld, и привязаны к опорной сети интернета. myWorld предоставляет Лояльному Партнеру идентификаторы (имя пользователя, пароль и т. д.), необходимые для доступа (**идентификаторы**).

4. Доступность и Время простоя

myWorld обеспечивает адекватную среднегодовую доступность Программ myWorld Partner в качестве SaaS-решения для систем обработки данных (серверов). Доступность не считается ограниченной, если отсутствие доступности обусловлено

- (a) обстоятельствами, не зависящими от myWorld и не вызванными myWorld, включая, но не ограничиваясь, сбой в предоставлении услуг в результате форс-мажорных обстоятельств, сбой интернет провайдера или ухудшение качества услуг в результате использования компонентов или информации, предоставленной Лояльными Партнерами;
- (b) нарушением работы систем Лояльных Партнеров, используемых в связи с Программой myWorld Partner или
- (c) необходимыми и разумными работами по техническому обслуживанию для обеспечения доступности систем, используемых Программами myWorld Partner, в той степени, в которой это не аварийные работы по техническому обслуживанию, возникающие не по вине myWorld.

5. Права использования

- 5.1 myWorld предоставляет Лояльному Партнеру неисключительные, действующие без ограничения по территории, не подлежащие сублицензии и непередаваемые права (лицензию) использования Программ myWorld Partner в соответствии с заказом на срок действия настоящего Дополнительного Соглашения. Лояльный Партнер не вправе загружать и/или дублировать любое программное обеспечение, предоставляемое компанией myWorld онлайн в контексте предоставления Программ myWorld Partner, и используемое как им самим, так и третьей стороной. Стороны настоящего Дополнительного Соглашения соглашаются, что, поскольку использование Программ myWorld Partner происходит через интернет, Лояльному Партнеру нет необходимости воспроизводить какое-либо программное обеспечение.
- 5.2 Все содержимое Программ myWorld Partner защищено товарным знаком или авторским правом. Даже в тех случаях, когда такая защита отсутствует, Лояльный Партнер имеет право делать копии такого содержимого и документации только для внутреннего использования. Передача или использование таких копий третьими лицами, например через веб-сайты, брошюры, презентации и т.д., допускается только с предварительного письменного согласия myWorld. Вносить изменения в содержимое запрещается. Пункт 12 остается незатронутым.
- 5.3 Лояльному Партнеру запрещается применять методы обратного инжиниринга для дизассемблирования или декомпиляции базового программного обеспечения Программ myWorld Partner. Кроме того, Лояльному Партнеру не разрешается изменять, удалять или подавлять изображения на экране, относящиеся к товарным знакам, этикеткам или другим отличительным признакам, включая авторские права, фирменные наименования или другие права собственности, включенные в программное обеспечение Программ myWorld Partner, включая ссылки на конфиденциальный характер программного обеспечения.
- 5.4 Без письменного согласия myWorld Лояльный Партнер не вправе предоставлять программное обеспечение Программ myWorld Partner (включая идентификаторы) третьим лицам.
- 5.5 В течение срока действия настоящего Дополнительного Соглашения и в контексте использования Программ myWorld Partner Лояльный Партнер предоставляет myWorld право использовать контент, размещенный Лояльным Партнером в базе данных, для поиска Лояльным Партнером и устранения сбоев, в частности право хранить, копировать и содержать доступным такой контент.

5.6 Лояльный Партнер обязуется принимать на себя убытки, которые myWorld необходимо возместить третьим лицам и которые могут возникнуть в результате любого виновного нарушения обязательств по настоящему Пункту 5. Альтернативно, Лояльный Партнер должен возместить myWorld все расходы и ущерб, включая понесенные им расходы на правовую защиту.

6. Вознаграждение

6.1 Лояльный Партнер обязан уплатить комиссию, указанную в форме договора, дополнительные сборы, указанные в настоящем Дополнительном Соглашении, а также цену любых заказанных дополнительных функциональных возможностей.

6.1.1 Дополнительные функциональные возможности могут включать, например, Решения, относящиеся к выходу из договора при его расторжении в соответствии с Пунктом 33, дополнительную емкость данных в соответствии с Пунктами 31 и 32 или дополнительную квоту на Новостную рассылку в соответствии с Пунктом 35.

6.2 Право Лояльного Партнера производить зачет требований myWorld исключено. Это не применяется в случае взаимных, взаимозависимых требований, или когда Лояльный Партнер требует зачета требования, которое является неоспоримым, юридически обязательным или готовым для вынесения решения.

6.3 Лояльный Партнер может заявлять права удержания или иные права на отказ в исполнении требований myWorld только в том случае, если в настоящем Дополнительном Соглашении имеется встречное требование с эквивалентным основанием.

6.4 Если Лояльный Партнер не производит оплату в соответствии с настоящим Соглашением, myWorld может отказаться от предоставления Программы myWorld Partner, например, заблокировав доступ к соответствующим Программам myWorld Partner на время любой существенной задержки оплаты Лояльным Партнером.

7. Субподрядчики

myWorld вправе нанимать субподрядчиков для выполнения своих обязательств по исполнению. В той мере, в какой субподрядчик обрабатывает персональные данные Лояльного Партнера, myWorld обязана выполнять условия, изложенные в Пункте 6 Приложения 2 (Обработка Данных). Это не влияет на обязательство компании myWorld нести ответственность по обязательствам перед Лояльным Партнером, как если бы она сама была связана этими обязательствами.

8. Обязательства Лояльного Партнера

8.1 Лояльный Партнер обязан принять соответствующие меры для защиты Программ myWorld Partner от несанкционированного доступа третьих лиц. С этой целью Лояльный Партнер обязан:

- (a) хранить все идентификаторы в надежном месте и
- (b) информировать своих сотрудников и всех других лиц, уполномоченных использовать программное обеспечение, о том, что любое воспроизведение, выходящее за рамки договора, запрещено, и требовать от них соблюдения положений настоящего Соглашения.

8.2 При использовании Программ myWorld Partner Лояльный Партнер обязуется не нарушать никаких правовых положений или прав третьих лиц и/или не сохранять, передавать или иным образом публиковать контент, который

- (a) является дискредитирующим, оскорбительным, непристойным, дискриминирующим, прославляющим насилие или разжигающим расовую ненависть или насилие, или
- (b) нарушает охраняемые права третьих лиц или права, в отношении которых Лояльный Партнер не имеет всех необходимых лицензий и/или разрешений.

В частности, запрещается использование Программы myWorld Partner для передачи незапрашиваемой рекламы третьим лицам по электронной почте.

8.3 Лояльный Партнер ни в коем случае не должен создавать впечатление – ни с помощью текста, ни с помощью изображений – что любая рассылка новостей, сгенерированное предложение или другие материалы, опубликованные Лояльным Партнером с использованием Программ myWorld Partner, были предоставлены или авторизованы самой компанией myWorld.

8.4 Если Лояльный Партнер ставит под угрозу целостность или стабильность базовых ИТ-систем Программ myWorld Partner, например, ввиду того, что системы Лояльного Партнера не функционируют или ненадежны, или ввиду того, что Лояльный Партнер генерирует непропорциональные пиковые нагрузки, myWorld может временно вывести из строя соответствующие Программы myWorld Partner, чтобы не ставить под угрозу работу системы в целом в ущерб другим пользователям.

8.5 Операции с Программами myWorld Partner предназначены исключительно для физических лиц. Косвенное использование автоматизированными клиентами категорически запрещено.

8.6 В случае нарушения Лояльным Партнером обязательств, изложенных в Пунктах 8.1-8.5, myWorld оставляет за собой право сначала предупредить Лояльного Партнера. В случае, если Лояльный Партнер немедленно не исправит нарушение обязанности/ситуации или в случае повторного нарушения такой обязанности, или если существует риск задержки, myWorld оставляет за собой право временно заблокировать соответствующие функции Программ myWorld Partner и поддерживать такую блокировку до тех пор, пока нарушение обязанности/ситуации/риска не будет устранено/исправлено. В этом случае myWorld незамедлительно информирует Лояльного Партнера о блокировке и дает ему возможность ответить. Это не затрагивает права на досрочное прекращение по уважительной причине.

8.7 Лояльный Партнер принимает на себя убытки, которые myWorld необходимо возместить третьим лицам, возникающие в связи с использованием Лояльным Партнером Программ myWorld Partner, включая разумные судебные или внесудебные расходы по защите от таких претензий, если только Лояльный Партнер не предоставил оснований своей невиновности в отношении претензии третьей

стороны. Альтернативно, Лояльный Партнер должен возместить myWorld все расходы и ущерб, включая понесенные им расходы на правовую защиту.

- 8.8 Лояльный Партнер несет ответственность за обеспечение того, чтобы любые его экспортируемые данные, расположенные на серверах myWorld, или данные его субподрядчиков в силу использования Лояльным Партнером Программ myWorld Partner, регулярно и надлежащим образом подлежали резервному копированию пропорционально связанным с этим рискам. Лояльный Партнер должен распечатывать статистику для целей архивирования. В соответствии с Пунктом 10 настоящего Дополнительного Соглашения, myWorld несет только ограниченную ответственность за потерю данных.

9. Претензии по дефектам

- 9.1 myWorld делает Программы myWorld Partner доступными для использования с адекватным уровнем доступности, основанным на среднегодовом показателе, и гарантирует, что в течение срока действия настоящего Дополнительного Соглашения программы будут соответствовать своему назначению согласно настоящему Дополнительному Соглашению и Приложениям к нему.
- 9.2 Лояльный Партнер обязан незамедлительно информировать myWorld в письменной форме обо всех дефектах Программ myWorld Partner и о любых сбоях, возникающих при их использовании. В этой связи Лояльный Партнер должен, в разумной степени, учитывать руководство по анализу проблем, предоставленное компанией myWorld и ее субподрядчиками, и направлять myWorld всю имеющуюся у него информацию, имеющую отношение к устранению любого дефекта.
- 9.3 myWorld освобождается от своих договорных обязательств, если myWorld не может их выполнить из-за отсутствия или задержки сотрудничества со стороны Лояльного Партнера.
- 9.4 Исключается право отказа от исполнения настоящего Дополнительного Соглашения по причине наличия дефектов. Права в отношении расторжения остаются незатронутыми.

10. Ограничение ответственности

- 10.1 myWorld берет на себя ответственность за дополнительные убытки, возникшие в результате нарушения обязательств ввиду грубой неосторожности со стороны myWorld, ограничиваясь типичными и предсказуемыми убытками (прямые убытки), но ни в коем случае не превышающими 100 бел. руб.
- 10.2 Любые другие претензии об ответственности исключаются, но ни в коем случае не должны превышать 100 бел. руб.
- 10.3 Поскольку myWorld не принимает на себя никакой ответственности или принимает ограниченную ответственность, эти ограничения или исключения также применяются к личной ответственности сотрудников, законных представителей и доверенных лиц myWorld.
- 10.4 В случае мошеннического сокрытия дефекта или в случае принятия гарантийного обязательства в отношении состояния продукта, ответственность myWorld в соответствии с Законом об ответственности за качество продукции остается незатронутой ограничениями и исключениями ответственности, указанными в Пункте 10 настоящего документа.

