ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

(правила использования торговой площадки и порядок совершения сделок)

Редакция от 21 ноября 2026 г.

Настоящая Публичная оферта (далее — «Оферта») является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Лотус Маркет» (ОГРН 1267800046601, ИНН 7804721380, КПП 780401001, адрес: 195197, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Финляндский округ, пр-кт Полюстровский, д. 59, литера Ф, помещ. 1-Н) (далее — «Оператор», «Платформа») и определяет порядок использования торговой площадки и совершения сделок между покупателями и поставщиками. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 ГК РФ Оферта является публичной офертой; её акцепт совершается в порядке пункта 11.1 и в силу пункта 3 статьи 438 ГК РФ равнозначен заключению договора.

1. ТЕРМИНЫ

1.1. Платформа (Сервис) — сайт https://lotusmarket.ru и мобильное приложение «Lotus Market», обеспечивающие взаимодействие покупателей и поставщиков.

1.2. Поставщик — индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, размещающее в Платформе предложения о продаже товаров.

1.3. Покупатель — индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, а также физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (самозанятый), приобретающие товары у Поставщиков с использованием Платформы для использования в предпринимательской (профессиональной) деятельности.

1.4. Товар — товар, предлагаемый Поставщиком (партия товара с указанием цены, остатков и склада).

1.5. Заказ — оформленное Покупателем намерение приобрести Товар у Поставщика через Платформу.

1.6. Бронирование — резервирование Товара за Покупателем на условиях раздела 5.

1.7. Самовывоз — получение Товара Покупателем со склада (в точке выдачи) Поставщика, в том числе в Пункте выдачи (пункт 1.12).

1.8. Вознаграждение Оператора — плата за услуги Платформы, формируемая в порядке раздела 4.

1.9. Специальный счёт — номинальный счёт (статьи 860.1–860.6 ГК РФ), открытый Оператору в банке-партнёре (кредитной организации), бенефициарами по которому являются Покупатели и Поставщики; используется для расчётов в порядке раздела 6. Денежные средства на Специальном счёте не являются собственностью Оператора.

1.10. Заказ из Поставки — Заказ Товара, ожидаемого к поступлению на склад Поставщика в составе объявленной Поставщиком в Платформе поставки с ожидаемой датой поступления (далее — «Поставка»).

1.11. Предзаказ — Заказ, направляемый Покупателем через Платформу конкретному Поставщику на товар, который Поставщик поставит в составе Поставки либо передаст со своего склада к указанной Покупателем дате, — товар, описанный в карточке товара, доступной у этого Поставщика под Предзаказ, либо товар, описанный самим Покупателем, — в указанном Покупателем количестве и указанным им способом получения. Предзаказ отображается в Платформе под номером из общей нумерации Заказов с отметкой «Предзаказ». Направление Предзаказа заключением договора купли-продажи не является: договор заключается по каждой позиции Предзаказа в порядке пункта 5.5.5. До закрепления позиции за Поставкой или за Товаром, имеющимся на складе Поставщика (пункт 5.5.7), Предзаказ товар не резервирует и не влечёт внесения или блокирования денежных средств. Порядок направления и рассмотрения Предзаказа установлен пунктом 5.5.

1.12. Пункт выдачи — склад (точка выдачи) Поставщика, указанный в Платформе, в который Поставщик доставляет Товар со своего склада, расположенного в другом регионе (субъекте Российской Федерации), для Самовывоза Покупателем. Товар в Пункте выдачи выдаёт Поставщик либо привлечённые им лица. Порядок исполнения таких Заказов установлен пунктом 7.7.

1.13. Срок получения — дата, начиная с которой Товар может быть получен Покупателем в Пункте выдачи, либо дата доставки Товара по адресу Покупателя при исполнении Заказа в порядке пункта 7.7. Срок получения рассчитывается Платформой по условиям, заданным Поставщиком (дни и время отправки, время в пути, режим работы Пункта выдачи), с определением дат по московскому времени, отображается Покупателю до оформления Заказа и фиксируется в Заказе (пункт 7.7.1).

2. СТАТУС ОПЕРАТОРА

2.1. Оператор является владельцем и администратором цифровой Платформы, обеспечивающей взаимодействие Покупателей и Поставщиков. Оператор не является продавцом товаров и стороной договора купли-продажи между Покупателем и Поставщиком. Квалификация деятельности и специальные условия ответственности информационного посредника определяются законом и фактическим характером деятельности, а не одним наименованием Платформы (статья 1253.1 ГК РФ).

2.2. Договор купли-продажи Товара заключается непосредственно между Покупателем и Поставщиком.

2.3. Поставщик самостоятельно отвечает за достоверность сведений о Товаре, его наличие, качество, комплектность, соответствие требованиям законодательства, а также за передачу Товара Покупателю.

2.4. Оператор отвечает за работоспособность Платформы и за оказание услуг Платформы; Оператор не отвечает за качество и характеристики Товаров и за неисполнение обязательств сторонами договора купли-продажи, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. Оператор предоставляет Покупателю и Поставщику доступ к функциональным возможностям Платформы для заключения и исполнения договоров купли-продажи, включая размещение Товаров, поиск, бронирование, оформление Заказов, направление и рассмотрение Предзаказов, организацию расчётов и рассмотрение рекламаций.

3.2. За пользование Платформой Оператор получает Вознаграждение в порядке раздела 4.

3.3. Покупатель выбирает в Платформе регион просмотра. Покупателю отображаются Товары Поставщиков, у которых этот регион входит в регионы показа, выбранные Поставщиком в порядке, установленном договором Поставщика с Оператором; способы и Срок получения Товара зависят от региона просмотра и адреса доставки (пункт 7.7). Порядок сортировки Товаров от региона показа и от оплаты не зависит. Спецпредложения под Предзаказ отображаются отдельным разделом в порядке окончания срока приёма заявок: ближайшие сроки — первыми. Применяются единые для всех Поставщиков правила; показ Спецпредложений бесплатный и от оплаты не зависит.

4. ЦЕНА И ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ОПЕРАТОРА

4.1. Цена Товара устанавливается Поставщиком. Все цены указываются в рублях Российской Федерации.

4.2. Цена Товара и порядок формирования вознаграждения:

4.2.1. Итоговая цена Товара для Покупателя формируется как совокупность цены, установленной Поставщиком, и Вознаграждения Оператора (сервисного сбора).

