Публичная оферта для Покупателей (Сервис «Шопинг» — ПАО Совкомбанк)

Настоящая оферта (далее по тексту – Оферта) регулирует отношения между Покупателем, Маркетплейсом (ООО «Селлер Хаб», ИНН 5010060424) и Продавцами при продаже дистанционным способом Товаров с использованием сервиса «Шопинг» на Витрине, доступной в мобильном приложении «Халва — Совкомбанк», а также при оказании в связи с такими продажами услуг по доставке товаров.

Оферта разработана в соответствии с положениями ГК РФ о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...».

Основные понятия

Авторизация — вход в Личный кабинет, производимый в целях оформления Заказа на Витрине.

Баллы (Кешбэк) – условная единица, рассчитываемая и начисляемая Банком Покупателю за оплату Товаров с использованием Карт Банка, и учитываемая Банком на бонусном счёте. Баллы используются только в учётных целях, не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, переданы, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

Заказ – должным образом оформленный запрос Покупателя на доставку по указанному адресу Товаров, выбранных на Витрине.

Банк – Публичное акционерное общество «Совкомбанк» (ПАО «Совкомбанк»), ОГРН 1144400000425, ИНН 4401116480, КПП 440101001, место нахождения: 156000, г. Кострома, проспект Текстильщиков, д. 46, Генеральная лицензия Банка России № 963 от 05.12.2014.

Карта «Халва» – карта рассрочки, эмитируемая Банком, позволяющая Покупателю оплачивать Товары как собственными средствами, так и в рассрочку на условиях, определяемых тарифами Банка, с возможностью получения Кешбэка (Баллов) при соблюдении условий, установленных Правилами программы лояльности Банка.

Витрина – интернет-ресурс, доступный в мобильном приложении «Халва — Совкомбанк» и/или на сайте, где представлена информация о Товарах, предлагаемых Продавцами для приобретения, а также указаны условия доставки Товаров Покупателю

Карточка товара – совокупность сведений о Товаре, доступном к Заказу, содержащая информацию о его характеристиках, комплектации и Продавце.

Кэшбэк (Поощрение) – форма стимулирования, вознаграждения Участников, которая может быть предоставлена в рамках Акции:

- в виде Баллов (Кешбэка)

Иные виды Поощрений могут быть предусмотрены Правилами Партнерских акций.

Личный кабинет – персональная страница Покупателя на Витрине с персональным доступом, в котором Участник имеет возможность воспользоваться услугами, предлагаемыми на Витрине. В Личном кабинете хранится, в частности, информация о Покупателе и его Заказах.

Маркетплейс – ООО «Селлер Хаб» (адрес: 141980, Московская область, г.о. Дубна, г. Дубна, ул. Молодежная, д. 1, офис 207, ОРГН: 1225000115780, ИНН / КПП: 5010060424 / 501001001) – агрегатор онлайн-платформы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» с конкретным электронным адресом (переход на который осуществляется через Витрину), предоставляющую потенциальному

Покупателю возможность получать информацию о Товарах Продавца, содержащихся в базе данных Продавца, возможность ознакомиться с предложением Продавца Товаров о заключении договора купли-продажи Товара, заключить с Продавцом Товаров договор купли-продажи (совершение Заказа, получение Заказа, возврат Товара и иные необходимые по договору купли-продажи действия), а также произвести оплату Товара любым способом, установленным Маркетплейсом.

Мобильное приложение – программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, принадлежащее Банку и предназначенное для поиска, выбора и заказа Товаров на Витрине.

Оформление товара по предзаказу – это сделка по покупке товара, который недоступен в настоящее время и появится в продаже позже. Информация о таких товарах указывается в Карточке товара. Оформление товара по предзаказу возможно только при 100% предоплате.

Платеж - расходная операция, совершаемая Участником в оплату Товаров с использованием альтернативного электронного средства платежа Банка (АЭСП - средство и (или) способ платежа, позволяющие Участнику как клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать распоряжения Банку в целях осуществления перевода денежных средств по счету клиента, открытому в Банке, в рамках применяемых Банком форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, иных технических устройств, за исключением банковских карт).

Покупатель – любое полностью дееспособное физическое лицо, заказывающее, приобретающее Товары на условиях, указанных в Оферте, путем заключения договора купли-продажи с Продавцом, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо лицо, указанное в качестве Получателя приобретаемого товара.