11. Защита данных

- 11.1 myWorld и Лояльный Партнер будут соблюдать соответственно применимые положения Закона Республики Беларусь об информации, информатизации и защите информации от 10 ноября 2008 г. № 455-З и других применимых законов (далее – Закон о защите Данных) и обязуют своих сотрудников, участвующих в настоящем Соглашении и уполномоченных на его исполнение, также соблюдать секретность данных.
- 11.2 Лояльный Партнер, как ответственное контролирующее лицо в соответствии с положениями Закона о защите Данных, несет единоличную ответственность за обработку своих персональных данных через Программы myWorld Partner, предоставляемые компанией myWorld в соответствии с настоящим Дополнительным Соглашением. По этой причине myWorld и Лояльный Партнер заключают Соглашение в соответствии с **Приложением 2** (Обработка Персональных Данных).
- 11.3 Безопасность данных Лояльного Партнера, расположенных на серверах myWorld или одного из ее субподрядчиков, в целях разрешенной обработки персональных данных защищается техническими и организационными мерами, описанными в **Приложении 2**. myWorld обращает внимание Лояльного Партнера на то, что безопасность данных, передаваемых в общедоступных сетях, таких как Интернет, не может быть гарантирована с помощью современных технологий. Лояльный Партнер несет ответственность за безопасность всех данных, которые он передает через Интернет.

12. Обязанности по обеспечению конфиденциальности и сохранению информации

- 12.1 Лояльный Партнер обязуется надлежащим образом хранить всю информацию, полученную им от myWorld, и относиться к ней со строгой конфиденциальностью, использовать ее исключительно в целях и в соответствии с правилами, изложенными в настоящем Дополнительном Соглашении, а также защищать ее от несанкционированного доступа третьих лиц. Это относится к конфиденциальной информации (например, изобретениям, идеям, ноу-хау, концепциям, спецификациям, блок-схемам, коммерческой информации и мерам ИТ-безопасности, таким как защита доступа, пароли, данные, алгоритмы, компьютерные программы, документы с исходным кодом программного обеспечения, сетевые соединения и тому подобное).
- 12.2 Неуполномоченными третьими лицами являются все лица, кроме (i) сотрудников, адвокатов, представителей и консультантов договаривающихся сторон и (ii) аффилированных компаний и их сотрудников, адвокатов, представителей и консультантов, которые обязаны владеть конфиденциальной информацией в связи с целями бизнеса и которые заранее обязались соблюдать обязательства

по конфиденциальности, которые являются по меньшей мере такими же строгими, как и те, которые содержатся в настоящем Соглашении.

- 12.3 Лояльный Партнер будет защищать конфиденциальную информацию другой стороны с той же или даже большей степенью внимания, что и при защите своей собственной конфиденциальной информации.
- 12.4 Вышеупомянутое обязательство сохранять секретность не распространяется на информацию
- (a) которая уже была в общественном достоянии на момент ее получения, или
 - (b) которая позже становится общеизвестной не по вине Лояльного Партнера, или
 - (c) которая уже была достоверно известна получателю до ее раскрытия компанией myWorld, или
 - (d) которую Лояльный Партнер законно получает от третьей стороны без каких-либо обязательств сохранения секретности, или
 - (e) которая была достоверно разработана Лояльным Партнером самостоятельно.
- 12.5 Без ущерба для вышеуказанных положений, Лояльный Партнер имеет право выполнять свои предусмотренные законодательством обязательства по предоставлению информации даже в отношении защищаемой информации. В таком случае Лояльный Партнер обязан – насколько это возможно и юридически допустимо – уведомить myWorld до такого раскрытия и оказать поддержку myWorld за свой счет, если myWorld пожелает принять меры против такого раскрытия. Любое принудительное раскрытие информации ограничивается абсолютным необходимым минимумом и, насколько это возможно, подлежит засекречиванию.
- 12.6 Обязательство сохранять секретность сохраняется в течение 5 (пяти) лет после прекращения действия настоящего Соглашения или отказа от его исполнения.

13. Заключение, срок действия, расторжение Соглашения

- 13.1 Настоящее Дополнительное Соглашение вступает в силу с момента его заключения в отношении Партнерской Программы и/или Программы Premium Partner. Программы myWorld Partner становятся доступными с момента их активации компанией myWorld в соответствии с Пунктом 3 Офлайн Соглашения с Лояльным Партнером (см. Преамбулу С). Если иное не оговорено в форме Соглашения, срок действия настоящего Соглашения составляет 12 месяцев после его активации.
- 13.2 Настоящее Дополнительное Соглашение автоматически продлевается на один год в отношении заказанных Программ myWorld Partner, если одна из сторон не уведомит другую сторону в письменной форме не менее чем за четыре недели до истечения соответствующего срока действия о том, что Дополнительное Соглашение не будет продлено.
- 13.3 Настоящее Дополнительное Соглашение предполагает наличие Офлайн Соглашения с Лояльным Партнером (см. Преамбулу С), поскольку Партнерская Программа и Программа Premium Partner могут быть доступны только Лояльным Партнерам, участвующим в Benefit Program. В случае расторжения Офлайн Соглашения с Лояльным Партнером (независимо от причины) настоящее Дополнительное Соглашение также будет расторгнуто одновременно.
- 13.4 myWorld также может продолжать действие настоящего Дополнительного Соглашения только в отношении отдельных услуг модулей и расторгнуть оставшуюся часть Дополнительного Соглашения. С этой целью myWorld будет соблюдать процедуру, описанную в предыдущем Пункте 13.2, при условии, что модули, использование которых не будет продлено, будут указаны в уведомлении, отправленном Лояльному Партнеру, а также будет указана новая цена за оставшиеся модули.
- 13.5 Каждая сторона может досрочно расторгнуть настоящее Дополнительное Соглашение в любое время по уважительной причине. Уважительной причиной считается в частности
- (a) если выполнение обязательств по Дополнительному Соглашению находится под угрозой вследствие ухудшения финансового положения соответствующей другой стороны. Ухудшением финансового положения считается, в частности, если соответствующая другая сторона неоднократно просрочила свои обязательства более чем на 10 дней или если попытка принудительного исполнения со стороны соответствующей другой стороны не была успешной, или
 - (b) если у Лояльного Партнера имеется задолженность по оплате на сумму, составляющую два ежемесячных платежа. Право на расторжение не отменяется в случае только частичной оплаты непогашенной суммы, или
 - (c) если сторона нарушает гарантию, предоставленную другой стороне..

- 13.6 Все уведомления о расторжении и уведомления о желании не продлевать настоящее Дополнительное Соглашение должны быть представлены в письменной форме.

14. Последствия расторжения Соглашения

- 14.1 При расторжении Дополнительного Соглашения применяются следующие положения:
- 14.1.1 После того как станет известно о полном или частичном расторжении Соглашения, myWorld уведомит Лояльного Партнера о дате, когда доступ к Программам myWorld Partner будет деактивирован. Это произойдет при первой же возможности в конце срока действия Соглашения.
- 14.1.2 myWorld предоставляет поддержку по передаче данных Лояльному Партнеру или альтернативному поставщику услуг (третьей стороне) только в той мере, в какой это согласовано в специальных положениях соответствующего модуля Части В настоящего Дополнительного Соглашения. Если Лояльному Партнеру потребуются дополнительная поддержка по передаче данных, myWorld предоставит ее за дополнительную плату.
- 14.1.3 В случае досрочного расторжения настоящего Дополнительного Соглашения myWorld обязуется продолжать предоставлять договорную лицензию до тех пор, пока Лояльный Партнер не получит возможность обезопасить свои данные, однако не

более чем в течение 30 дней после получения уведомления о расторжении Соглашения. С этой целью стороны взаимно согласовывают дату деактивации в пределах максимального срока, который все еще позволяет передавать данные. Если дата деактивации не может быть согласована взаимно, myWorld принимает это решение в одностороннем порядке по своему собственному усмотрению, принимая во внимание неисполненные обязанности. Право myWorld на вознаграждение за этот период должно соответствовать ее праву на вознаграждение в течение срока действия настоящего Соглашения. Это никоим образом не повлияет на право блокировать Программы myWorld Partner в соответствии с Пунктом 8.6 настоящего Дополнительного Соглашения.

14.2 Стороны обязуются по требованию возвратить в течение срока действия Дополнительного Соглашения всю документацию, документы, записи или концепции, предоставленные друг другу либо не востребованные, без промедления после прекращения действия Дополнительного Соглашения, либо (только по указанию заинтересованной стороны) уничтожить таковые, если иное не будет урегулировано в последующем Соглашении.

15. Дополнения и изменения

15.1 myWorld оставляет за собой право при необходимости вносить изменения в настоящее Дополнительное Соглашение, в частности в Приложение 1 (Описание Модулей). Любые изменения настоящего Дополнительного Соглашения или любых других договорных Соглашений между myWorld и Лояльным Партнером, о которых Лояльный Партнер был уведомлен в письменной форме, считаются принятыми Лояльным Партнером, если он не подаст письменное возражение против их действительности в течение четырех недель после получения уведомления об изменениях. В случае возражения против изменений со стороны Лояльного Партнера, myWorld будет иметь право расторгнуть договор на дату подачи возражения. В начале этого периода myWorld обратит внимание Лояльного Партнера на важность этого процесса. Изменения в настоящем Дополнительном Соглашении считаются принятыми Лояльным Партнером только в том случае, если такое согласие действительно было дано.

15.2 Если Лояльный Партнер возражает против изменения Дополнительного Соглашения, которое основано на изменении стандартного решения субподрядчика компании myWorld и от которого myWorld не может отказаться, то myWorld имеет право расторгнуть соответствующую часть Соглашения до момента изменения Дополнительного Соглашения.

16. Общее, применимое право и место рассмотрения споров

16.1 Лояльный Партнер гарантирует, что он не включен ни в один правительственный список физических или юридических лиц США, которым запрещено получать экспорт, и что использование Программ myWorld Partner не будет нарушать никаких экспортных эмбарго, запретов или ограничений, введенных США.

16.2 Если какое-либо положение настоящего Дополнительного Соглашения признается недействительным, это не влияет на действительность остальной части Соглашения.

16.3 Применимым правом, действием которого регулируется настоящее Дополнительное Соглашение, является право, применимое к зарегистрированным офисам myWorld (указано в Преамбуле В), за исключением соответствующих национальных коллизионных норм и Конвенции Организации Объединенных Наций о Договорах Международной Купли-Продажи Товаров (CISG).

16.4 Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что суды, действующие для головного офиса myWorld (перечисленный в Преамбуле В), обладают исключительной юрисдикцией для урегулирования любого спора, возникающего из настоящего Дополнительного Соглашения или в связи с ним.