4.2.2. Вознаграждение Оператора представляет собой наценку за использование инфраструктуры Сайта и уплачивается Поставщиком. Транзакционные издержки в состав Вознаграждения не входят и учитываются в зависимости от выбранного Покупателем способа оплаты:

а) При оплате через Систему быстрых платежей (СБП): к итоговой стоимости Заказа дополнительно прибавляется надбавка в размере комиссии платёжной системы (банка) за приём платежа. Надбавка уплачивается Покупателем, не является Вознаграждением Оператора и отображается Покупателю до подтверждения оплаты. Применимые налоги учитываются Сторонами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

б) При оплате путём прямого банковского перевода по расчётному счёту надбавка не взимается. Комиссия за осуществление перевода удерживается банком Покупателя самостоятельно в соответствии с его тарифами и в итоговую стоимость Заказа не включается.

4.2.3. Покупателю в Сервисе отображается итоговая стоимость Товара, рассчитанная исходя из выбранного способа платежа.

4.2.4. Обязательства Покупателя по оплате считаются исполненными в сумме итоговой стоимости, зафиксированной в Заказе. Разница между итоговой ценой для Покупателя и ценой Поставщика признаётся вознаграждением Оператора и уплачивается Оператору Поставщиком в порядке договора, заключённого между Оператором и Поставщиком. Документы бухгалтерского и налогового учёта на Товар оформляются Поставщиком исходя из итоговой стоимости Заказа; отдельные документы на Вознаграждение Оператора Покупателю не выставляются.

4.3. Размер Вознаграждения Оператора определяется тарифами, опубликованными в Платформе. Новые условия тарифа применяются по пункту 11.2. Правила расчёта при действующем Premium определены пунктом 4.3.1.

4.3.1. Premium по программе приглашений. Ставка Вознаграждения Оператора за Товар составляет 0 % при любом доступном способе расчётов, если Premium действует при оформлении Заказа со склада или из Поставки. Для позиции Предзаказа право на ставку определяется при успешном направлении Предзаказа через Платформу и распространяется на все части позиции, включая закреплённые после окончания срока Premium, с учётом полной отмены и восстановления по Правилам программы приглашений. До отправки показывается примерная сумма по позициям с известной ценой. Итоговая стоимость Товара определяется в Заказе по цене Поставщика с учётом его скидок, зафиксированной ставки и фактического количества. Стоимость доставки учитывается отдельно. Бонусы поставщика и возвраты учитываются в общем порядке. Ранее направленные Предзаказы сохраняют зафиксированные условия. Условия предоставления, срок и основания прекращения Premium определяются Правилами программы приглашений, опубликованными на Платформе и принимаемыми Покупателем отдельно.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА И БРОНИРОВАНИЕ

5.1. Покупатель оформляет Заказ, выбирая Товар и подтверждая Заказ в Платформе. Количество Товара кратно единице фасовки (банчу), установленной Поставщиком.

5.2. При добавлении Товара, имеющегося в наличии, в корзину соответствующее количество резервируется за Покупателем (бронирование) на ограниченный срок (по общему правилу — 1 час). По истечении срока невыкупленная бронь снимается, Товар возвращается в наличие.

5.3. В отношении Товара, ожидаемого к поступлению в составе Поставки (Заказ из Поставки), Платформа резервирует заявленный объём; при поступлении Поставки Заказ из Поставки переводится в подтверждённый Заказ. Ожидаемая дата поступления, указанная в Платформе, может изменяться по независящим от Поставщика причинам (условия международной транспортировки, таможенные процедуры и т.п.). Если Поставка не состоялась, отменена либо поступила в меньшем объёме, Заказ из Поставки аннулируется

полностью или в соответствующей части с возвратом денежных средств в порядке раздела 6.

5.4. Оформление Заказа означает заключение договора купли-продажи между Покупателем и соответствующим Поставщиком на условиях, отображённых в Платформе, за исключением Предзаказа: его направление заключением договора не является, а договор купли-продажи заключается по каждой позиции Предзаказа в порядке пункта 5.5.5.

5.5. **Предзаказ.**

5.5.1. Поставщик, которому функция Предзаказов доступна по условиям его договора с Оператором и который включил в Платформе приём Предзаказов, принимает Предзаказы на все свои карточки товаров, кроме исключённых им из Предзаказа. По каждой такой карточке в Платформе отображаются ориентировочные условия: цена Поставщика за единицу без Вознаграждения Оператора либо указание на то, что цена определяется Поставщиком при ответе на Предзаказ или позднее; допустимое превышение цены Поставщика (в процентах); единица фасовки (банч). Поставщик также устанавливает минимальный срок в днях, ранее истечения которого со дня направления Предзаказа Покупатель не может указать дату, к которой нужен Товар. Покупателю ориентировочная цена отображается с учётом Вознаграждения Оператора по тарифу, действующему на момент отображения, а допустимое превышение — в процентах. Ориентировочные условия носят информационный характер и офертой Поставщика не являются (пункт 1 статьи 437 ГК РФ). Для целей настоящего пункта Товаром признаётся товар, описанный в такой карточке, а также товар, описанный Покупателем в порядке пункта 5.5.2; наличие Товара на складе Поставщика или в Поставке на возможность направить Предзаказ не влияет. Поставщик вправе разместить по отдельным Товарам Спецпредложение — ориентировочные условия для направления Предзаказов с установленным им сроком приёма заявок, не превышающим 7 (семи) суток с начала действия Спецпредложения. Товар может быть доступен под Предзаказ только по Спецпредложению. По истечении срока применяются обычные ориентировочные условия Товара, а при их отсутствии Товар становится недоступным под Предзаказ. Указанный Поставщиком ожидаемый привоз является ориентиром, а не обязательством; обязательной дата поступления становится, когда Покупатель указал её в Предзаказе и Поставщик принял позицию на этих условиях. Ранее направленные Предзаказы сохраняют условия, зафиксированные при их направлении. Правила выбора даты с учётом ожидаемого привоза определяются пунктом 5.5.2.

5.5.2. Предзаказ направляется одному Поставщику и может содержать несколько позиций. В Предзаказе Покупатель указывает количество по каждой позиции (по товару из карточки — кратно единице фасовки), одну дату, к которой нужен Товар, — с учётом правил настоящего пункта и не позднее одного года со дня направления, — способ получения (самовывоз с выбранного склада Поставщика или доставка по указанному адресу) и, по желанию, комментарий. Если нужного товара нет среди доступных под Предзаказ,

Покупатель вправе включить в Предзаказ позицию с собственным описанием товара — наименованием и, по желанию, длиной стебля и наименованием производителя (плантации) — и количеством в штуках (далее — «позиция с описанием Покупателя»); в одном Предзаказе может быть не более 50 (пятидесяти) таких позиций. Если к моменту направления ориентировочные условия либо минимальный срок Поставщика изменились, истёк срок приёма заявок по Спецпредложению или Поставщик перестал принимать Предзаказы, Предзаказ не направляется, и Покупателю отображаются новые условия. Направленный Предзаказ отображается Покупателю и Поставщику под номером из общей нумерации Заказов с отметкой «Предзаказ». По позиции Спецпредложения с указанным ожидаемым привозом минимальный срок Поставщика не применяется. Если все позиции Предзаказа относятся к таким Спецпредложениям, дата, к которой нужен Товар, указывается не ранее самого позднего ожидаемого привоза этих позиций и не ранее следующего календарного дня со дня направления Предзаказа по московскому времени. Если наряду с такими позициями есть иные позиции, применяется более ранняя из двух границ: дата по минимальному сроку Поставщика либо указанная граница ожидаемого привоза. Если ожидаемый привоз не указан ни по одной позиции, применяется минимальный срок Поставщика.