Получатель — Покупатель либо лицо, которое уполномочено Покупателем на получение заказанного Товара от имени Покупателя, и данные которого Покупатель сообщает Маркетплейсу при оформлении Заказа.

Правила Программы лояльности Банка – правила программы лояльности, размещённые на официальном сайте Банка в сети Интернет.

Продавец – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель – партнер Маркетплейса, указанный в качестве продавца в Карточке товара. Информация о Продавце (фирменное наименование, место нахождения, режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя) размещена на Витрине в карточках товаров со значком i, а в кассовых чеках такой Продавец называется «Поставщиком».

Продажа товаров – продажа Товаров на основании предварительного ознакомления Покупателя с предложенным Продавцом описанием Товара, размещенным на Витрине.

Программа лояльности Банка – программа потребительской лояльности Банка, направленная на стимулирование активности клиентов в приобретении услуг Банка, построенная на системе накопления и использования Бонусных единиц (Баллов), проводимая Банком, в том числе при содействии указанных в Правилах третьих лиц. Правила Программы лояльности Банка размещены на официальном сайте Банка

Служба доставки (логистический партнер, Ozon Логистика) - третье лицо, оказывающее по договору с Маркетплейсом или Продавцом услуги по доставке Заказов Покупателям.

Товар – объект материального мира, не изъятый из гражданского оборота и представленный к продаже в Карточке товара на Витрине, доступные для оформления и имеющийся в наличии на момент оформления Заказа.

Участник – Клиент Банка, присоединившийся к Программе лояльности Банка, имеющий Карту «Халва» и/или иной продукт Банка, и которому доступен сервис «Шопинг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ, постоянно размещённый в сети Интернет на Сайте и в Мобильном приложении, в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ является публичной офертой. Конкретные тематические разделы и страницы Сайта с описанием Товаров, информацией об условиях их оплаты и доставки, информацией о Продавцах, являются неотъемлемой частью Оферты.

1.2. Оферта представляет собой договор между Покупателем и Маркетплейсом относительно порядка использования Витрины. Весь существующий на данный момент функционал Витрины, а также добавление новых сервисов Витрины регулируются Офертой.

1.3. Маркетплейс предлагает Участнику доступ к Витрине, ее сервисам, включая средства заказа Товаров, оплаты Товаров, доставки Товаров, их возврата, отказа от Заказа и т. д.

1.4. Используя Витрину, какой-либо функционал Витрины и/или какой-либо сервис и/или его отдельные функции, Участник считается принявшим Условия в полном объеме, без каких-либо исключений.

1.5. Маркетплейс вправе по своему усмотрению в одностороннем порядке ограничить доступ к Витрине любому Участнику в следующих случаях:

- если Участник не соблюдает условия Оферты;

- если Участник злоупотребляет правами, предоставляемыми ему как пользователю Программы лояльности Банка, в том числе совершает действия, расцениваемые Маркетплейсом, Банком или агентом как мошеннические, обман и т.п., которые повлекли или могут стать основанием возникновения каких-либо убытков и/или вреда (в том числе морального) у Маркетплейса, Банка и/или Продавца.

1.6. Оферта может быть изменена Маркетплейсом в одностороннем порядке. Новая редакция Оферты вступает в силу с момента её размещения на Витрине по адресу: https://halvashopping.ru, за исключением случаев, когда изменения связаны с необходимостью оперативного реагирования на изменения законодательства, рыночных условий или для предотвращения убытков, если иное не предусмотрено новой редакцией Оферты. Маркетплейс уведомляет Покупателей об изменении Оферты путём размещения информации на Витрине

1.7. Маркетплейс вправе направлять Покупателю сообщения рекламного характера (в форме СМС и/или пуш-уведомлений и/или посредством приложений и/или мессенджеров для смартфонов и/или телефонных звонков и/или иным образом на указанный Покупателем номер телефона, адрес электронной почты) при условии получения согласия способом, соответствующим требованиям законодательства, либо при условии, что Покупатель не отказался от получения сообщений рекламного характера. Покупатель вправе отказаться получать сообщения рекламного характера посредством обращения в службу клиентской поддержки по электронной почте support@seller-hub.ru. Условия согласия, отказа от рекламных рассылок установлены в разделе 10 настоящей Оферты.

2. Регистрация и авторизация

2.1. Для получения доступа к определённому функционалу Витрины и/или для осуществления Заказа товаров и услуг Маркетплейса, Участнику необходимо быть зарегистрированным в Программе лояльности Банка.

2.2. Авторизация происходит с использованием учётных данных Банка.