В. Специализированная Часть 1 (модули в Партнерской Программе)

I. Модуль Deal

17. Предмет Соглашения

Модуль Deal позволяет Лояльным Партнерам выкупать Shopping Points или Benefit Vouchers по специальным предложениям («Deals»), которые Участник может выбрать сам. Компания myWorld размещает информацию об этих предложениях (на сайте <https://myworld.com.ru>, на партнерских веб-сайтах или в мобильном приложении myWorld App.) только до тех пор, пока либо не будет заключено максимальное количество Deals, указанных Лояльным Партнером, либо не будет достигнут установленный Лояльным Партнером срок действия предложения.

18. Целевая группа и количество Deals

18.1 Лояльный Партнер может ограничить число Участников, которым он хочет предложить Deals, в соответствии с различными критериями отбора.

18.2 Каждый Лояльный Партнер может предложить максимум 100 Deals одновременно. myWorld оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять предложение о максимальном количестве сделок в любое время без согласия Лояльного Партнера.

19. Обязательства Лояльного Партнера

19.1 Лояльный Партнер гарантирует, что он будет предлагать только те Deals, которые соответствуют применимому законодательству, настоящему Дополнительному Соглашению и любым правам третьих лиц. myWorld оставляет за собой право отказать в сделках с Deals по своему собственному обязательному усмотрению. Лояльный Партнер несет единоличную ответственность перед клиентом за правильность, обоснованность и регулярность Deals, при условии, что не было нанесено ущерба по вине myWorld. Нарушение любой гарантии, предоставляемой Лояльным Партнером, дает myWorld право на досрочное расторжение настоящего Дополнительного Соглашения по уважительной причине.

19.2 Лояльный Партнер гарантирует, что в течение срока действия соответствующей Deal он не будет предлагать те товары или услуги, которые предлагаются в рамках соответствующей Deal, по более низкой цене, чем та, которая составляет оплату, требуемую в рамках myWorld, плюс скидку.

II. Модуль Базовой Статистики

20. Предмет Соглашения

Лояльный Партнер получает статистику по ключевым показателям своего бизнеса в рамках Benefit Program, таким как транзакции, продажи и т.д.

III. Поддержка

21. Предмет Соглашения

21.1 myWorld обеспечивает «горячую линию» поддержки. Контактные данные (номер телефона и адрес электронной почты) можно найти в разделе авторизации на сайте: <https://partner.myworld.com.ru>.

21.2 myWorld предоставляет Лояльному Партнеру поддержку своих Программ myWorld Partner в объеме, указанном в подробном Описании Модулей к настоящему Дополнительному Соглашению (Приложение 1). Такие услуги по оказанию поддержки включают в себя обнаружение, диагностику и устранение проблемы. Однако myWorld не несет никакой ответственности за устранение этой проблемы.

22. Применимые положения Части А

Только Пункты 1, 2.1, 2.2, 6, 7, 10, 12, 13, 15 и 16 из положений Части А настоящего Дополнительного Соглашения (Общая Часть) применяются к «Поддержке» Программ myWorld Partner.

IV. Техническое обслуживание и Обновления

23. Предмет Соглашения

В рамках услуг по предоставлению обновлений и техническому обслуживанию myWorld регулярно предоставляет программные обновления программного обеспечения, используемого для работы Программ myWorld Partner. Кроме того, myWorld гарантирует регулярное техническое обслуживание программного обеспечения, используемого myWorld для предотвращения и исправления программных ошибок.

24. Применимые положения Части А

Только Пункты 1, 2.1, 2.2, 6, 7, 10, 12, 13, 15 и 16 из положений Части А настоящего Дополнительного Соглашения (Общая Часть) применяются к выполнению технического обслуживания программного обеспечения. Положения Части А применяются в полном объеме для использования предоставляемых обновлений программ.

C. Специализированная Часть 2 (модули в Программе Premium Partner)

V. Регистрационный функционал

25. Предмет Соглашения

Модуль Регистрационный Функционал содержит виртуальные Карты лояльности Клиентов, которые разработаны в соответствии с дизайном myWorld. Участник myWorld также может при совершении покупок у других Лояльных Партнеров с помощью этой Карты Лояльности Клиента, выпущенной другим Лояльным Партнером, требовать получения Benefits в Benefit Program.

Используя информационный флаер myWorld на <https://myworld.com.ru> или через приложение myWorld или по ссылке регистрации на сайте <https://myworld.com.ru> или через Терминалы-приложения Лояльного Партнера, Лояльный Партнер может рекомендовать Benefit Program своим клиентам и, следовательно, использовать Benefit Program для своих личных целей взаимоотношений с клиентами. Если клиент успешно прошел регистрацию, он становится Участником Benefit Program. После того как новый Участник соглашается на передачу данных, его персональные исходные данные вместе с данными покупок, совершенных у Лояльного Партнера эмитента (дата, сумма, валюта, номер счета и место покупки) передаются в CRM-систему. Кроме того, анонимные данные Участника о покупках у других Лояльных Партнеров будут показаны Лояльному Партнеру (категория сектора, тип покупок (офлайн или онлайн) и общий объем покупок).

26. Обязательства Лояльного Партнера

Рекомендуя Benefit Program новым Участникам, Лояльный Партнер должен соблюдать Общие Положения и Условия (GTCs). Лояльный Партнер не уполномочен каким-либо образом представлять myWorld и не должен представлять объяснения относительно Benefit Program, рекомендуя ее другим лицам; кроме того, он не должен принимать как факт любые такие объяснения, представленные другими Участниками.

Особенно в отношении персональных данных рекомендуемых Участников, Лояльный Партнер должен соблюдать все применимые правовые и договорные положения. Необходимо соблюдать стандарты защиты данных, изложенные в Офлайн Соглашении с Лояльным Партнером, в настоящем Дополнительном Соглашении на использование Программ myWorld Partner и в Положениях и Условиях компании myWorld.

27. Количество Информационных флаеров myWorld

Программа Premium Partner включает указанное в заказе количество информационных флаеров myWorld. Лояльный Партнер может заказать дополнительные информационные флаеры myWorld у соответствующей местной компании myWorld за дополнительную плату.

VI. Модуль Расширенной Статистики

28. Предмет Соглашения

С помощью Модуля Расширенной Статистики Лояльный Партнер получает статистику относительно ключевых показателей своего собственного бизнеса в рамках Benefit Program, таких как транзакции, продажи и т.д., а также сравнение филиалов myWorld плюс различную статистику распределения продаж в рамках Benefit Program.

VII. Модуль Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM)

29. Предмет Соглашения

Модуль Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM) позволяет Лояльному Партнеру осуществлять комплексное управление информацией о клиентах. Это включает в себя, с одной стороны, участников, которые согласились участвовать в программе лояльности клиентов Лояльного Партнера и дали согласие на необходимую обработку своих данных («**Постоянные Клиенты**»), а с другой стороны, управление информацией Лояльным Партнером в отношении клиентов, которые до этого момента не участвовали в Benefit Program («**Потенциальные клиенты myWorld**»).

30. Поддержка по переносу данных

myWorld передает данные постоянных клиентов Лояльного Партнера, в отношении которых постоянный клиент дал согласие на то, что myWorld передаст его/ее данные Лояльному Партнеру, и которые хранятся в myWorld, в Модуль Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM). Если постоянный клиент отзывает свое согласие в отношении Лояльного Партнера, Лояльный Партнер незамедлительно уведомляет об этом myWorld по адресу: <https://partner.myworld.com.ru..> Лояльный Партнер сам несет ответственность за перенос всех своих существующих данных.

31. Ограничения Использования

С помощью модуля Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM) можно управлять максимум 5 000 Участниками Non-myWorld и 10 000 Постоянными Клиентами.

32. Ограничения для одного Постоянного Клиента или Участников Non-myWorld

Лояльный Партнер вправе использовать хранилище объемом не более 5 мегабайт для хранения информации о клиентах (Участниках и не Участниках myWorld) в модуле Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM). myWorld имеет право расторгнуть настоящее Дополнительное Соглашение без предварительного уведомления, если Лояльный Партнер превысит этот лимит хранения и если сохраненная информация о клиенте все еще не будет уменьшена до допустимого уровня в разумный срок, установленный myWorld.

33. Выход из Соглашения

По запросу Лояльного Партнера myWorld предоставляет следующие данные в формате csv при расторжении Дополнительного Соглашения для модуля Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM): (i) информацию о **Потенциальных клиентах myWorld** (поля данных заполнены, но документы не загружены Лояльным Партнером), (ii) список Постоянных Клиентов (поля данных заполнены, но документы не загружены Лояльным Партнером) и (iii) список покупок, совершенных у Лояльного Партнера. Такой запрос должен быть сделан Лояльным Партнером в течение 30 дней, исчисляемых с момента окончания действия настоящего Дополнительного Соглашения. Пункт 14.1.2 настоящего Дополнительного Соглашения применяется ко всем другим поддержкам по переносу данных.

VIII. Модуль Коммуникации с Клиентами

a. Модуль Новостной рассылки

34. Предмет Соглашения

Модуль Новостной рассылки позволяет Лояльному Партнеру отправлять Новостные рассылки Постоянным Клиентам и Участникам Non-myWorld.

35. Ограничения для одного Постоянного Клиента или Участников Non-myWorld

Лояльный Партнер может отправлять максимум 2 Новостных рассылки в месяц каждому Постоянному Клиенту, которым он управляет. Однако эта квота на Новостную рассылку может быть увеличена за дополнительную плату. Квота на Новостную рассылку для Постоянных Клиентов также может быть использована Лояльным Партнером для отправки Новостной рассылки Участникам Non-myWorld. В противном случае отправление Новостной рассылки Участникам Non-myWorld является Дополнительной функциональной возможностью, которую необходимо заказать и оплатить отдельно. Любая неиспользованная квота электронной почты истекает в конце соответствующего месяца, к которому она применяется; любая Дополнительная Квота на Новостную рассылку, приобретенная Лояльным Партнером, будет отдельной ежемесячной квотой электронной почты, которая после заказа будет доступна Лояльному Партнеру в течение следующих 12 месяцев. В дополнение к этой квоте Лояльный Партнер может отправлять 10 одиночных Новостных рассылок в месяц в целях тестирования на свои собственные предоставленные адреса электронной почты.

b. Модуль Опроса Удовлетворенности Клиентов

36. Предмет Соглашения

Модуль Опроса Удовлетворенности Клиентов также связан с модулем Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM) и позволяет Лояльному Партнеру отправлять опросы удовлетворенности клиентов клиентам, управляемым через CRM.

D. Специализированная часть 3 (cards & flyer design package)

IX. Cards & Flyer Design Package

37. Предмет Соглашения

Cards & Flyer Design Package содержит карты лояльности клиентов и Информационные флаеры myWorld, которые согласовываются с Лояльным Партнером и брендируются в корпоративном дизайне Лояльного Партнера. При разработке карты лояльности и Информационного флаера myWorld, myWorld, будет стремиться удовлетворить все пожелания Лояльного Партнера (в разумных пределах) к картам лояльности и Информационным флаерам myWorld, однако, myWorld не может гарантировать точное выполнение запросов Лояльного Партнера

Приложение 1 Описание Модулей

1 Общие положения

В этом документе представлен обзор модулей, предоставляемых Программами myWorld Partner. Программы myWorld Partner включают в себя Программу Partner и Программу Premium Partner.