5.5.3. По позиции с ориентировочной ценой Предзаказ является предложением Покупателя заключить договор купли-продажи Товара в указанном количестве на ориентировочных условиях, отображённых Покупателю при направлении Предзаказа, указанным им способом получения и с поступлением Товара не позднее указанной даты; направляя Предзаказ, Покупатель соглашается с тем, что принятие позиции Поставщиком на этих условиях (пункт 5.5.4) влечёт заключение договора без дополнительного подтверждения Покупателя. По позиции без ориентировочной цены, в том числе по позиции с описанием Покупателя, Предзаказ является предложением Покупателя заключить договор купли-продажи на тех же условиях по цене, которую назовёт Поставщик: направляя Предзаказ, Покупатель соглашается с тем, что цена по такой позиции определяется Поставщиком и что договор по ней считается заключённым в момент получения Покупателем названной Поставщиком цены без дополнительного подтверждения Покупателя, если Поставщик одновременно не предложил изменить иные условия позиции (пункты 5.5.4 и 5.5.6). От такой позиции Покупатель вправе отказаться в порядке пункта 5.5.14.

5.5.4. Поставщик отвечает по каждой позиции Предзаказа в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента его направления, но не позднее окончания даты, к которой нужен Товар, по московскому времени: принимает позицию на условиях Покупателя, предлагает изменить её условия либо отказывает, указав причину. Принятием на условиях Покупателя является ответ, в котором цена Поставщика за единицу не превышает ориентировочную цену Поставщика, увеличенную на допустимое превышение (обе цены — без Вознаграждения Оператора), а количество, дата и способ получения не изменены; цена ниже ориентировочной изменением условий не является. Изменить Поставщик вправе количество (по товару из карточки — кратно единице фасовки), цену, дату поступления

Товара (только на более позднюю, не далее одного года со дня такого предложения) и способ получения (самовывоз вместо доставки). По позиции без ориентировочной цены Поставщик вправе в ответе назвать цену либо, до последнего срока (пункт 5.5.6), принять позицию с указанием цены позднее; ответ с ценой, в котором количество, дата и способ получения не изменены, является принятием позиции на условиях Покупателя (пункт 5.5.3), а принятие без цены договор не заключает, и цена называется в порядке пункта 5.5.6. Ответ по каждой позиции, цена, названная Поставщиком позднее, иные предложения Поставщика и сведения об увеличении количества позиции при закреплении считаются полученными Покупателем в момент их отображения в Заказе в Платформе (пункт 2 статьи 165.1 ГК РФ); о результатах ответа Платформа уведомляет Покупателя, в том числе одним сообщением по нескольким позициям. Позиции, по которым Поставщик в указанный срок не ответил, утрачивают силу. По каждой позиции Спецпредложения срок ответа дополнительно ограничен окончанием срока приёма заявок по этому Спецпредложению; действует более ранний из указанных сроков. Срок ответа по позиции отображается Покупателю до направления Предзаказа.

5.5.5. Договор купли-продажи в отношении позиции Предзаказа считается заключённым:

а) в момент получения Покупателем ответа Поставщика о принятии позиции на условиях Покупателя (пункт 5.5.4), в том числе цены, названной Поставщиком по позиции без ориентировочной цены при ответе или позднее (пункты 5.5.3 и 5.5.6);

б) в момент принятия Покупателем предложения Поставщика об изменении условий позиции (пункт 5.5.6).

Условиями договора являются условия позиции, отображённые Покупателю и Поставщику в Заказе на этот момент. Дата поступления Товара по договору — дата, к которой нужен Товар, либо более поздняя дата, принятая Покупателем (далее — «согласованная дата»).

5.5.6. Предложение Поставщика об изменении условий позиции является новой офертой Поставщика (статьи 435 и 443 ГК РФ). Покупатель вправе в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения каждого такого предложения принять его или отказаться от него; до истечения срока Платформа напоминает Покупателю о предложении. Молчание Покупателя акцептом не является (пункт 2 статьи 438 ГК РФ): предложение, не принятое в срок, считается отклонённым. Если Покупатель отклонил предложение по позиции, по которой договор не заключён, Поставщик вправе направить новое предложение либо отказаться от позиции, указав причину. Цену по позициям, принятым без цены, Поставщик называет одновременно по всем таким позициям Предзаказа; названная цена предложением об изменении условий не является и действует без подтверждения Покупателя (пункт 5.5.3), а Покупатель вправе отказаться от позиции в порядке пункта 5.5.14. Назвать цену по позициям, принятым без цены, и направить новое предложение после отклонения Поставщик вправе не позднее 23 часов 59 минут по московскому времени дня, который на 3 (три) дня предшествует дате, к которой нужен Товар, указанной в Предзаказе (далее — «последний срок»); позиция, по которой к последнему сроку цена не названа либо после

отклонения не направлено новое предложение, прекращается, о чём Платформа уведомляет Покупателя и Поставщика. Предложение, направленное до последнего срока, Покупатель вправе принять в течение срока, установленного настоящим пунктом. До последнего срока Поставщик вправе предложить изменить и условия позиции, по которой договор заключён (до её закрепления за Поставкой либо после отмены закрепления — пункт 5.5.7); до принятия Покупателем такое предложение условий договора не изменяет, а если Покупатель его отклонит, в том числе истечением срока, позиция сохраняется на ранее согласованных условиях.