2.3. Акцепт Оферты:

2.3.1. Акцептируя настоящую Оферту, Покупатель выражает согласие в том, что:

• регистрационные данные (в том числе персональные данные) указаны им добровольно;

• регистрационные данные (в том числе персональные данные) передаются в электронной форме по каналам связи сети интернет;

• регистрационные данные (в том числе персональные данные) переданы сайту для реализации целей, указанных в настоящей Оферте, и могут быть переданы третьим лицам, для реализации целей, указанных в настоящей Оферте;

• в целях дополнительной защиты от мошеннических действий указанные Покупателем регистрационные данные (в том числе персональные данные) могут быть переданы Банку, осуществляющему транзакции по оплате Товаров;

• данное Покупателем согласие на обработку его регистрационных данных (в том числе персональных данных) является бессрочным и может быть отозвано Покупателем или его законным представителем, подачей письменного заявления;

• акцептируя настоящую Оферту, Покупатель поручает Маркетплейсу быть его представителем перед Продавцом в части передачи денег от Покупателя к Продавцу, при этом Покупатель уведомлен, что доставка Товара осуществляется либо силами самого Продавца, либо силами Логистических партнеров.

2.3.2. Акцепт настоящей Оферты представляет собой ряд последовательных действий лица, направленных на заключение Договора, а именно:

1) Самостоятельное изучение текста настоящей Оферты;

2) Оформление Заказа на покупку Товара;

3) Осуществление полной предварительной оплаты стоимости Товара.

2.4. Покупатель, оформивший Заказ и осуществивший предварительный платеж, совершением указанных действий подтверждает, что он ознакомлен с условиями настоящей Оферты, полностью их понимает и акцептует в полном объеме.

2.5. Оформляя заказ товаров/услуг, Покупатель соглашается с условиями, изложенными в Оферте. Совершение Покупателем действий по оформлению Заказа означает полное и безоговорочное принятие Покупателем всех положений условий Оферты без каких-либо изъятий и (или) ограничений, производится Покупателем добровольно и в полном объеме. При оформлении Заказа Покупатель подтверждает, что все положения Оферты ему понятны и он принимает их безусловно и в полном объеме. Принимая положения Оферты, Покупатель дает свое согласие на получение информационной рассылки, осуществляемой Маркетплейсом.

2.6. Договор, заключенный в вышеописанном порядке, обладает полной юридической силой.

Правила использования Витрины Маркетплейса. Правила продажи Товаров.

3. Правила заказа Товаров/услуг

3.1. На Витрине Покупателю доступна база данных, которая представляет собой информационно-справочную систему, содержащую информацию о товарах/услугах, предназначенную для потенциальных покупателей/потребителей товаров/услуг. Информация о товарах/услугах, представленная на Витрине, основана на информации, предоставленной Продавцами.

3.2. Оформляя заказ товаров/услуг, Покупатель соглашается с Правилами проведения акций, размещёнными в Личном кабинете и на Сайте

3.3. Оформление Заказа означает выражение намерения Покупателем заключить договор купли-продажи с определенным Продавцом в отношении выбранного Товара.

3.4. **Покупатель понимает, что заключает договор купли-продажи непосредственно с Продавцом, а не с Маркетплейсом**.

Маркетплейс не является:

- Продавцом (исполнителем) Товара (услуги) по договору купли-продажи (услуги);

- Исполнителем по Договору оказания услуг доставки Товара.

Все взаимоотношения, связанные с куплей-продажей Товара/оказанием услуг доставки Товара возникают непосредственно между Продавцом и Покупателем. Продавец несет ответственность перед Покупателем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Маркетплейс не является и не может признаваться уполномоченным лицом Продавца в смысле закона. Однако Продавец в строго оговоренных в договоре с Маркетплейсом случаях имеет право поручить осуществлять отдельные действия в связи с исполнением отдельных обязанностей Продавца в порядке, объеме и на условиях, предусмотренных в заключенном между Маркетплейсом и Продавцом договоре.

3.5. В одном Заказе Покупатель может оформить Товары только от одного Продавца. Товары от разных Продавцов оформляются разными Заказами.

3.6. При оформлении Заказа Покупатель должен предоставить достоверные данные относительно своей личности и способов связи с ним либо иным получателем Заказа. Покупатель принимает на себя все риски, включая риск неисполнения либо ненадлежащего исполнения Заказа, в случае указания Покупателем неверных или недостоверных данных. Покупатель самостоятельно несёт ответственность за достоверность предоставленных данных. Маркетплейс не проверяет достоверность данных, предоставленных Покупателем, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ.