2 Модули Программы Partner

Программа Partner включает в себя основные функции, позволяющие Лояльным Партнерам управлять отношениями с клиентами следующим образом:

2.1 Модуль Deal

Deals – это инструмент для привлечения новых клиентов и повышения лояльности постоянных клиентов, который позволяет Участникам myWorld выкупать Shopping Points или Benefit Vouchers по специальным предложениям для клиентов. Лояльный Партнер может предоставить соответствующее предложение исключительно ограниченной целевой группе и на ограниченный срок. Целевая группа может быть ограничена с помощью заранее определенных фильтров.

В дополнение к целевой группе срок действия Deals также может быть ограничен (например, конкретными днями недели и/или временем суток). Необходимое количество Shopping Points или Benefit Vouchers автоматически рассчитывается myWorld и не может быть оспорено Лояльным Партнером.

Deals предлагаются авторизованному Участнику myWorld онлайн по адресу <https://myworld.com.ru> или в Приложении myWorld. После того, как клиент воспользовался Deal, Deal отображается в профиле клиента.

Примеры:

- (A) В марте в отеле низкая заполняемость. Пребывание 3 дня /2 ночи для 2 человек обычно стоит 31 500 RUB. Отель предлагает этот отдых за 13 500 RUB. только в марте. Необходимое количество Shopping Points или Benefit Vouchers для получения предложения рассчитывается myWorld.
- (B) Ресторан предлагает гостям, посещающим ресторан впервые, скидку в размере 1 800 RUB. на ужин для двоих (минимальный расход 3 600 RUB). Однако предложение ограничено максимум 15 гостями и действительно только в январе и феврале.

Процесс:

- Deal генерируется Лояльным Партнером.
- Deals рекламируются только участникам myWorld, принадлежащим к соответствующим целевым группам, на различных сайтах, включая <https://myworld.com.ru>, участвующих сайтах розничных торговцев и/или через myWorld App.
- Участники myWorld смогут обменять Shopping Points или Benefit Vouchers на Deals компании myWorld.
- Участник myWorld распечатывает Deal или приносит свой смартфон к Лояльному Партнеру и указывает на активную Deal Лояльного Партнера, чтобы тот отразил сделку в перечне, для сверки с myWorld .
- Участник myWorld предоставляет Лояльному Партнеру Deal в распечатанном виде ,или на смартфоне. Затем Лояльный Партнер сканирует код с помощью Абонентского приложения или вводит штрих-код, ID номер участника, номер карты, номер телефона или быстрый код в Абонентском приложении. В Абонентском приложении отображается сумма Deal и условия ее погашения. Лояльный Партнер должен проверить условия и может предоставить соответствующую скидку.

Погашение Deal может повлечь за собой сделку купли-продажи, которая не дает участнику никаких Benefits. Только при продажах на сумму, превышающую сумму Deal, Benefits будут начислены в соответствии с этой избыточной суммой.

Примеры:

- (A) В марте в отеле низкая заполняемость. Пребывание 3 дня /2 ночи для 2 человек обычно стоит 31 500 RUB. Отель предлагает этот отдых за 13 500 RUB. только в марте (экономия = 18 000 RUB.).
➔ Выплачиваемая сумма в размере 13 500 RUB регистрируется как погашение Deal в месте ведения бизнеса через Абонентские приложения и не дает никаких Benefits для клиента. Лояльный Партнер также не платит myWorld комиссию исполнителя на выплачиваемую сумму в размере 13 500 RUB.
- (B) В отеле низкая заполняемость на март. Пребывание двух человек на 3 дня / 2 ночи обычно обходится в 31 500 RUB. Отель создает Deal на 13 500 RUB за проживание в марте (экономия = 18 000 RUB). Дополнительно клиент заказывает ужин на 4 500 RUB.
➔ Сумма к оплате в размере 13 500 RUB регистрируется как погашение Deal в месте ведения бизнеса через Абонентские приложения и обеспечивает только частичные Benefits для клиента. Лояльный Партнер также не платит myWorld никаких комиссионных исполнителя в размере 13 500 RUB за пребывание. Все Benefits для клиента, а также комиссионные исполнителя для myWorld начисляются с дополнительного оборота в размере 4 500 RUB..

2.2 Модуль Базовой Статистики

Здесь отображается статистика продаж, совершенных Участниками myWorld у Лояльного Партнера. Лояльный Партнер имеет возможность оценивать данные за различные периоды времени. Кроме того, можно ограничить оценку одной локацией. Существуют также графические оценки продаж, количества транзакций и средней суммы продаж за определенный период времени.

2.3 Услуги Поддержки

В рамках контракта myWorld предоставляет комплексные услуги поддержки, такие как поддержка установки и телефонная служба для решения операционных вопросов.

2.4 Техническое обслуживание и Обновления

Услуги по техническому обслуживанию и обновления, предоставляемые myWorld, включают регулярные обновления программного обеспечения, используемого для запуска Программ myWorld Partner. myWorld дополнительно обеспечивает регулярное техническое обслуживание используемого программного обеспечения для предотвращения и устранения дефектов программного обеспечения.

3 Дополнительный Контент в Программе Premium Partner

Программа Premium Partner предлагает обширное решение в области снабжения новых клиентов и лояльности постоянных клиентов. Программа Premium Partner включает в себя следующие модули в дополнение к модулям, описанным в Программе Partner:

3.1 Регистрационный функционал и карта лояльности клиентов

В соответствии с myWorld GTCs Лояльный Партнер может рекомендовать myWorld Benefit Program своим клиентам, используя следующие варианты, и, следовательно, использовать myWorld Benefit Program для своих личных отношений с клиентами. Первый вариант - использовать функцию регистрации через Абонентские приложения, второй вариант - использовать информационные флаеры myWorld, включенные в Premium Partner Program на сайте <https://myworld.com.ru> или через myWorld App, а третий вариант - использовать ссылку для регистрации на <https://myworld.com.ru>. Регистрационные данные должен вводить сам клиент. Если клиент успешно завершил регистрацию, он становится участником myWorld Benefit Program.

Чтобы зарегистрировать своих постоянных клиентов, Лояльный Партнер получает то количество информационных флаеров myWorld, которое согласовывается при выборе Premium Partner Program. В случае, если Лояльный Партнер также выбрал дополнительный Card & Flyer Design package он должен предоставить myWorld логотип, необходимый для дизайна myWorld Card в соответствующем качестве. После получения логотипа Партнера (в подходящем изображении) myWorld разработает и изготовит myWorld Cards и информационные флаеры myWorld. Лояльный Партнер получает myWorld Cards и информационные флаеры myWorld, причем количество myWorld Cards и информационных флаеров myWorld указано в Card & Flyer Design Package. Если Лояльному Партнеру потребуются дополнительные информационные флаеры myWorld и / или myWorld Cards, он может заказать их в компании myWorld за дополнительную плату.

3.2 Модуль Расширенной Статистики

Здесь отображаются обширные оценки продаж, которые Участники myWorld совершили у Лояльного Партнера. Лояльный Партнер имеет возможность оценивать данные за различные периоды времени. Кроме того, можно ограничить оценку одной локацией. На дисплее отображаются такие ключевые показатели, как количество приобретенных новых клиентов, соотношение новых клиентов, количество Постоянных Клиентов, совершивших покупки, и отношение покупок постоянных клиентов к общему объему покупок. Существуют также графические оценки продаж, количества транзакций, средней суммы продаж за определенное время и сравнение со средним показателем по отрасли myWorld.

Также отображаются продажи, количество транзакций и средняя сумма продаж, распределенные по дням недели или распределенные по возрастным группам клиентов, совершивших покупки. Самая слабая и самая сильная возрастная группа клиентов, совершивших покупки, или самый сильный и самый слабый день недели автоматически выделяются и поэтому могут быть определены очень просто.

Лояльный Партнер также получает графическое и числовое распределение клиентов по категориям удаленности от места расположения бизнеса.ый

Кроме того, существуют различные виды отчетов, в том числе топ-клиенты по обороту или количеству транзакций, потерянные клиенты, новые клиенты, доступные для Лояльного Партнера. myWorld может постоянно расширять свои отчеты. Также можно увидеть Marketing Bonus, полученный за предыдущие месяцы, а также совокупный обзор продаж, которые постоянные клиенты совершают у других Лояльных Партнеров в стране Партнера. Они собраны по соответствующим основным категориям myWorld.

Ответ на следующие вопросы можно получить всего несколькими щелчками мыши: Какая группа Участников myWorld, совершивших покупки, имела самые высокие продажи за последние 30 дней, 3 месяца, 6 месяцев и т.д.? Каковы возрастные группы и пол моих Постоянных Клиентов? Сколько новых клиентов я приобретаю по сравнению со средним показателем для других в моем секторе? Сколько клиентов, живущих в радиусе 10 км от моего бизнеса, купили у меня за последние 3 месяца и т.д.

3.3 Модуль Управления Взаимоотношениями с Клиентами (CRM)

CRM Модуль позволяет Лояльному Партнеру осуществлять комплексное управление информацией о клиентах.

3.3.1 Управление Постоянным Клиентом

Участники myWorld могут зарегистрироваться в качестве Постоянных Клиентов Лояльного Партнера. Регистрация осуществляется при условии согласия соответствующего Участника myWorld на то, чтобы определенная информация была передана myWorld в CRM модуль Лояльного Партнера. В дополнение к персональным данным постоянного клиента (адрес, контактные данные и т.д.) такая информация также включает информацию о покупках, совершенных соответствующим Участником myWorld у Лояльного Партнера в рамках Benefit Program в течение последних 12 месяцев до регистрации в качестве постоянного клиента (даты покупок и суммы покупок). Затем эта информация автоматически передается в CRM модуль. Кроме того, покупки, которые постоянный клиент совершает в будущем у Лояльного Партнера в рамках Benefit Program, также автоматически передаются в CRM модуль компании myWorld. Информация о покупательском поведении Постоянных клиентов у других Лояльных Партнеров в стране также отображается Лояльным партнерам, в том числе процентное распределение по основным категориям за определенный период в онлайн- и офлайн-областях.

Процесс регистрации в качестве постоянного клиента:

- Регистрация нового Участника через Абонентские Приложения или специальную страницу регистрации. В качестве альтернативы, Участник myWorld может также зарегистрироваться в качестве Постоянного клиента Лояльного партнера на сайте <https://myworld.com.ru> или на сайтах сотрудничества.
- В процессе учета оборота Лояльный партнер может также пригласить Участника в программу лояльности для Постоянных клиентов. Участник myWorld должен дать согласие на передачу указанных данных Лояльному партнёру компанией myWorld и использование этих данных Лояльным партнёром для выше указанных целей.
- Участник myWorld может дать согласие на отправку новостной рассылки Лояльным партнёром на его / ее адрес электронной почты.
- Если Участник myWorld дает свое согласие, то ему отправляется электронное письмо от имени Лояльного партнера с просьбой подтвердить свое согласие путем нажатия ссылки, встроенной в электронное письмо.
- После получения согласия Лояльный партнёром может отправлять новостные рассылки соответствующему Участнику myWorld с помощью Модуля коммуникации с клиентами при условии, что у Лояльного партнёра есть такой модуль.
- Данные постоянного клиента передаются в CRM модуль Лояльного Партнера.