5.5.7. Позиция, по которой договор заключён, исполняется из Поставки Поставщика либо с его склада. Платформа закрепляет за позицией Товар в Поставке (резервирует соответствующее количество Товара в Партии Поставки за Покупателем), если одновременно: Поставка того же Поставщика ожидается к поступлению не ранее чем за 3 (три) дня до согласованной даты и не позднее неё по московскому времени; Поставка поступает на склад, выбранный Покупателем для самовывоза, а при доставке — на склад, с которого доставка по адресу Покупателя доступна; в Партии этого Товара указаны цена и единица фасовки и свободно количество, достаточное для позиции; Поставщик ранее не отменял закрепление позиции за этой Поставкой; совпадение однозначно. Если такой Поставки нет, а к согласованной дате ожидается единственная такая Поставка, в Партии которой свободно меньше количества позиции, Платформа может закрепить всё свободное количество. В иных случаях Платформа предлагает Поставщику выбрать Поставку и количество; закрепление по выбору Поставщика также может быть частичным. Незакреплённая часть позиции ожидает закрепления на тех же условиях. Количество позиции, не кратное единице фасовки Партии, при закреплении увеличивается до ближайшего большего количества, кратного ей, если такое количество свободно в Партии; если свободно меньше этого количества, но не меньше количества позиции, закрепляется количество позиции. Направляя Предзаказ, Покупатель соглашается с таким увеличением количества по согласованной цене; Платформа уведомляет Покупателя об увеличении, и он вправе отказаться от позиции в порядке пункта 5.5.14. Закрепление за Поставкой, ожидаемой к поступлению позднее согласованной даты (не более чем на 7 (семь) дней), является изменением условий позиции (пункт 5.5.6). Поставщик вправе до поступления Поставки отменить закрепление; резерв при этом снимается, а позиция ожидает нового закрепления на согласованных условиях. Если Поставка отменена или сокращена, Товар исключён из неё либо её поступление перенесено на дату позднее согласованной, закрепление снимается Платформой, и позиция ожидает нового закрепления на согласованных условиях; Заказ, в котором после снятия закрепления не осталось позиций, отменяется Платформой. По выбору Поставщика позиция может быть закреплена за Товаром, имеющимся на складе Поставщика, с которого она может быть выдана Покупателю (при самовывозе — на выбранном Покупателем складе, при доставке — на складе, с которого доставка по адресу Покупателя доступна), не ранее чем за 3 (три) дня до согласованной даты и не позднее неё по московскому времени, либо за Товаром на складе

Поставщика в другом регионе, с которого Поставщик доставляет Товар в выбранный Покупателем Пункт выдачи или в регион адреса доставки Покупателя (пункт 7.7), если Срок получения по образующемуся Заказу приходится не ранее чем на 3 (три) дня до согласованной даты и не позднее неё; количество определяется по правилам настоящего пункта, а закреплённое количество Товара считается проданным Покупателю. Закрепление со склада Поставщик отменить не вправе; в остальном к нему применяются положения настоящей Оферты о закреплении позиции за Поставкой. Закрепление, в том числе выполненное Платформой, признаётся действием Поставщика. С момента закрепления позиция исполняется в составе Заказа как Заказ из Поставки (пункт 5.3), а при закреплении со склада — как Заказ Товара, имеющегося на складе Поставщика.

5.5.8. Если позиция, по которой договор заключён, не закреплена за Поставкой к согласованной дате, Покупатель вправе отказаться от неё, о чём Платформа уведомляет Покупателя в эту дату; по истечении 3 (трёх) дней после согласованной даты незакреплённая позиция прекращается Платформой с уведомлением Покупателя и Поставщика.

5.5.9. Позиция с описанием Покупателя до закрепления за Поставкой связывается с карточкой товара Поставщика: Платформой — при совпадении наименования с единственной карточкой Поставщика, характеристики которой не противоречат описанию Покупателя, либо Поставщиком — подтверждением карточки, предложенной Платформой, выбором карточки или созданием новой. Связывание является техническим действием и условий позиции не изменяет: Товаром по такой позиции является товар, соответствующий описанию Покупателя и условиям, согласованным сторонами. За соответствие связанной карточки описанию Покупателя отвечает Поставщик, который вправе исправить связывание до закрепления позиции за Поставкой. Позиция без связывания за Поставкой не закрепляется.

5.5.10. Покупатель вправе отозвать Предзаказ полностью или по отдельным позициям до их закрепления за Поставкой, а изменить количество по позиции — пока Поставщик не ответил по ней, комментарий — пока Поставщик не ответил по всем позициям. Отзыв позиции, по которой договор заключён, является отказом Покупателя от договора в части этой позиции (пункт 2 статьи 310, пункт 1 статьи 450.1 ГК РФ). Поставщик вправе до закрепления позиции за Поставкой отказаться от позиции, на которую он ответил, в том числе от позиции, по которой договор заключён, указав причину; отказ от позиции, по которой договор заключён, является отказом Поставщика от договора в части этой позиции (пункт 2 статьи 310, пункт 1 статьи 450.1 ГК РФ). Платформа уведомляет Покупателя об отказе Поставщика, причина отображается Покупателю в Заказе. После закрепления позиции отмена Заказа в соответствующей части возможна в порядке пункта 7.2.

5.5.11. Платформа прекращает позиции Предзаказа, не закреплённые за Поставкой, при удалении Поставщиком карточки товара (позиция с описанием Покупателя, связанная с удалённой карточкой, возвращается к связыванию), при закрытии учётной записи

Покупателя или Поставщика и при блокировке учётной записи Покупателя, уведомляя другую сторону. При отказе Покупателя или Поставщика от принятия новой редакции документов (пункт 11.5) Платформа прекращает позиции, по которым договор не заключён, уведомляя другую сторону; позиции, по которым договор заключён, исполняются в общем порядке, а не принятое Покупателем предложение Поставщика об изменении их условий утрачивает силу. Пока учётная запись Поставщика заблокирована (пункт 10.5.2) либо карточка товара скрыта Оператором (пункт 10.5.1), а также если доставка по адресу Покупателя недоступна, позиции за Поставкой не закрепляются; такие позиции сохраняются и прекращаются в общем порядке, а Покупатель вправе их отозвать. Отключение Поставщиком приёма Предзаказов и прекращение его доступа к функции Предзаказов не прекращают направленных ему Предзаказов: они рассматриваются и исполняются в порядке настоящего пункта 5.5.