3.7. Маркетплейс оказывает Покупателю информационную поддержку при оформлении Заказа и его выполнении Продавцом. Оформляя Заказ, Покупатель соглашается на получение информационных сообщений от Маркетплейса, Продавца и (или) службы доставки и (или) контакт-центра, например, электронных писем, сообщений, отправленных посредством функционала мобильного приложения, SMS-сообщений и сообщений по иным каналам связи, указанным Покупателем, с информацией об обработке Заказа.

3.8. Информация о Заказах доступна Покупателю в Личном кабинете на Витрине.

4. Оплата

4.1. Цена Товара указывается в рублях Российской Федерации и включает в себя налог на добавленную стоимость.

4.2. Цена Товара на Витрине может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке.

4.3. Стоимость Заказа включает в себя цену Товара и дополнительных услуг, заказываемых Покупателем при оформлении Заказа, и указывается на последнем этапе оформления Заказа.

4.4. Информация о доступности Товара на складе Продавца, указанная в момент оформления Заказа, предоставляется Продавцом. Маркетплейс не гарантирует наличие Товара на складе Продавца и не несёт

ответственность за отсутствие Товара. Все претензии, связанные с отсутствием Товара, предъявляются Покупателем непосредственно Продавцу, указанную в момент оформления Заказа. Как следствие, могут увеличиться сроки обработки и доставки Заказа.

4.5. Продавец оставляет за собой право без объяснения причины аннулировать Заказ. Стоимость оплаченного Заказа возвращается Покупателю в полном объеме и способом, которым Заказ был оплачен.

4.6. Покупатель оплачивает заказ собственными средствами с банковской карты, а также с использованием карты «Халва» (в том числе в рассрочку) или Системы быстрых платежей (СБП).

4.7. При оплате заказа картами ПАО «Совкомбанк», в том числе картой «Халва», Покупателю может быть начислен Кешбэк (Баллы). Размер Кешбэка указывается в карточке товара и на этапе оформления Заказа, зависит от стоимости Товара, наличия подписки «Халва.Десятка» и способа оплаты.

4.8. Кешбэк предоставляется при оплате картами ПАО «Совкомбанк» в соответствии с Правилами Программы лояльности Банка, размещёнными на официальном сайте Банка

4.9. Кешбэк начисляется спустя 14 (четырнадцать) календарных дней после получения Заказа Покупателем, если иное не предусмотрено Правилами Программы лояльности Банка.

4.10. При оплате Заказа картой «Халва» Покупателю может быть предоставлена рассрочка. Срок рассрочки зависит от типа карты и наличия подписки «Халва.Десятка»:
- для карты «Халва» без подписки «Халва.Десятка» — 6 (шесть) месяцев;
- с подпиской «Халва.Десятка» — 10 (десять) месяцев;
- для карты «Халва Лайт» — 4 (четыре) месяца.
При оплате с помощью СБП со счёта карты «Халва» условия рассрочки сохраняются. Доступные условия рассрочки для выбранного Товара отображаются в карточке товара или в корзине.

4.11. Оплата заказа взимается Маркетплейсом в пользу Продавца.

4.12. При отмене заказа Маркетплейс возвращает Покупателю средства за вычетом сумм, подлежащих удержанию в соответствии с настоящей Офертой. Маркетплейс осуществляет возврат сумм предварительной оплаты при одновременном соблюдении условий, предусмотренных п. 2.2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей».

5. Отмена

5.1. Покупатель вправе направить запрос об отмене Заказа в любой момент до его получения.

5.2. Если Заказ уже передан в доставку, отменить его можно путём отказа в пункте выдачи, написав в Службу поддержки Продавца по контактам, указанным в информационном письме, или самостоятельно в Личном кабинете в разделе «Мои заказы», если такая возможность доступна на момент отмены.

5.3. Если Покупатель принял решение отказаться от заказа, который находится в процессе доставки или уже доставлен до Пункта выдачи заказов / передан курьеру, уплаченная за Заказ сумма возвращается Покупателю за вычетом: (а) расходов на доставку Заказа Покупателю, если доставка была фактически осуществлена; (б) расходов на обратную доставку Товара от Покупателя, если Покупатель не обеспечил возврат Товара за свой счёт.

5.4. Возврат денежных средств за отменённый Заказ осуществляется в течение 10 (десяти) дней с даты подтверждения возврата Продавцом. Деньги возвращаются на карту, с которой была произведена оплата.