Лояльный Партнер также может хранить следующую информацию о своих Постоянных Клиентах:

- Имя
- Фамилия
- Пол
- Электронная почта

- Форма обращения
- Тел./Факс/Мобильный Телефон
- Адрес
- Почтовый индекс
- Поселок/Город/Страна
- Язык
- День рождения
- Должность
- Примечания/Крайние сроки
- Покупки: сумма/период времени/количество
- Общее количество покупок

3.3.2 Управление участниками Non-myWorld

Помимо информации о Постоянных клиентах, которая фиксируется или регистрируется в процессе регистрации, Лояльный Партнер может также импортировать информацию о (потенциальных) клиентах, которые еще не являются Участниками myWorld, в CRM модуле и управлять такой информацией в этом модуле. Лояльный партнер несет ответственность за соблюдение правил защиты данных при использовании партнерских программ myWorld для клиентов, не являющихся Участниками myWorld. Это означает, что перед вводом данных этих клиентов Лояльный партнёр должен законным образом получить их согласие на автоматическую обработку и отправку новостной рассылки.

3.3.3 Опции экспорта

По запросу Лояльного Партнера документы/изображения, загруженные Лояльным Партнером, могут быть экспортированы из CRM модуля. Результаты доступных оценок также могут быть экспортированы.

3.4 Модуль Коммуникации с Клиентами

В Модуль Коммуникации с Клиентами включены следующие модули:

3.4.1 Модуль Новостной рассылки

Модуль Коммуникации с Клиентами включает в себя легкую в использовании систему Новостных рассылок. Это позволяет Лояльным Партнерам проектировать свои собственные электронные письма и поддерживать постоянных клиентов (как Участников myWorld, так и Участников pop-myWorld) в актуальном состоянии.

3.4.1.1 Шаблоны Новостных рассылок

Лояльным Партнерам доступны различные шаблоны Новостных рассылок. После выбора предпочтительного шаблона автоматически загружаются следующее содержимое:

- Логотип
- Кто делает публикацию/сведения о публикации/авторские права: название компании, головной офис Лояльного Партнера
- Ссылка на собственный сайт Лояльного Партнера

Лояльный Партнер может самостоятельно принимать решение о содержании Новостной рассылки. myWorld не упоминается в шаблонах Новостной рассылки.

Лояльный Партнер может определить различные группы получателей, включающие либо все, либо ограниченное число, которым должны быть отправлены Новостные рассылки. Получатели Новостной рассылки могут быть отфильтрованы по месту жительства, дате рождения, объему и частоте продаж в определенный период и т.д.

Таким образом, довольно просто, например, отправить Новостную рассылку всем активным клиентам Лояльного Партнера, которые купили что-то у Лояльного Партнера по крайней мере 5 раз в течение последних 6 месяцев.

После того, как Лояльный Партнер создал Новостную рассылку, он может отправить ее заранее выбранным группам получателей.

3.4.1.2 Квота на Новостную рассылку

Существует ежемесячная квота в размере 2 Новостные рассылки на одного Постоянного Клиента, которая истекает в конце месяца. Если Лояльный Партнер желает ежемесячно рассылать своим Постоянным Клиентам более 2 Новостных рассылок, он может приобрести дополнительные квоты у местной компании myWorld. Приобретенные квоты доступны в качестве дополнительной ежемесячной квоты на приобретенный период.

3.4.2 Модуль Опроса Удовлетворенности Клиентов

В зависимости от настроек Лояльного Партнера, Опрос Удовлетворенности Клиентов может быть отправлен постоянному клиенту, совершившему покупку у Лояльного Партнера. Пример: «Благодарим Вас за Ваш визит в XY! Мы прилагаем все усилия, чтобы обеспечить лучшее обслуживание, пожалуйста, дайте нам свой 100% анонимный отзыв о степени вашей удовлетворенности. Спасибо!»

Лояльный Партнер определяет периоды, в которые должен быть начат этот опрос, и как часто такой опрос должен быть отправлен клиенту (например, я хотел бы, чтобы клиент, который регулярно совершает покупки в моем магазине, был опрошен только один раз в год). Кроме того, частота продаж или объем продаж могут быть использованы для указания того, следует ли отправлять опросное письмо клиенту или нет (например, я хотел бы, чтобы опрос был отправлен только тем клиентам, которые совершили у меня покупку на сумму 4 500 RUB).

Каждый Лояльный Партнер может выбрать из пула вопросов те вопросы, которые он считает наиболее важными. Лояльный Партнер также может самостоятельно составить до 20 вопросов, которые он сам определит, и возможных совпадающих ответов.

4 Опционный Cards & Flyer Design Package

Cards & Flyer Design Package содержит Карты Лояльности Клиентов и myWorld Информационные Флаера, которые разрабатываются после сопоставления с корпоративным имиджем Лояльного Партнера. При разработке карты лояльности клиента и myWorld Информационные Флаера будет стремиться выполнять запросы, принимая во внимание, что эти запросы от Лояльного Партнера должны быть в обычном и разумном объеме для myWorld, однако myWorld не может гарантировать точное выполнение запросов Лояльного Партнера.

Приложение 2 Обработка Персональных Данных

в отношении Обработки Данных в связи с использованием Программ myWorld Partner по Дополнительному Соглашению в соответствии с действующим Законом о защите Данных

1. Предмет и срок действия поручения

1.1 Предмет поручения определяется Дополнительным Соглашением на использование Программ myWorld Partner и соответствующей формой договора (далее именуемого «Соглашение CBW PP»). В качестве уполномоченного обработчика персональных данных myWorld обрабатывает персональные данные клиентов Лояльного Партнера в рамках Модуля Новостной рассылки. myWorld привлекает компанию [salesforce.com](https://www.salesforce.com) EMEA Limited в качестве поставщика услуг для этой цели.

1.2 Срок действия (срок) настоящего соглашения приравнивается к сроку действия Дополнительного Соглашения.

2. Описание содержания поручения

2.1 Объем, тип и цель сбора, обработки и/или использования персональных данных, осуществляемых myWorld от имени Лояльного Партнера, указаны в Соглашении CBW PP.

2.2 Обработка данных и их использование осуществляется компанией myWorld в городе Лихтенштейн (Вадуц и Эшен) и в США субподрядчиком компании myWorld [salesforce.com](https://www.salesforce.com) EMEA Limited (в Лас-Вегасе и Индианаполисе).

[salesforce.com](https://www.salesforce.com) EMEA Limited соответствует требованиям европейских стандартов защиты данных в соответствии с действующим Соглашением об обработке данных в соответствии с законодательными требованиями. Любая другая передача третьей стороне (за пределами ЕЭЗ) требует предварительного согласия Лояльного Партнера, которое должно быть дано при выполнении специальных требований применимых положений Закона о защите Данных.

2.3 Персональные данные следующих типов/категорий данных подлежат сбору, обработке и/или использованию (перечень/описание категорий данных):

- (a) Персональные основные данные (в частности фамилия, имя, пол, дата рождения и адрес)
- (b) Данные для оценки Новостной рассылки (в частности, клики, которые совершает получатель)
- (c) Данные для оценки проведенных опросов
- (d) Коммуникационные данные (в частности, номер телефона, адрес электронной почты)
- (e) Основные данные контракта (в частности, данные о продажах, такие как данные о покупке и сумма покупки, договорные отношения, продукт или процент по контракту)
- (f) Выставление счетов по контракту и платежные данные (в частности, номер счета)
- (g) Свободные поля

2.4 К сторонам, на обработку персональных данных которых распространяется действие настоящего документа, относятся (перечень/описание категорий затрагиваемых лиц):

- (a) Клиенты
- (b) Заинтересованные стороны

3. Технические и Организационные меры

3.1 Перед началом обработки данных myWorld документирует выполнение технических и организационных мер, изложенных до заключения контракта, в частности мер, непосредственно связанных с исполнением контракта, и представляет их на проверку Лояльному Партнеру за его счет. После принятия Лояльным Партнером, документально подтвержденные меры становятся основой контракта. Если какие-либо изменения необходимы в результате проверки/аудита Лояльного Партнера, они должны быть осуществлены по взаимному согласию сторон.

3.2 В целом, меры, подлежащие осуществлению, касаются мер, которые не являются специфическими для поручения в отношении организационного контроля, контроля физического доступа, контроля системного доступа, контроля доступа к данным, контроля передачи, контроля рабочих мест, контроля доступности и требования разделения (см. Приложение «Общие Технические и Организационные Меры»), а с другой стороны, мер, специфических для поручения, в частности в отношении типа обмена данными / предоставления данных, типа / обстоятельств обработки / хранения данных и типа / обстоятельств вывода / передачи данных.

3.3 Технические и организационные меры подлежат техническому прогрессу и дальнейшему развитию. В этом отношении myWorld разрешено применять альтернативные адекватные меры. Однако они не должны отставать от уровня безопасности указанных мер. Существенные изменения должны быть задокументированы. myWorld обязуется по запросу предоставить Лояльному Партнеру информацию, предусмотренную соответствующими применимыми положениями Закона о защите Данных.

4. Исправление, блокировка и удаление данных

По указанию Лояльного Партнера myWorld исправляет, блокирует или удаляет данные, обрабатываемые в рамках контракта. Если затронутое лицо свяжется с myWorld напрямую с просьбой исправить или удалить его/ее данные, myWorld незамедлительно направит такой запрос Лояльному Партнеру.

5. Проверки myWorld и другие обязательства

В дополнение к соблюдению положений соответственно применимых положений Закона о защите Данных, myWorld имеет следующие обязанности:

- 5.1 Письменное назначение – в той мере, в какой это требуется законом – сотрудника по защите данных, который может выполнять свои задачи в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных. Лояльный Партнер должен быть уведомлен о контактных данных сотрудника по защите данных для целей прямого контакта.
- 5.2 Соблюдение конфиденциальности данных в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных. Все лица, имеющие доступ к персональным данным Лояльного Партнера в силу поручения, должны быть обязаны сохранять конфиденциальность этих данных и должны быть проинструктированы в отношении специальных обязанностей по защите данных, вытекающих из этого поручения, а также существующих инструкций и целевых обязательств.
- 5.3 Осуществление и соблюдение всех технических и организационных мер, необходимых для этого поручения, в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных.
- 5.4 Незамедлительное уведомление Лояльного Партнера о контрольных процедурах и мерах надзорного органа в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных. Это также применимо, если компетентный орган проводит проверку myWorld в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных.
- 5.5 Контроль за выполнением работы осуществляется посредством регулярных проверок, проводимых компанией myWorld в отношении выполнения или исполнения поручения, в частности, наблюдение и, где это применимо, необходимая адаптация положений и мер для выполнения поручения.
- 5.6 Предоставление доступа для проверки технических и организационных мер, осуществляемых в отношении Лояльного Партнера. В этом отношении myWorld может выбрать адекватные способы проверки. Лояльный Партнер может за свой счет запросить конкретные справки, отчеты или выписки от независимых органов (например, аудиторы, аудитор по защите данных, отделы ИТ-безопасности, аудитор по защите данных, аудитор по качеству) или соответствующую сертификацию ИТ-безопасности и аудит по защите данных (например, в соответствии с принципами базовой защиты Британского института стандартов). myWorld не обязана исполнить такой запрос.