5.5.12. Позиции Предзаказа, закреплённые за Поставкой, исполняются по правилам настоящей Оферты (пункт 5.3, разделы 6–8) в составе Заказа по этой Поставке: первый Заказ по Предзаказу отображается под номером Предзаказа, последующие — под новыми номерами с отметкой о Предзаказе. Позиция включается в ранее сформированный по тому же Предзаказу и той же Поставке Заказ, если он ожидает поступления Поставки, не передан в доставку и имеет тот же склад и способ получения (при доставке — тот же адрес); в остальных случаях формируется новый Заказ. Позиция, закреплённая за Товаром на складе, включается в ранее сформированный по тому же Предзаказу Заказ с того же склада, если он ещё не переведён в статус готовности к выдаче, а в остальных случаях — в новый Заказ. Заказ, сформированный по Предзаказу, может быть переведён в статус готовности к выдаче, выдан Покупателю и передан в доставку только после того, как в Предзаказе не осталось нерешённых позиций — позиций, по которым Поставщик не ответил, позиций, предложение Поставщика по которым ожидает решения Покупателя, и принятых Поставщиком позиций (их частей), в том числе принятых без цены, которые не закреплены ни за Поставкой, ни за Товаром на складе; до этого Платформа указанные действия не допускает. Позицию, которую он не исполнит, Поставщик вправе отклонить или снять в порядке пунктов 5.5.4 и 5.5.10, указав причину. Итоговая цена Товара включает согласованную цену Поставщика с учётом его скидок и Вознаграждение Оператора по ставке позиции, определённой при направлении Предзаказа (пункты 4.3–4.3.1). Право на 0 % сохраняется и при согласовании цены позднее. Полная отмена и восстановление Premium учитываются в порядке Правил программы приглашений. При доставке Товар доставляется по адресу, указанному в Предзаказе; стоимость доставки по Заказу определяется по условиям доставки Поставщика на момент формирования Заказа, но не выше, чем по условиям, действовавшим на момент направления Предзаказа, а если стоимость позиций Предзаказа с ориентировочной ценой, рассчитанная при его направлении, достигла порога бесплатной доставки Поставщика, доставка по всем Заказам по этому Предзаказу осуществляется бесплатно. Скидки, установленные Поставщиком в Платформе, применяются при закреплении позиций: условие скидки определяется по совокупной

стоимости позиций, закрепляемых одновременно, и позиций ранее сформированных Заказов, в которые они включаются; закрепляемые позиции получают наибольшую из скидки, уже применённой в Заказе, и скидки, определённой таким образом; цены и суммы ранее закреплённых позиций не изменяются. При включении позиции в ранее сформированный Заказ стоимость доставки пересчитывается по всему Заказу и применяется, только если она меньше прежней. Цена и количество закреплённой позиции не изменяются: изменение цены возможно только после отмены закрепления по соглашению сторон (пункт 5.5.6), уменьшение количества — в порядке недопоставки, замена Товара — в порядке, предусмотренном для Заказов. Состояние приёма рекламаций по Товару определяется на момент направления Предзаказа (пункт 8.4). До закрепления позиции за Поставкой денежные средства Покупателем не вносятся и не блокируются.

5.5.13. О направлении Предзаказа, ответе на него, цене, названной Поставщиком, предложениях Поставщика и решениях Покупателя, отзыве и отказе от позиции, закреплении позиции (в том числе об увеличении её количества при закреплении) и его отмене, прекращении позиций Платформа уведомляет сторону, которая не совершала соответствующего действия, а о приближении и истечении сроков — сторону, которой они касаются.

5.5.14. Покупатель вправе отказаться от позиции Предзаказа, цена которой названа Поставщиком при ответе или позднее по позиции без ориентировочной цены (пункты 5.5.4 и 5.5.6), а также от позиции, количество которой увеличено при закреплении (пункт 5.5.7), в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента получения Покупателем названной цены или уведомления об увеличении количества (при нескольких таких событиях — с последнего из них). До истечения этого срока либо до более раннего отказа Покупателя от этого права в Платформе Товар по такой позиции не переводится в статус готовности к выдаче, не выдаётся Покупателю и не передаётся в доставку; Платформа такие действия не допускает. Срок, до которого действует право отказа, отображается Покупателю в Заказе. Отказ допускается только от позиции целиком и является отказом Покупателя от договора в части этой позиции (пункт 2 статьи 310, пункт 1 статьи 450.1 ГК РФ): закрепление снимается, позиция исключается из Заказа, а Заказ, в котором после этого не осталось позиций, отменяется. Право отказа по настоящему пункту прекращается, если Поставщик предложил изменить условия позиции и решение по предложению принимает Покупатель (пункт 5.5.6), а по основанию увеличения количества — также при отмене закрепления, при которой количество позиции возвращается к прежнему. От иных позиций Покупатель вправе отказаться до их закрепления (пункт 5.5.10), а после закрепления — в порядке, предусмотренном для Заказов (пункт 7.2).

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И РАСЧЁТОВ

6.1. Оплата Заказа производится Покупателем через Платформу. Денежные средства Покупателя резервируются на Специальном счёте (номинальном счёте) и перечисляются Поставщику после подтверждения Покупателем получения Товара в Платформе (как

правило, в течение 3 (трёх) рабочих дней), за вычетом Вознаграждения Оператора. Подача рекламации не приостанавливает выплату Поставщику; компенсация по удовлетворённой рекламации предоставляется в порядке раздела 8. Ввод кода выдачи при вручении Товара и отметка Оператора о получении Товара (пункт 7.3) влекут для расчётов те же последствия, что и подтверждение, совершённое Покупателем.

6.2. Моментом исполнения обязательства Покупателя по оплате считается блокирование на Специальном счёте денежных средств в размере итоговой стоимости Заказа (её части, не покрытой Бонусами — пункт 8.9). При расчётах через Платформу формирование и направление кассовых чеков обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

6.3. При отмене Заказа (его части) до передачи Товара, при отклонении или неисполнении Заказа Поставщиком, при аннулировании Заказа из Поставки либо при недопоставке зарезервированные денежные средства возвращаются Покупателю полностью или в соответствующей части путём восстановления доступного остатка на Специальном счёте (Кошельке Покупателя). Компенсация по удовлетворённым рекламациям предоставляется в порядке раздела 8. При прямых расчётах возврат производится с учётом пункта 6.4.

6.4. Активация приёма платежей. Функциональные возможности онлайн-оплаты через Платформу (пункты 6.1–6.3) вводятся в действие с момента их технической реализации и подключения банка-партнёра, о чём Оператор уведомляет посредством размещения информации в Платформе. До указанного момента расчёты за Товар осуществляются Покупателем и Поставщиком самостоятельно при получении Товара — как при Самовывозе, так и при доставке силами Поставщика (пункт 7.1), а Платформа обеспечивает информационное и организационное сопровождение сделки. Вознаграждение Оператора в этот период учитывается в итоговой стоимости Заказа в порядке раздела 4 и уплачивается Оператору Поставщиком. При прямых расчётах возврат уплаченных денежных средств, включая стоимость доставки в предусмотренных настоящим документом случаях, осуществляет Поставщик непосредственно Покупателю. Отмена или отклонение Заказа средствами Платформы сами по себе не подтверждают фактическое перечисление денег. Обязанность возврата лежит на Поставщике; правила о возврате через Кошелёк применяются только при расчётах через Платформу.