6. Доставка и возврат

6.1. Информация о стоимости, сроках, способах доставки и регионах доставки рассчитывается и размещается на странице оформления Заказа. Варианты способа доставки зависят от адреса доставки и

наличия/отсутствия Курьеров или пунктов выдачи заказов у транспортных компаний в выбранном регионе.

6.1.1. Сроки доставки Товара Ozon Логистикой[1]:

а) из Кластера отправки[2] до точки выдачи: для Калининграда – в течение 150 календарных дней; для Якутии – в течение 80 календарных дней; в иных случаях – 60 календарных дней после:
- для Товара, размещаемого на складе Ozon – получения от Оператора заявки на отгрузку и доставку Товара до Покупателя;
- для Товара, размещаемого на складе Продавца, – отгрузки отправления по заказу Покупателя;

б) для отдельных регионов срок доставки может быть увеличен Ozon, информация об этом будет содержаться в информационных системах Ozon;

в) сроки доставки, указанные на сайте www.ozon.ru и/или в мобильном приложении Ozon, являются ориентировочными и могут сдвигаться.

6.2. Доставка осуществляется Продавцом или Логистическим партнером по адресу, указанному Покупателем, в Пункт вывоза или почтовым отправлением по адресу, указанному в Заказе. Примерные сроки доставки Товаров указываются при оформлении Заказа.

6.3. Информация о плановом сроке доставки отражается в Личном кабинете, а также направляется Покупателю дополнительно SMS-сообщением или на адрес электронной почты.

6.4. Покупатель вправе переназначить дату доставки на более поздний срок, обратившись в Службу поддержки Продавца.

6.5. Территория доставки товаров, представленных на Витрине, ограничена территорией Российской Федерации.

6.6. Задержки в доставке возможны ввиду предоставления Покупателем неточных данных об адресе доставки, а также обстоятельств непреодолимой силы (чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях обстоятельств).

6.7. При доставке Товар вручается Покупателю, ознакомившемуся с Товаром. При передаче Товара Логистический партнер вправе попросить Покупателя предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Покупателя.

6.7.1. При получении Товара, доставляемого Ozon Логистикой, Покупатель обязан:

(а) ознакомиться с составом Заказа при вручении курьером или в пункте выдачи Заказа, а в случае обнаружения подмены или отсутствия Товара – отказаться от получения Заказа;

(б) осуществлять фото- и/или непрерывную видеофиксацию распаковки Товара, при этом в кадр должны попасть сам Товар и его упаковка, читаемые этикетки и штрих-коды, а также иная информация, которая позволит идентифицировать Товар.

6.8. Право собственности на Товар переходит к Покупателю с момента передачи Товара и получения Покупателем чека в электронном виде на номер своего мобильного телефона/ электронную почту. Обязанность Продавца передать Товар Покупателю считается исполненной в момент получения Покупателем Товара. Подтверждение получения Товара Покупателем может осуществляться посредством направления Покупателю SMS-сообщения на номер телефона, указанный в Заказе, либо

---

[1] **Ozon Логистика** - это сервис, который помогает Продавцу отправлять Заказы, используя логистику Ozon. Ozon Логистика отвечает за прием, хранение, упаковку и доставку Товаров Продавцов.

[2] **Кластеры** - география работы Ozon, поделенная на зоны — кластеры. Кластеры не всегда совпадают с регионами: в одну зону могут входить сразу несколько субъектов или целая страна. Ozon можем менять размеры и состав кластеров в одностороннем порядке.

посредством персонального идентификатора Покупателя в экосистеме доставки Логистического партнера (сервис ID), либо с использованием штрих-кода или числового кода, указанного под штрих-кодом или в сообщении о готовности Заказа к выдаче.

6.9. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю в момент передачи ему Товара.

6.10. Покупатель, расписываясь в получении Заказа, подтверждает отсутствие претензий к качеству Товара в части видимых недостатков и принимает на себя ответственность за сохранность Товара, согласно ст. 211, 458, 459 Гражданского кодекса РФ.

6.11. При наличии претензий к доставленному Товару (нарушение целостности упаковки и/или видимые механические повреждения Товара, неполная комплектация; доставка Товара, отличного от указанного в Заказе и описи отправления; отличие доставленного Товара от описания, с которым Покупатель ознакомился на Витрине; производственный брак Товара или иные претензии, связанные с комплектностью или качеством Товара), Покупатель фиксирует в момент получения от службы доставки или на Почте России в акте приема-передачи, или в письменном виде (в виде Акта или Претензии), и обращается в Службу поддержки Продавца.