6. Субпоручения

Лояльный Партнер настоящим соглашается на использование услуг вышеупомянутых субподрядчиков. Если для обработки или использования персональных данных Лояльного Партнера будут использоваться другие субподрядчики, это разрешается без разрешения Лояльного Партнера при условии выполнения следующих требований:

- (a) myWorld обязана составить договорные Соглашения с субподрядчиком таким образом, чтобы они соответствовали положениям о защите данных, согласованным между myWorld и Лояльным Партнером.
- (b) При выполнении субпоручения должны соблюдаться требования соответствующим применимым положениям Закона о защите данных, в частности, Лояльному Партнеру должны быть предоставлены права контроля и экспертизы в отношении субподрядчика в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных. Субподрядчик, нанятые myWorld, в свою очередь сами имеют право поручать субподрядчикам выполнение вышеуказанных требований.

Такие сторонние услуги, которые myWorld использует в качестве вспомогательных услуг для поддержки выполнения поручения, не считаются субпоручениями в соответствии с настоящим положением. К ним относятся, например, телекоммуникационные услуги, техническое обслуживание и обслуживание пользователей, уборочный персонал, аудиторы или утилизация носителей данных. Однако myWorld обязана обеспечить надлежащую защиту и сохранность данных Лояльного Партнера даже в случае предоставления дополнительных услуг, порученных третьим лицам, и заключить законные договорные Соглашения, а также осуществлять меры контроля.

7. Права контроля Лояльного Партнера

- 7.1 Лояльный Партнер имеет право осуществлять свое право на контроль выполнения работ, предусмотренное соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных, в консультации с myWorld, или иметь такое право, осуществляемое за свой счет оценщиками, назначаемыми в отдельных случаях. Он вправе убедиться в соблюдении компанией myWorld настоящего Соглашения посредством выборочных проверок, проводимых в месте ведения бизнеса myWorld, при этом уведомление о таких проверках, как правило, должно быть предоставлено в надлежащее время. myWorld обязуется предоставлять Лояльному Партнеру по запросу всю необходимую информацию, относящуюся к соблюдению myWorld обязательства по контролю за выполнением работ, и предоставлять соответствующие доказательства этого.
- 7.2 Что касается контрольных обязанностей Лояльного Партнера в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных, myWorld должна обеспечить, чтобы до начала обработки данных и в течение срока действия поручения Лояльный Партнер мог сам убедиться в соблюдении предпринятых технических и организационных мер. С этой целью myWorld по запросу должна предоставить доказательства Лояльному Партнеру об осуществлении технических и организационных мер в соответствии с соответствующими применимыми положениями Закона о защите данных. В этом отношении myWorld может выбрать адекватные способы проверки. Лояльный Партнер может за свой счет запросить проверку посредством предоставления актуальной аттестации, отчетов или выписок от независимых органов (например, аудиторы, аудиты, сотрудник по защите данных, отделы ИТ-безопасности, аудитор по защите данных, аудитор по качеству) или соответствующую сертификацию ИТ-безопасности и аудит по защите данных (например, в соответствии с принципами базовой защиты Британского института стандартов). myWorld не обязана исполнить такой запрос.

8. Уведомление в случае нарушений со стороны myWorld

- 8.1 Компания myWorld уведомляет Лояльного Партнера во всех случаях, если она или ее сотрудники нарушили какие-либо положения о защите персональных данных Лояльного Партнера или нарушили какие-либо спецификации, согласованные в поручении.

8.2 Известно, что в соответствии с соответственно применимыми положениями Закона о защите Данных, существуют обязанности информировать в случае утраты персональных данных, их незаконной передачи или получения сведений о них незаконным путем. По этой причине Лояльный Партнер должен быть проинформирован о любых подобных инцидентах без рассмотрения их причины. Это также относится к случаям серьезных сбоев в оперативной процедуре, любых подозрений о других нарушениях положений, касающихся защиты персональных данных, или любых других нарушений при обработке персональных данных Лояльного Партнера. myWorld обязана принять адекватные меры для обеспечения защиты данных и минимизации любых возможных неблагоприятных последствий для заинтересованных лиц в работе с Лояльным Партнером. В той мере, в какой Лояльный Партнер связан обязанностями в соответствии с соответственно применимыми положениями Закона о защите Данных, myWorld обязана оказывать ему поддержку в этом отношении.

9. Право Лояльного Партнера давать указания

9.1 Обработка данных осуществляется исключительно в рамках заключенных соглашений и в соответствии с указаниями, данными Лояльным Партнером. В контексте настоящего Соглашения Лояльный Партнер сохраняет за собой право давать общие указания о характере, объеме и процедурах обработки данных, которые он может более подробно разъяснить в отдельных указаниях. Любые поправки к информации, подлежащей обработке, или процедурные изменения должны быть совместно согласованы и задокументированы. myWorld предоставляет информацию третьим лицам или затрагиваемым лицам только с предварительного письменного согласия Лояльного Партнера.

9.2 Лояльный Партнер должен незамедлительно подтвердить любые устные указания в письменной форме или по электронной почте (в текстовом формате). myWorld не использует данные ни для каких других целей и, в частности, не имеет права передавать их третьим лицам. Копии и дубликаты не должны быть сделаны без ведома Лояльного Партнера. В той мере, в какой они необходимы для обеспечения упорядоченной обработки данных, резервные копии освобождаются от этого требования, как и данные, необходимые для соблюдения любой юридической обязанности вести и хранить записи.

9.3 myWorld незамедлительно информирует Лояльного Партнера в соответствии с применимым Законом о защите Данных, если она считает, что указание нарушает положения такого закона. myWorld имеет право приостановить выполнение данного указания до тех пор, пока оно не будет подтверждено или изменено соответствующими сотрудниками Лояльного Партнера.

10. Удаление данных и возврат носителей данных

10.1 По завершении порученных работ или ранее по требованию Лояльного Партнера – самое позднее при расторжении Соглашения CBW PP – myWorld обязана передать или по предварительному согласованию уничтожить в соответствии с положениями о защите данных все документы, завершённые результаты обработки и использования, а также хранимые данные, поступившие в ее распоряжение в связи с поручением в соответствии с Пунктом 14.2 Дополнительного Соглашения. То же самое относится к тестовым и бракованным материалам. Журнал, в котором зафиксирован факт удаления, должен быть представлен по запросу.

10.2 Документация, служащая для проверки порученной и надлежащей обработки данных, должна храниться компанией myWorld согласно соответствующим срокам хранения даже после расторжения Соглашения. Чтобы освободить себя от обременений, myWorld может передать такую документацию Лояльному Партнеру при расторжении Соглашения.

Приложение к Соглашению о Порученной Обработке Персональных Данных

Общие Технические и Организационные Меры

A. myWorld предприняла следующие технические и организационные шаги для защиты данных Лояльного Партнера, расположенных на ее серверах или серверах ее аффилированных лиц:

11. Контроль физического доступа

Технические и организационные меры по контролю за входом, в частности для проверки подлинности уполномоченных лиц:

- Для осуществления входа требуется индивидуальный электронный PIN-код и дополнительный ключ
- Многоуровневые зоны безопасности
- Видеонаблюдение и сигнализация
- Служба безопасности

12. Контроль доступа к системе

- Технические (кодовое слово/защита паролем) и организационные (записи основных данных пользователя) меры идентификации и аутентификации пользователей: четко определенная политика паролей, требующая
 - Минимальное количество символов, цифр, букв, специальных символов
 - Срок действия и действительность паролей
- Отслеживание попыток авторизации и деактивация учетных записей пользователей в соответствии с определенным количеством неудачных попыток
- Уникальная и персональная идентификация пользователя
- Правила внесения изменений в штат/ увольнения сотрудника (например, блокировка учетных записей пользователей и т.д.)
- Удаленный доступ возможен только с помощью 2-факторной аутентификации на основе токенов
- Шифрование жесткого диска

- Брандмауэр

13. Контроль доступа к данным

Концепция авторизации на основе ролей, с ролями, которые отражают функции внутри компании и гарантируют, что уполномоченные лица могут получить доступ только к тем данным, к которым у них есть права доступа. Это включает в себя:

- Концепция авторизации
- Персональный ID пользователя и пароли в соответствии с правилом
- Защищенные сетевые интерфейсы в соответствии с технологическими условиями, такими как сертификаты и шифрование

Политика аудита определяет фиксирование авторизации и выходов из системы, неудачных попыток доступа, а также создание, удаление и изменение учетных записей с административными разрешениями для всех систем. Журналы аудита надежно архивируются ежедневно.

14. Управление передачей данных

myWorld предпринимает следующие шаги для защиты персональных данных во время электронной передачи или во время транспортировки или передачи данных:

- VPN-каналы
- Брандмауэр
- Доступ через зашифрованные соединения

Носители данных хранятся и транспортируются таким образом, чтобы свести к минимуму риск кражи, потери или повреждения. Руководящие принципы устанавливают защиту носителей данных в отношении

- Хранения
- Распространения
- Транспортировки (виртуальной и физической)
- Релиза во время транспортировки

15. Элементы управления вводом

Меры по последующей проверке того, были ли данные введены, изменены или перемещены (удалены) и кем:

- Уникальная идентификация пользователя
- Протоколирование изменений в записях данных
- Ограниченный доступ на основе IP-адресов

16. Управление выполнением работы

(Технические/организационные) меры по определению компетенций между Лояльным Партнером и myWorld:

- Обязанность сотрудников myWorld соблюдать конфиденциальность данных
- Контракты на защиту данных от myWorld с указанными поставщиками услуг
- Определенные полномочия Лояльного Партнера давать указания
- Права Лояльного Партнера осуществлять случайные проверки и контроль

17. Контроль Доступности

Меры по обеспечению безопасности данных (физические/логические)

- Меры противопожарной защиты
- Защита от перенапряжения
- Бесперебойное питание
- Кондиционирование воздуха
- Создание «зеркального» жесткого диска
- Концепция резервного копирования и восстановления
- Антивирусный сканер
- Брандмауэр
- Репликация данных

18. Контроль Разделения

Меры по обеспечению отдельной обработки (хранения, изменения, удаления, передачи) данных различного назначения:

- Логистическое и физическое разделение производственных, испытательных и конструкторских систем

- Различные концепции авторизации пользователей для производственных, испытательных и конструкторских систем
- Отдельные системы баз данных

Субподрядчик salesforce.com EMEA Limited внедрил следующие технические и организационные меры для защиты данных Лояльного Партнера, хранящихся на его серверах.