7. ПЕРЕДАЧА ТОВАРА (САМОВЫВОЗ И ДОСТАВКА)

7.1. Передача Товара осуществляется путём самовывоза со склада (из точки выдачи) Поставщика, указанной в Платформе. Поставщик переводит Заказ в статус готовности к выдаче, Покупатель получает Товар и подтверждает его получение в Платформе. Если для Заказа доступна доставка силами Поставщика, передача Товара осуществляется по адресу, указанному Покупателем при оформлении Заказа либо согласованному Покупателем и Поставщиком при смене способа получения (пункт 7.6); стоимость доставки устанавливается Поставщиком и включается в Заказ отдельной суммой. Подтверждение

получения Товара в Платформе фиксирует момент передачи Товара. Если Товар находится на складе Поставщика в другом регионе и Поставщик доставляет его в Пункт выдачи или по адресу Покупателя, применяется также пункт 7.7.

7.2. С момента подтверждения получения Товара начинается течение срока на предъявление рекламации (раздел 8). Отмена Заказа Покупателем возможна в случаях и порядке, доступных в интерфейсе Платформы, но не позднее перевода Заказа в статус готовности к выдаче, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.7.4 (не оплаченный полностью Заказ Покупатель вправе отменить в любое время до оплаты). Поставщик вправе отклонить Заказ до передачи Товара с указанием причины (для Заказа в статусе готовности к выдаче указание причины обязательно); денежные средства возвращаются Покупателю (пункт 6.3). По обращению Покупателя или Поставщика Оператор вправе аннулировать Заказ, если стороны сделки не урегулировали разногласия самостоятельно; аннулирование совершается средствами Платформы с указанием причины и влечёт возврат денежных средств Покупателю (пункт 6.3). Оператор также отменяет средствами Платформы Заказы, исполнение которых стало невозможным вследствие прекращения доступа Покупателя к Платформе (закрытие или блокировка его учётной записи, в том числе по истечении срока, указанного в пункте 11.5); такая отмена не является отказом от Заказа ни одной из сторон сделки и влечёт возврат денежных средств Покупателю (пункт 6.3). Заказы, не завершённые к моменту закрытия учётной записи Поставщика по истечении срока, указанного в пункте 11.5, отклоняются средствами Платформы с возвратом денежных средств Покупателю (пункт 6.3); при ограничении доступа Поставщика по основаниям пункта 10.5.2 Оператор вправе аннулировать незавершённые Заказы в порядке настоящего пункта.

7.3. Получение Товара при доставке силами Поставщика. Если Товар передаётся Покупателю путём доставки силами Поставщика (пункт 7.1), Поставщик отмечает в Платформе передачу Товара в доставку. Получение Товара подтверждается одним из следующих способов: (1) при вручении Покупатель (уполномоченное им лицо) предъявляет код выдачи (пункт 7.5) лицу, доставившему Товар, — работнику Поставщика или привлечённому Поставщиком перевозчику, — и Поставщик вводит код в Платформе (сканирует QR-код либо вводит цифровой код); (2) Покупатель подтверждает получение Товара в Платформе, приложив не менее 1 (одной) фотографии полученного Товара. Ввод действующего кода выдачи и подтверждение получения с фотографией приравниваются к подтверждению получения Товара Покупателем (пункт 8.1); к вручению Товара по коду применяются положения пункта 7.5 о распределении риска. Поставщик не вручает Товар без предъявления кода выдачи; при вручении Товара без кода риск вручения ненадлежащему лицу несёт Поставщик, а Товар считается полученным с момента подтверждения получения Покупателем либо отметки Оператора в соответствии с настоящим пунктом. Получение Товара при доставке автоматически не подтверждается: ни истечение какого-либо срока, ни бездействие Покупателя такого последствия не влекут. Пока Товар передан в доставку, а получение не подтверждено, Платформа направляет

Покупателю и Поставщику напоминания. Если Покупатель подтвердил получение Товара Оператору в письменной форме — сообщением с адреса электронной почты, указанного в его учётной записи, или обращением в службу поддержки через Платформу, — Оператор вправе отметить получение Товара в Платформе с указанием основания; Покупатель и Поставщик уведомляются об отметке, и она влечёт те же последствия, что и подтверждение получения Покупателем (пункты 6.1, 7.2, 8.1 и 8.3). Настоящий пункт не применяется при Самовывозе: получение Товара со склада (в точке выдачи, в Пункте выдачи) Поставщика подтверждается предъявлением кода выдачи (пункт 7.5).

7.3.1. При приложении фотографии Покупатель соблюдает правила минимизации изображения, установленные пунктом 5.3 Политики обработки персональных данных. Доступ к фотографии ограничен лицами и целями пункта 8.6.2.1 указанной Политики.

7.3.2. Отсутствие отметки в Платформе само по себе не опровергает фактическое вручение Товара: обстоятельства передачи могут подтверждаться иными допустимыми доказательствами. До подтверждения Платформа не формирует предусмотренные настоящим пунктом учётные последствия; законные права сторон и оценка доказательств судом сохраняются.

7.4. Невозможность вручения при доставке. Если при доставке Товар не вручён вследствие отсутствия Покупателя (уполномоченного им лица) по адресу доставки либо отказа Покупателя принять Товар, Поставщик вправе отклонить Заказ с указанием соответствующей причины (пункт 7.2); денежные средства, включая стоимость доставки, возвращаются Покупателю (пункт 6.3). Платформа направляет Покупателю запрос о подтверждении указанного Поставщиком обстоятельства; ответ Покупателя фиксируется в Платформе, а при несогласии Покупателя разногласие рассматривается Оператором. Вместо отклонения Заказа Поставщик вправе по согласованию с Покупателем доставить Товар повторно, в том числе сняв в Платформе отметку о передаче Товара в доставку, если такое действие доступно, или перенеся Срок получения (пункт 7.7.2). Отклонение Заказа по настоящему пункту не лишает стороны сделки права предъявлять друг другу требования в общем порядке.