6.12. При получении Товара посредством SMS-сообщения, штрих-кода, сервиса ID, или иным способом Покупатель подтверждает факт получения Товара, полную комплектность и отсутствие претензий к количеству и внешнему виду Товара. Покупатель несёт риск последствий не проверки состояния Товара при его получении. После получения Товара претензии к внешним дефектам Товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются, за исключением скрытых недостатков, которые не могли быть обнаружены при обычном осмотре.

6.13. Неиспользованный Товар надлежащего качества можно вернуть в течение 7 (семи) дней после покупки — ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Возврат таких Товаров возможен только при сохранении всех потребительских свойств товара, его комплектации, наличии документов и заводской упаковки. Товар не должен иметь следов использования. Оформить возврат можно самостоятельно в Личном кабинете в разделе «Мои заказы», нажав кнопку «Вернуть заказ», или обратившись в Службу поддержки Продавца.

6.14. Если информация о Товаре, предоставленная Продавцом, была неполной или отсутствовала вовсе, Покупатель вправе вернуть Товар в течение двух недель после покупки.

6.15. При возврате Покупателем Товара надлежащего качества Покупатель обязан обеспечить Продавцу возможность проверить возвращаемый Товар на предмет сохранности его товарного вида и потребительских свойств. Покупатель обязан совершить действия по передаче Товара Продавцу через пункт выдачи заказов, курьерской службой или Почтой России. Покупатель несёт расходы на обратную доставку Товара надлежащего качества, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

6.16. При обнаружении в Заказе Товара ненадлежащего качества (производственный брак) Покупатель имеет право на замену, безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление (своими силами или с помощью третьего лица), возврат этого Товара в порядке, установленном действующим законодательством.

6.16.1. **Для технически сложных товаров** (автомобили, компьютеры, бытовая техника и т. д.) возврат Товара ненадлежащего качества происходит:

- в течение 15 дней со дня передачи товара Покупатель вправе потребовать замены или возврата денег независимо от существенности недостатков;
- по истечении 15 дней эти требования удовлетворяются только в случаях: обнаружения **существенного недостатка**, нарушения сроков устранения недостатков, невозможности использования Товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

6.16.2. Если на Товар установлен гарантийный срок (срок службы, срок годности) —претензия по качеству предъявляется в течение гарантийного срока.
6.16.3. Если гарантийный срок на Товар не установлен — претензия по качеству предъявляется в пределах **двух лет** с момента получения Товара Покупателем. При этом Покупатель обязан доказать, что недостаток Товара возник до передачи Товара Покупателю.
6.16.4. Покупателю необходимо обратиться в Службу поддержки Продавца по контактам, указанным в информационном письме, направленном Покупателю при подтверждении заказа. Заявление подлежит принятию и рассмотрению в сроки, установленные законодательством РФ. Отличный от изображения в каталоге цвет, элемент дизайна или оформления, другой Товар из ассортимента под этим же артикулом не являются браком, и данный Товар подлежит замене либо возврату согласно п. 6.15 Оферты.

6.17. Продавец самостоятельно рассматривает претензии Покупателя, определяет их обоснованность и принимает решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении. Маркетплейс не участвует в урегулировании споров между Покупателем и Продавцом по качеству Товара, за исключением процедуры Арбитража, предусмотренной п. 6.20.

6.18. Заявку на возврат рассматривает Служба поддержки Продавца. Если Продавец принимает положительное решение по возврату Товара, то после того, как Товар будет возвращён Продавцу, Продавец направляет Маркетплейсу информацию о статусе возвращённого Товара (статус: "возвращён"). После получения Маркетплейсом информации от Продавца о статусе возвращённого Товара Маркетплейс направляет денежные средства за возвращённый Товар на карту Покупателя, с которой была произведена оплата. Срок возврата — не позднее 10 (десяти) дней с даты подтверждения возврата Продавцом.

6.19. Возврат технически сложного товара ненадлежащего качества регулируется статьями 18-24, ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Перечень технически сложных товаров утверждён Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

6.20. Покупатель имеет возможность обжаловать решение Продавца о возврате Товара путём подачи письменной жалобы в адрес Маркетплейса в течение 5 (пяти) календарных дней после получения решения от Продавца, оформив Арбитраж через Личный кабинет Витрины.