Security, Privacy and Architecture of the Salesforce Marketing Cloud

Published: February 15, 2021

Copyright 2000 – 2021 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce is a registered trademark of salesforce.com, inc., as are other names and marks. Other marks appearing herein may be trademarks of their respective owners.

Salesforce's Corporate Trust Commitment

Salesforce is committed to achieving and maintaining the trust of our customers. Integral to this mission is providing a robust security and privacy program that carefully considers data protection matters across our suite of services, including protection of Customer Data as defined in Salesforce's [Master Subscription Agreement](#).

Services Covered

This documentation describes the architecture of the security- and privacy-related audits and certifications received for, and the administrative, technical, and physical controls applicable to, the following Salesforce Marketing Cloud services (collectively, for the purposes of this document, the "Covered Services"):

- **Advertising Studio**¹: Services branded or sold as Advertising Studio, Advertising Audiences, or Journey Builder Advertising.
- **Datorama**: Services branded or sold as Datorama.
- **Datorama Reports for Marketing Cloud**: Services branded or sold as Datorama Reports for Marketing Cloud².
- **Evergage**: Services branded or sold as Evergage, Data Science Workbench, or Data Warehouse.
- **ExactTarget**: Services branded or sold as Audience Builder, Automation Studio, Content Builder, Email Studio, Journey Builder, Mobile Studio, or Web Studio.
- **Interaction Studio (Legacy)**: Services branded or sold as Interaction Studio.³
- **Interaction Studio**: Services branded or sold as Interaction Studio.⁴
- **Marketing Cloud Einstein**:⁵ Services branded or sold as (A)⁶ Einstein Recommendations, Einstein Email Recommendations, Einstein Web Recommendations, Predictive Intelligence, Predictive Email, Predictive Web, Web & Mobile Analytics, Web Personalization, Personalization Builder, Einstein Engagement Frequency, Live Weather Block, Einstein Send Time Optimization, Einstein Content Selection, Einstein Content Tagging, Behavioral Triggers, Einstein Messaging Insights, and Einstein Engagement Scoring for Mobile; (B)⁷ Einstein Engagement Scoring for Email (formerly branded as Predictive Scoring) and Einstein Copy Insights.
- **Social Studio**: Services branded or sold as Social Studio⁸.

This documentation does not apply to services branded as Audience Studio (formerly branded as Salesforce DMP) and Salesforce Data Studio (together, formerly branded as Krux), or Pardot.

Architecture and Data Segregation

The Covered Services are operated in a multitenant architecture that is designed to segregate and restrict Customer Data access based on business needs. The architecture provides an effective logical data separation for different customers via customer-specific unique identifiers and allows the use of customer and user role based access privileges. Additional data segregation is ensured by providing separate environments for different functions, especially for testing and production. The specific infrastructure used to host Customer Data is described in the "Infrastructure and Sub-processors" documentation available [here](#).

Control of Processing

Salesforce has implemented procedures designed to ensure that Customer Data is processed only as instructed by the customer, throughout the entire chain of processing activities by Salesforce and its sub-processors. In particular, Salesforce and its affiliates have entered into written agreements with their sub-processors containing privacy, data protection, and data security obligations that provide a level of protection appropriate to their processing activities. Compliance with such obligations as well as the technical and organizational data security measures implemented by Salesforce and its sub-processors are subject to regular audits. The "[Infrastructure and Sub-processors](#)" documentation describes the sub-processors and certain other entities material to Salesforce's provision of the Covered Services.

Third-Party Functionality

When customers use the ExactTarget Services to transmit or receive mobile messages, such as SMS messages, the content of those messages and related information about those messages are received by: (a) aggregators – entities that act as intermediaries in transmitting mobile messages, and (b) carriers – entities that provide wireless messaging services to subscribers via wireless telecommunication networks. These aggregators and carriers may access, store, and transmit message content and related information to provide these functions.

Audits and Certifications

The following security and privacy-related audits and certifications are applicable to one or more of the Covered Services, as described below:

- **EU-U.S. and Swiss-U.S. Privacy Shield certification**⁹: Customer Data submitted to the Advertising Studio, Datorama, ExactTarget, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio is within the scope of an annual certification to the EU-U.S. Privacy Shield Framework and the Swiss-U.S. Privacy Shield Frameworks as administered by the U.S. Department of Commerce, as further described in our [Privacy Shield Notice](#). The current certification is available at <https://www.privacyshield.gov/list> by searching under "Salesforce" for Advertising Studio, Datorama, ExactTarget, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio.

¹ The Advertising Studio Services are also subject to the sections of this Documentation applicable to the ExactTarget Services.

² Datorama Reports for Marketing Cloud is accessed through the ExactTarget Services, and any use of the ExactTarget Services in connection with Datorama Reports for Marketing Cloud is subject to the sections of this Documentation applicable to the ExactTarget Services. Datorama Reports for Marketing Cloud also runs across two additional infrastructures, the infrastructure described by the sections of this document applicable to the Datorama Services and the infrastructure described by the Einstein Platform Security, Privacy and Architecture Documentation.

³ Applicable to customers purchasing or renewing subscriptions to Interaction Studio (Legacy) on or after October 18, 2018. Customers purchasing Interaction Studio prior to October 18, 2018 purchased Interaction Studio as a Non-Salesforce Application subject to the Terms of Use of Thunderhead (One) Ltd. For clarity, subscriptions of "Interaction Studio" purchased pursuant to a SFDC Order Form prior to August 18, 2020 shall mean Interaction Studio (Legacy). The Services branded as Interaction Studio (Legacy) are also subject to the Heroku documentation as applicable.

⁴ Applicable to customers purchasing or renewing subscriptions of Interaction Studio hosted by Amazon Web Services, Inc. as indicated in the Infrastructure and Sub-processors for the Salesforce Marketing Cloud Services documentation here.

⁵ Customers access a Marketing Cloud Einstein Service's infrastructure through another Service (an "Underlying Service") such as ExactTarget. The sections of this Documentation applicable to Marketing Cloud Einstein describe the back-end infrastructure used by an Underlying Service to store and process Customer Data for data science. The Underlying Service, including the data stored on the Underlying Service, the predictions written back to the Underlying Service, and User's login to the Underlying Service, remains subject to the Documentation applicable to such Underlying Service.

⁶ The Covered Services listed in subsection (A) are also subject to the sections of this Documentation applicable to the ExactTarget Services.

⁷ The Covered Services listed in subsection (B) run across two additional infrastructures, the infrastructure described by the sections of this Documentation applicable to ExactTarget Services, and the infrastructure described by the Einstein Platform Documentation, as further described in the Einstein Platform Documentation.

⁸ The Services branded as Einstein Vision for Social Studio are also subject to the Einstein Platform Documentation.

⁹ Services that are made generally available after July 16, 2020 will no longer be added to Salesforce's Privacy Shield Certification, including: Datorama Reports for Marketing Cloud.

- **ISO 27001/27017/27018 certification:** Salesforce operates an information security management system (ISMS) for Advertising Studio, Datorama, ExactTarget, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio in accordance with the ISO 27001 international standard and aligned to ISO 27017 and ISO 27018. Salesforce has achieved ISO 27001/27017/27018 certification for its ISMS from an independent third party. The scope of Salesforce's ISO 27001/27017/27018 certification is available [here](#).
- **System and Organization Controls (SOC) reports:** Salesforce's information security control environment applicable to Advertising Studio, Datorama, ExactTarget, Interaction Studio and Evergage, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio undergoes an independent evaluation in the form of a SOC 2 report. Salesforce's most recent SOC 2 reports are available upon request from your organization's Salesforce account executive.
- **TRUSTe certification:** Salesforce's [Website Privacy Statement](#) and privacy practices related to Advertising Studio, ExactTarget, Marketing Cloud Einstein and Social Studio are assessed by TRUSTe annually, for compliance with TRUSTe's Certification and Verification Assessment Criteria. For more information on the status of Salesforce's certification/verification status, click [here](#).
- **HITRUST certification:** For the ExactTarget services, Salesforce has obtained HITRUST CSF Certification. A copy of Salesforce's HITRUST letter of certification is available upon request from your organization's Salesforce Account Executive.
- **EU and UK Binding Corporate Rules (BCR) for Processors:** Customer Data submitted to the Advertising Studio, Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, ExactTarget, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio is within the scope of the Salesforce EU and UK BCR for Processors. The most current versions of the Salesforce EU and UK BCR for Processors are available on Salesforce's website, currently located at <https://www.salesforce.com/company/privacy/>.
- **APEC Privacy Recognition for Processors (PRP):** Customer Data submitted to the Covered Services within the scope of Salesforce's PRP certification under the APEC Privacy Framework. The current certification is published in the PRP Compliance Directory at <http://cbprs.org/compliance-directory/prp/>.

Additionally, the Covered Services undergo security assessments by internal personnel and third parties, which include infrastructure vulnerability assessments and application security assessments, on at least an annual basis.

As further described in the "Infrastructure and Sub-processors" documentation, Salesforce uses infrastructure provided by third parties to host Customer Data submitted to certain services. Specifically, Salesforce uses infrastructure provided by Amazon Web Services, Inc. ("AWS") to host Customer Data submitted to Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, Interaction Studio and Evergage, and Marketing Cloud Einstein. Salesforce uses infrastructure provided by Google, LLC ("GCP") to host Customer Data submitted to ExactTarget. Salesforce uses infrastructure provided by Microsoft Corporation ("Azure") to host Customer Data submitted to Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, and Interaction Studio (Legacy). Information about security and privacy-related audits and certifications received by AWS, GCP, and Azure, including ISO 27001 certification and SOC reports, is available from the [AWS Security website](#), the [AWS Compliance website](#), the [Google Security website](#), the [Google Compliance website](#), the [Azure Security website](#), and the [Azure Compliance website](#).

Security Controls

The Covered Services include a variety of security controls. These controls include:

- Unique user identifiers allow customers to assign unique credentials for their users and assign and manage associated permissions and entitlements.
- Controls to ensure initial passwords must be reset on first use.
- Controls to limit password re-use.
- Password length and complexity requirements.
- Customers have the option to vary the complexity, expiration, and challenge questions regarding password security, and to define additional security settings such as account lockout in ExactTarget, Advertising Studio, Datorama Reports for Marketing Cloud, and Marketing Cloud Einstein.
- Customers of Advertising Studio, Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, ExactTarget, Interaction Studio (Legacy), Marketing Cloud Einstein, and Social Studio have the option to define the range of IP addresses from which their users may access the Covered Services.
- Encryption and decryption options for data used to construct email messages and landing pages in ExactTarget.
- Email export allowlist functionality enables customers to define which users are able to receive exported material via email from ExactTarget, Evergage, and Interaction Studio.
- Customers have the option to manage their application users, and assign or define roles, or apply permissions and rights, within their implementation of the Covered Services.
- Where SFTP or FTP uploads are available within the Covered Services, Customers have the ability to use their own external SFTP or FTP accounts to upload customer content to the Covered Services. If a customer desires that Salesforce provide an inbound SFTP account to the customer, the customer sets its own password for that account. Customers of Advertising Studio, ExactTarget, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio may also request Login IP Allowlisting for a Salesforce-provisioned SFTP account by contacting their support representative. Inbound SFTP accounts are otherwise not subject to the security controls, procedures, or policies in this document.
- Multi-Factor Authentication and Single Sign-On for access to the Covered Services as set forth in the applicable Notices and License Information (NLI).