7.5. Код выдачи. Для получения Товара при Самовывозе, в том числе в Пункте выдачи, и при доставке силами Поставщика (пункт 7.3) Платформа отображает Покупателю код выдачи. Код принадлежит Покупателю, а не отдельному Заказу: он действует 24 (двадцать четыре) часа с момента последнего отображения и относится ко всем Заказам Покупателя, переведённым в статус готовности к выдаче, и к Заказам, Товар по которым передан в доставку, а по Заказу с Самовывозом в Пункте выдачи — с момента отметки Поставщика о прибытии Товара в Пункт выдачи либо предъявления кода в Пункте выдачи. При предъявлении кода на складе Поставщику отображаются только Заказы этого Покупателя у данного Поставщика, выдаваемые на этом складе (в точке выдачи, в Пункте выдачи); код, предъявленный на складе, не вручает Товар по Заказам с доставкой — при доставке код вводится в порядке пункта 7.3. Предъявление кода и выдача Товара приравниваются к

подтверждению получения Товара Покупателем (пункт 8.1); по одному предъявлению кода Поставщик вправе выдать несколько готовых Заказов Покупателя. Код является предъявительским: Платформа не устанавливает, кто именно его предъявил, и Товар может быть выдан любому лицу, предъявившему код. Покупатель обеспечивает сохранность кода и не передаёт его лицам, не уполномоченным получить Товар. Поставщик не сохраняет предъявленный код и не использует его повторно, в том числе для вручения Товара по другим Заказам. Выдача Товара лицу, предъявившему действующий код выдачи, признаётся надлежащим исполнением обязательства по передаче Товара Покупателю (статья 312 ГК РФ): полномочие предъявившего код лица на получение Товара считается явствующим из обстановки, в которой оно действует (абзац второй пункта 1 статьи 182 ГК РФ). Риск выдачи Товара лицу, которому код стал доступен вследствие передачи его Покупателем или необеспечения Покупателем его сохранности, несёт Покупатель; при выдаче Товара без предъявления действующего кода этот риск несёт Поставщик.

7.5.1. Предъявительский код сам по себе не является простой электронной подписью Покупателя. Ввод кода Поставщиком фиксируется как действие Поставщика либо его уполномоченного работника; код и связанные записи являются доказательствами вручения и могут быть оспорены. Риск, вызванный нарушением сохранности кода на стороне Поставщика или Оператора, на Покупателя не возлагается.

7.6. **Смена способа получения.**

7.6.1. После оформления Заказа Покупатель вправе через интерфейс Платформы направить Поставщику запрос о смене способа получения Товара: о доставке силами Поставщика вместо Самовывоза — до выдачи Товара; о Самовывозе вместо доставки либо о доставке по другому адресу — до передачи Товара в доставку. Адрес доставки выбирается из адресов доставки, сохранённых Покупателем в учётной записи, при условии, что доставка по нему со склада, указанного в Заказе, доступна по условиям доставки Поставщика. По Заказу может ожидать ответа только один запрос; до ответа Поставщика Покупатель вправе отозвать запрос. Направить запрос можно, если такая возможность доступна для Заказа в интерфейсе Платформы; по Заказам, сформированным по Предзаказу (пункт 5.5.12), по Заказам, оплаченным через Платформу (пункт 6.1), и по Заказам, исполняемым в порядке пункта 7.7, она не предоставляется.

7.6.2. Стоимость доставки по запросу определяется по условиям доставки Поставщика, действующим на момент направления запроса (стоимость доставки и порог бесплатной доставки, если он установлен), исходя из стоимости Товара в Заказе на этот момент. Она отображается Покупателю до направления запроса вместе со стоимостью доставки, действующей по Заказу, и фиксируется в запросе; последующее изменение Поставщиком условий доставки на неё не влияет. В запросе о Самовывозе стоимость доставки равна нулю.

7.6.3. Запрос является предложением Покупателя изменить условия Заказа (пункт 1 статьи 450, пункт 1 статьи 452 ГК РФ) и не изменяет Заказ до согласия Поставщика. Поставщик

соглашается с запросом на зафиксированных в нём условиях либо отказывает в нём, по своему усмотрению указав причину; срок ответа не установлен, молчание Поставщика согласием не является (пункт 2 статьи 438 ГК РФ). Запрос утрачивает силу, если до ответа Поставщика Товар выдан Покупателю, Заказ отменён, отклонён или аннулирован, а запрос о Самовывозе или о доставке по другому адресу — также если Товар передан в доставку. Пока запрос о Самовывозе или о доставке по другому адресу ожидает ответа, Товар по Заказу не передаётся в доставку; Платформа такое действие не допускает. О запросе Платформа уведомляет Поставщика, о согласии или отказе — Покупателя.

7.6.4. С момента согласия Поставщика Заказ исполняется способом получения, указанным в запросе: в Заказе изменяются способ получения, адрес и стоимость доставки, а итоговая стоимость Заказа — на разницу между прежней и новой стоимостью доставки; цена Товара и Вознаграждение Оператора не изменяются, Вознаграждение Оператора на стоимость доставки не начисляется. При доставке Товар вручается в порядке пунктов 7.3 и 7.4, при Самовывозе — в порядке пункта 7.5.

7.7. **Получение Товара со склада Поставщика в другом регионе.**

7.7.1. Если Поставщик доставляет Товар со своего склада, расположенного в другом регионе (субъекте Российской Федерации), в регион, выбранный Покупателем в Платформе (пункт 3.3), Платформа до оформления Заказа отображает Покупателю доступные способы получения — Самовывоз в Пункте выдачи и (или) доставку по адресу Покупателя — и Срок получения по каждому из них. Срок получения, отображённый Покупателю при подтверждении Заказа, является сроком передачи Товара и фиксируется в Заказе. Если к моменту подтверждения Заказа Срок получения изменился, Платформа отображает Покупателю новый срок, и Заказ оформляется только после его подтверждения Покупателем.

7.7.2. Поставщик вправе перенести Срок получения на определённую дату не ранее текущей (по московскому времени), указав в Платформе причину переноса. Платформа уведомляет Покупателя о новом Сроке получения и о причине переноса; срок, зафиксированный при оформлении Заказа, остаётся видимым в Заказе. Если Поставщик отменил отправку Товара, Заказ переносится на ближайшую следующую отправку с соответствующим изменением Срока получения, что также является переносом Срока получения, а при отсутствии такой отправки отклоняется Поставщиком с возвратом денежных средств Покупателю (пункты 6.3, 7.2).

7.7.3. Поставщик обязуется доставить Товар в Пункт выдачи либо по адресу Покупателя. Обязанность Поставщика передать Товар считается исполненной в момент получения Товара Покупателем (пункты 7.3, 7.5), а не в момент сдачи Товара перевозчику. Перевозчиков и иных лиц, участвующих в доставке и выдаче Товара, привлекает Поставщик и отвечает за их действия как за свои (статья 403 ГК РФ); Покупатель в отношения с такими лицами не вступает. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара до его получения Покупателем, в том числе в пути, несёт Поставщик.

После отметки Поставщика об отправке Товара уменьшение состава Заказа не допускается; Поставщик вправе отклонить Заказ с указанием причины (пункт 7.2), в том числе при повреждении Товара в пути.