6.21. По итогам рассмотрения поступившей от Покупателя жалобы, Маркетплейс выносит решение в соответствии с фактическими обстоятельствами спора, полученными документами, требованиями действующего законодательства РФ, о чем информирует Покупателя и Продавца посредством электронной почты.

7. Конфиденциальность и защита информации

7.1. Персональные данные Покупателя обрабатываются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

7.2. В соответствии с положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Покупатель признает и соглашается с тем, что совершение Покупателем действий, требующихся для Оферты является полным и информированным согласием Покупателя на предоставление Маркетплейсу своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Покупателем Маркетплейсу в процессе оформления Заказа, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона, и контактный адрес электронной почты, город, адрес доставки (в случае предоставления услуг по доставке товара), в случае доставки средствами Продавца также фамилию, имя, отчество, адрес доставки и номер телефона получателя Товара, если получатель Товара отличается от Покупателя), информацию о способе и состоянии оплаты товара.

7.3. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, передачу, хранение, уточнение (обновление, изменение), сортировку, использование,

обезличивание, блокирование, уничтожение. Маркетплейс осуществляет обработку персональных данных с использованием средств автоматизации.

7.4. Предоставляя свои персональные данные и персональные данные получателя Товара Маркетплейсу, Покупатель соглашается на их обработку Маркетплейсом, Продавцом, а также передачу персональных данных третьим лицам, но не ограничиваясь:

1) Банку — ПАО «Совкомбанк», ОГРН 1144400000425, ИНН 4401116480, КПП 440101001, адрес: 156000, г. Кострома, проспект Текстильщиков, д. 46;

2) Продавцам Витрины;

3) Логистическим партнерам, в том числе, но не ограничиваясь:

- АО «СДТ» (ИНН: 772965506, ОГРН 1107746346179, адрес: 142180, Московская область, г. Подольск, ул. Индустриальная, д.11);

- ООО «СДЭК-ГЛОБАЛ» (ИНН: 7722327689, ОГРН 1157746448463, адрес: 630007, Новосибирская область, город Новосибирск, Кривощековская ул., д. 15 к. 1, этаж 1,2), Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 12, помещ. 1/19,

- Ozon Логистика (ООО «Интернет Решения», ОГРН: 1027739244741, ИНН: 7704217370, Адрес регистрации: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 10, помещ. I, эт. 41, комн 6),

участвующих в обработке персональных данных Покупателя в рамках выполнения обязательств перед Покупателем исключительно в целях исполнения Заказа.

7.5. Лица, указанные в п. 7.4. Оферты, используют персональные данные Покупателя:

• для выполнения своих обязательств перед Покупателем;

• для направления Покупателю сервисных сообщений об исполнении Заказа;

• для оформления и организации доставки Товара Покупателю.

• иных целей, указанных в Политике обработке и защиты персональных данных Покупателей.

7.6. Маркетплейс вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Покупателем. При этом Маркетплейс обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению Заказов, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

7.7. Маркетплейс собирает и хранит только ту персональную информацию, которая необходима для предоставления функций Витрины и оказания своих услуг и для исполнения соглашений и договоров с Пользователем, за исключением случаев, когда законодательством предусмотрено обязательное хранение персональной информации в течение определенного законом срока. Маркетплейс хранит персональную информацию Пользователей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и с Политикой обработки персональных данных ( )

8. Ограничение ответственности

8.1. Маркетплейс предоставляет Участникам доступ к Витрине и поддерживает надлежащее функционирование Витрины, оперативно восстанавливает его работоспособность в случае технических сбоев и перерывов. Однако Маркетплейс не предоставляет гарантий бесперебойной работы Витрины и соблюдения каких-либо сроков восстановления работоспособности Витрины в случае перерывов в работе.

8.2. Маркетплейс не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса.

8.3. Участник обязуется проявлять уважение, терпеливость и внимательность и четко выражать свою мысль при общении с сотрудниками Маркетплейса, не употреблять нецензурную лексику, а также не употреблять оскорбления и не выражать своё недовольство в грубой форме. При нарушении Участником положений настоящего пункта и других условий, изложенных в настоящем документе, Маркетплейс оставляет за собой право ограничить взаимодействие с таким Пользователем.

8.4. Маркетплейс не несёт ответственность за убытки Покупателя, возникшие вследствие предоставления Продавцом недостоверной или неполной информации о Товаре, если Маркетплейс не изменял указанную информацию. Маркетплейс не несёт ответственность за содержание отзывов, оценок и комментариев, размещаемых Покупателями на Витрине.