Some Covered Services use AWS, GCP, or Azure, as described above; further information about security provided by AWS, GCP, and Azure is available from the [AWS Security website](#), including [AWS's overview of security processes](#), the [Google Security website](#), the [Google Compliance website](#), and the [Azure Security website](#).

Security Policies and Procedures

The Covered Services are operated in accordance with the following policies and procedures to enhance security:

- User passwords are stored using a salted hash format and are not transmitted unencrypted.
- Social account OAuth tokens used within Social Studio are encrypted with a minimum of 128-bit AES encryption.
- User access log entries will be maintained, containing date, time, URL executed or identity ID operated on, operation performed (accessed, created, edited, deleted, etc.) and source IP address.
- If there is suspicion of inappropriate access to the Covered Services, Salesforce can provide customers log entry records to assist in forensic analysis. This service will be provided to customers on a time and materials basis.
- User access logs will be stored in a secure centralized host to prevent tampering.
- User access logs will be kept for a minimum of 90 days.
- Salesforce personnel will not set a defined password for a user.

Intrusion Detection

Salesforce, or an authorized independent third party, will monitor the Covered Services for unauthorized intrusions using network-based intrusion detection mechanisms. Salesforce may analyze data collected by users' web browsers (e.g., device type, screen resolution, time zone, operating system version, browser type and version, system fonts, installed browser plugins, enabled MIME types, etc.) for security purposes, including to prevent fraudulent authentications, and to ensure that the Covered Services function properly.

Security Logs

All Salesforce systems used in the provision of the Covered Services, including firewalls, routers, network switches and operating systems, log information to their respective system log facility or a centralized syslog server (for network systems) in order to enable security reviews and analysis.

Incident Management

Salesforce maintains security incident management policies and procedures. Salesforce notifies impacted customers without undue delay of any unauthorized disclosure of their respective Customer Data by Salesforce or its agents of which Salesforce becomes aware to the extent permitted by law.

User Authentication

Access to the Covered Services requires a valid user ID and password combination, which are encrypted via TLS while in transmission, as well as machine specific information for identity validation as described under "Security Controls," above. Following a successful authentication, a random session ID is generated and stored in the user's browser to preserve and track session state.

Physical Security

Production data centers used to provide the Covered Services have access control systems. These systems permit only authorized personnel to have access to secure areas. These facilities are designed to withstand adverse weather and other reasonably predictable natural conditions, are secured by guards, two-factor access screening, and escort-controlled access, and are also supported by on-site backup generators in the event of a power failure.

Reliability and Backup

All infrastructure components are configured in a high availability mode or in a redundant fashion. All Customer Data submitted to the Covered Services is stored on infrastructure that supports high availability and is backed up on a regular basis. This backup data for Advertising Studio, ExactTarget, Interaction Studio (Legacy), and Marketing Cloud Einstein is retained for 90 days. Backup data for Datorama and Datorama Reports for Marketing Cloud is retained for 30 days and backup data for Social Studio is retained as needed to provide business continuity. Backup data for Interaction Studio and Evergage is retained as needed to provide business continuity, generally for a period of 1-30 days.

Disaster Recovery

The Covered Services' production systems are protected by disaster recovery plans which provide for backup of critical data and services. A comprehensive system of recovery processes exists to bring business-critical systems back online within the briefest possible period of time. Recovery processes for database security, systems administration, and network configuration and data provide a roadmap for personnel to make processes available after an outage.

Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, ExactTarget, Evergage, Interaction Studio (Legacy), Interaction Studio, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio use secondary facilities that are geographically diverse from their primary data centers, along with required hardware, software, and internet connectivity, in the event production facilities at the primary data centers were to be rendered unavailable.

Viruses

The Covered Services have controls in place that are designed to prevent the introduction of viruses to these Services' respective platforms. Uploaded attachments that are found to contain a virus will not be executed in Advertising Studio and ExactTarget, and will not be stored in Social Studio and Interaction Studio (Legacy). Uploaded attachments are not executable in Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, Evergage, Interaction Studio (Legacy), Interaction Studio, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio and therefore will not damage or compromise the online Datorama, Datorama Reports for Marketing Cloud, Evergage, Interaction Studio (Legacy), Interaction Studio, Marketing Cloud Einstein, and Social Studio services by virtue of containing a virus. Additionally, Social Studio may pull in information from the Internet and links to other websites that may contain malicious content, but such websites are not executable in Social Studio.

Data Encryption

The Covered Services use, or enable customers to use, industry-accepted encryption products to protect Customer Data and communications during transmissions between a customer's network and the Covered Services including through Transport Layer Encryption (TLS) leveraging at least 2048-bit RSA server certificates and 128-bit symmetric encryption keys at a minimum.

Return of Customer Data

During the contract term, customers may export a copy of any Customer Data that is made available for export through the Covered Services. Within 30 days of termination of the applicable Covered Service, customers may 1) request return of Customer Data submitted to Advertising Studio, Interaction Studio (Legacy), or Social Studio by contacting marketingcloudsupport@salesforce.com; 2) access their account to export or download Customer Data submitted to ExactTarget; or 3) contact their account manager to download or export reports generated by the Marketing Cloud Einstein features branded as Einstein Email Recommendations or Einstein Web Recommendations, Datorama Reports for Marketing Cloud or Datorama or Customer Data submitted to Interaction Studio, or Evergage and engage Salesforce professional services to recover any raw data processed by the Marketing Cloud Einstein features branded as Einstein Email Recommendations or Einstein Web Recommendations that has not already been deleted.

Deletion of Customer Data

After termination of the Advertising Studio¹⁰, Evergage, ExactTarget, Datorama Reports for Marketing Cloud, Interaction Studio (Legacy), Interaction Studio, or Marketing Cloud Einstein services, following the 30-day period for return of Customer Data, Customer Data submitted to such services is retained in inactive status for up to 90 days, after which it is securely overwritten or deleted. After termination of the Datorama or Social Studio services, following the 30-day period for return of Customer Data, Customer Data submitted to Datorama or Social Studio is retained in inactive status for up to 60 days, after which it is securely overwritten or deleted. For all Covered Services, back-up data may be retained for an additional 90 days after deletion of Customer Data, after which it is securely overwritten or deleted.

This process is subject to applicable legal requirements. Without limiting the ability for customers to request return of their Customer Data submitted to the Covered Services, Salesforce reserves the right to reduce the number of days it retains such data after contract termination. Salesforce will update this Salesforce Marketing Cloud Security, Privacy and Architecture Documentation in the event of such a change.

Sensitive Data

Important: The following types of sensitive personal data may not be submitted to the Covered Services: Government-issued identification numbers; and financial information (such as credit or debit card numbers, bank account numbers, and any related security codes or passwords).

¹⁰ In the case of Advertising Studio services which are not terminated at the same time as ExactTarget services are terminated, customers may request deletion of Customer Data submitted to the Advertising Studio services by contacting marketingcloudsupport@salesforce.com.

Additionally, for the Covered Services, the following types of sensitive personal data may not be submitted: personal health information, where Customer is a health care provider, health care clearinghouse, health plan, or an entity performing functions on behalf of such entities, except in limited circumstances where, subject to restrictions, Salesforce has expressly permitted such submission contractually.

If Customer does submit personal health information or other sensitive or regulated data to the Covered Services, then Customer is responsible for ensuring that its use of the Covered Services to process that information complies with all applicable laws and regulations.

For clarity, the foregoing restrictions do not apply to financial information provided to Salesforce or any Covered Service for the purposes of checking the financial qualifications of, and collecting payments from its customers, the processing of which is governed by [Salesforce's Website Privacy Statement](#).

Analytics

Salesforce may track and analyze the usage of the Covered Services for purposes of security and helping Salesforce improve both the Covered Services and the user experience in using the Covered Services. For example, we may use this information to understand and analyze trends or track which of our features are used most often to improve product functionality.

Salesforce may share anonymous usage data with Salesforce's service providers for the purpose of helping Salesforce in such tracking, analysis and improvements. Additionally, Salesforce may share such anonymous usage data on an aggregate basis in the normal course of operating our business; for example, we may share information publicly to show trends about the general use of our services.

Additionally, Salesforce uses Customer Data consisting of data and metrics derived from customer's websites and social accounts with third-party social platforms, such as geographic location, time of day of use, greatest period of use by industry, and other metrics including spend rates or click rates by geographic location and by industry to create an aggregated and anonymized data set ("Anonymized Data"). No Customer Data consisting of personally identifiable information is contained in the Anonymized Data, nor any data that would identify customers, their users, customers' clients, or any individual, company or organization. Salesforce combines the Anonymized Data with that of other customers to create marketing reports and to provide product features. By using the Covered Services, customers consent to the use and disclosure of their Customer Data to create reports from the Anonymized Data.

Analytics

Salesforce may track and analyze the usage of the Covered Services for purposes of security and helping Salesforce improve both the Covered Services and the user experience in using the Covered Services. For example, we may use this information to understand and analyze trends or track which of our features are used most often to improve product functionality.

Salesforce may share anonymous usage data with Salesforce's service providers for the purpose of helping Salesforce in such tracking, analysis and improvements. Additionally, Salesforce may share such anonymous usage data on an aggregate basis in the normal course of operating our business; for example, we may share information publicly to show trends about the general use of our services.

Additionally, Salesforce uses Customer Data consisting of data and metrics derived from customer's websites and social accounts with third-party social platforms, such as geographic location, time of day of use, greatest period of use by industry, and other metrics including spend rates or click rates by geographic location and by industry to create an aggregated and anonymized data set ("Anonymized Data"). No Customer Data consisting of personally identifiable information is contained in the Anonymized Data, nor any data that would identify customers, their users, customers' clients, or any individual, company or organization. Salesforce combines the Anonymized Data with that of other customers to create marketing reports and to provide product features. By using the Covered Services, customers consent to the use and disclosure of their Customer Data to create reports from the Anonymized Data.

Interoperation with Other Services

The Covered Services may interoperate or integrate with one another, and with other services provided by Salesforce or third parties. Security, Privacy and Architecture documentation for such services provided by Salesforce is available in the [Trust and Compliance Documentation](#). Salesforce also provides a variety of platforms and features that allow Salesforce users to learn about Salesforce products, participate in communities, connect third-party applications, and participate in pilots, testing, and assessments, which are outside the scope of this documentation. Salesforce may communicate with users that participate in such platforms and features in a manner consistent with our [Privacy Statement](#). Additionally, Salesforce may contact users to provide transactional information about the Covered Services; for instance, through the Adoption Manager program or through system-generated messages, such as Chatter notifications. Salesforce offers customers and users the ability to deactivate or opt out of receiving such messages.