8.5. Маркетплейс не является хранителем, перевозчиком или экспедитором Товара и не несёт ответственности за утрату, недостачу или повреждение Товара после его передачи Продавцом или Логистическим партнёром Покупателю, а также за нарушение сроков доставки, допущенное Логистическим партнёром.

9. Иные положения

9.1. Регулирование и толкование Оферты осуществляется в соответствии с законодательством, применимым к правоотношениям Покупателя и Маркетплейса по заказанным с использованием Витрины Товарам.

9.2. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения законодательства Российской Федерации.

9.3. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя, связанных с Товаром (качество, комплектность, возврат), Покупатель обязан обратиться к Продавцу. Маркетплейс не принимает и не рассматривает претензии Покупателя по качеству Товара. Все возникающее споры стороны должны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.4. Признание судом недействительности какого-либо положения Оферты не влечет за собой недействительность остальных положений.

9.5. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность и без письменного согласия другой Стороны не раскрывать и не делать доступной третьим лицам любую информацию, являющуюся собственностью другой Стороны или имеющую признаки таковой.

10. Рассылки

10.1. Под информационной рассылкой для целей Оферты понимаются информационные, рекламные и иные материалы (макеты афиш, рекламных баннеров, звуковые, - видеоролики, текстовая реклама и т.п.), в целях привлечения внимания Покупателей к Мероприятию и к Витрине, а также в целях привлечения новых Покупателей к Маркетплейсу, которая осуществляется следующими способами: СМС, push-уведомлений, приложений, мессенджеров, телефонных звонков, электронной почты, иным образом.

10.2. Оферта регламентирует условия и порядок получения Покупателем рекламной рассылки. Рекламная рассылка осуществляется Маркетплейсом, которому в соответствии с условиями Оферты Покупателем передано право на обработку персональных данных Покупателя.

10.3. Информационная рассылка осуществляется на контактный номер телефона или адрес электронной почты, указанные при регистрации Покупателем на Витрине либо при оформлении Заказа.

10.4. Согласие на получение рекламной рассылки даётся Покупателем при акцепте настоящей Оферты. Покупатель вправе отозвать согласие на получение рекламной рассылки в любое время, направив заявление Маркетплейсу.

10.5. Покупатель настоящим дает свое полное и информированное согласие Маркетплейсу на предоставление прав на обработку представленных им персональных данных, способами, указанным в пункте 7.3. Оферты в целях получения Покупателем рекламных сообщений в порядке и на условиях, установленных Офертой.

10.6. Принятие Покупателем положений Оферты означает согласие Покупателя на получение информационной рассылки.

10.7. Покупатель при совершении Заказа дает свое полное и информированное согласие Маркетплейсу на получение Покупателем информационной рассылки в порядке и на условиях, установленных Офертой.

10.8. Покупатель вправе отказаться от получения информационной рассылки Маркетплейса путем направления заявления Маркетплейсу по электронной почте на адрес support@seller-hub.ru

10.9. Заявление на отказ от получения рассылки может быть подано Покупателем и должно содержать информацию о Покупателе (фамилия, имя, отчество (если применимо) и контактные номера, адреса электронной почты, подлежащие исключению из списка рассылки. Заявление подписывается Покупателем и направляется в отсканированном виде.

10.10. Заявление Покупателя подлежит удовлетворению при условии его соответствия требованиям законодательства Российской Федерации и Офертой.

10.11. Исключение контактных номеров, адресов электронной почты Покупателя из списка информационной рассылки Маркетплейса осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Маркетплейсом соответствующего заявления от Покупателя.

11. **Заключительные положения**

11.1. Оферта вступает в силу с момента её размещения на сайте Маркетплейса и действуют бессрочно. Положения настоящего пункта распространяются и на дополнения (изменения) к Оферте.

11.2. Оферта может изменяться Маркетплейсом в связи с изменением действующего законодательства РФ, рыночной конъюнктуры, изменениями в потребительских предпочтениях, изменениями и дополнениями в перечне, комплексе и условиях предоставления услуг.

11.3. Маркетплейс вправе в любое время вносить изменения в Оферту, но в любом случае такие изменения публикуются и доводятся до всеобщего сведения посредством сайта Маркетплейса. Использование Покупателем услуг Маркетплейса после внесения изменений в текст Оферты означает принятие Покупателем Оферты с учётом внесённых изменений.