7.7.4. Помимо случаев, предусмотренных пунктом 7.2, Покупатель вправе отказаться от Заказа, исполняемого в порядке настоящего пункта 7.7, до получения Товара, если: (1) Срок получения перенесён более чем на 3 (три) календарных дня позже срока, зафиксированного при оформлении Заказа; (2) Срок получения переносился два и более раза, в том числе в связи с отменой отправки (пункт 7.7.2); (3) Срок получения истёк более чем на 3 (три) календарных дня, а Товар не вручён Покупателю и не прибыл в Пункт выдачи. Дни исчисляются по московскому времени. Отказ совершается средствами Платформы, если отмена Заказа Покупателем доступна в интерфейсе Платформы, а иначе — обращением к Оператору, который аннулирует Заказ в порядке пункта 7.2. Денежные средства, включая стоимость доставки, возвращаются Покупателю (пункт 6.3).

7.7.4.1. Установленные настоящим пунктом договорные основания отказа не ограничивают иные права Покупателя, предусмотренные законом, и не устраняют последствий уже допущенной просрочки. Если конкретное обязательство с физическим лицом не связано с предпринимательской деятельностью обеих сторон, одностороннее изменение допускается только в предусмотренных законом пределах; необходимое согласие на новый срок не заменяется одним общим принятием условий Платформы.

7.7.5. В Пункте выдачи Товар выдаётся по коду выдачи (пункт 7.5) в режим работы Пункта выдачи, указанный в Платформе. Поставщик отмечает в Платформе отправку Заказов и прибытие Товара в Пункт выдачи; уведомление Платформы о прибытии Товара в Пункт выдачи является уведомлением о готовности Заказа к выдаче. Выдача Товара по коду в Пункте выдачи до такой отметки одновременно является отметкой о прибытии.

8. РЕКЛАМАЦИИ И ВОЗВРАТЫ

8.1. Приемка Товара по количеству, ассортименту и наличию явных повреждений упаковки (внешний вид) осуществляется Покупателем в момент получения Товара. Подтверждение получения Товара в интерфейсе Платформы, в том числе путём предъявления кода выдачи при Самовывозе или при вручении Товара при доставке (пункты 7.3, 7.5), приравнивается Сторонами к приёмке Товара по количеству и ассортименту и фиксирует момент передачи Товара; недостатки Товара (включая явные повреждения) заявляются в порядке пунктов 8.2 –8.3.

8.2. Рекламация в отношении недостатков Товара (включая явные повреждения и скрытые недостатки), а также недостачи, выявленной после подтверждения получения, предъявляется Покупателем через функциональный интерфейс Платформы.

8.3. Срок подачи рекламации через Платформу составляет 24 (двадцать четыре) часа с момента подтверждения получения Товара (в том числе с момента ввода кода выдачи при вручении Товара либо отметки Оператора о получении Товара — пункт 7.3), если иной срок

не установлен Поставщиком в настройках Платформы. Применяется срок, действовавший на момент передачи Товара; действующий срок отображается в карточке Заказа.

8.4. Поставщик вправе отключить возможность подачи рекламаций через Платформу — как в отношении всех своих Товаров, так и в отношении отдельных Товаров. Сведения о том, что по Товару рекламации через Платформу не принимаются, отображаются Покупателю до оформления Заказа, в том числе до направления Предзаказа: в каталоге, в карточке Товара и в корзине. К Заказу применяется состояние такого отключения на момент оформления Заказа, к Предзаказу — на момент его направления, а к позиции Предзаказа с описанием Покупателя (пункт 5.5.2) — состояние приёма рекламаций Поставщиком в целом на этот момент; последующее изменение настроек Поставщика на ранее оформленные Заказы, в том числе Предзаказы, не распространяется. В случае отключения функционала подачи рекламаций Платформа фиксирует получение Товара; такая фиксация сама по себе не подтверждает отсутствие недостатков и не ограничивает прямые требования Покупателя по закону. Отключение возможности подачи рекламаций через Платформу не лишает Покупателя права предъявить требования, связанные с качеством и количеством Товара, непосредственно Поставщику в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.5. Для признания рекламации надлежащей, Покупатель обязан приложить к электронной форме на Платформе следующие материалы:

8.5.1. Четкие фотографии поврежденного Товара в количестве не менее числа единиц Товара, заявленных как повреждённые;

8.5.2. Краткое описание выявленного недостатка.

Покупатель вправе приложить дополнительные материалы (фотографии групповой и индивидуальной упаковки, маркировки, видеозапись вскрытия упаковки). Фотографии, приложенные Покупателем при подтверждении получения Товара (пункт 7.3), отображаются в рекламации по этому Заказу; требование пункта 8.5.1 они не заменяют.

8.6. Несоблюдение срока или требований к материалам может являться основанием для отказа в рассмотрении рекламации средствами Платформы. Это не лишает Покупателя права предъявлять требования непосредственно Поставщику в порядке и сроки, предусмотренные законом; последствия несвоевременного извещения определяются, в частности, статьёй 483 ГК РФ. Само по себе истечение окна Платформы не подтверждает отсутствие недостатков Товара.

8.7. Рекламация считается полученной Поставщиком в момент её отображения в его Личном кабинете на Платформе (пункт 2 статьи 165.1 ГК РФ). Срок ответа Поставщика составляет 7 (семь) суток (168 часов) с этого момента. Точный срок отображается в Платформе по московскому времени. При отсутствии ответа в указанный срок рекламация считается удовлетворённой в заявленном объёме (автоматическое одобрение). Если

рекламация одобрена автоматически, она может быть возвращена Поставщику на рассмотрение при подтверждённом Оператором сбое извещения в порядке пункта 10.7.1 Договора Поставщика с Оператором. В этом случае устанавливается новый срок ответа 7 (семь) суток (168 часов) с момента отображения возврата в Личном кабинете Поставщика, суммы Заказа и Вознаграждение Оператора пересчитываются, а обе Стороны уведомляются о причине возврата и новом сроке.

8.8. Решение Поставщика считается полученным Покупателем в момент его отображения в Личном кабинете Покупателя на Платформе (пункт 2 статьи 165.1 ГК РФ). Покупатель вправе однократно обжаловать (оспорить) решение по отклонённым или частично удовлетворённым позициям в течение 7 (семи) суток (168 часов) с этого момента, с указанием причины; спорные позиции рассматриваются повторно. Повторное рассмотрение не может уменьшить объём удовлетворения требований, определённый первоначальным решением.

8.9. При удовлетворении рекламации Покупателя (полностью или в части) денежное возмещение Покупателю не выплачивается; обязательство Поставщика по возмещению заменяется (новация, статья 414 ГК РФ) обязательством Поставщика предоставить Покупателю скидку на последующие Заказы у того же Поставщика в размере удовлетворённых требований. Такая скидка учитывается Платформой в виде бонусов поставщика (далее — «Бонусы») в Личном кабинете Покупателя. При подаче каждой рекламации Покупатель подтверждает согласие с этой формой возмещения. На сайте и в актуальной версии приложения Покупатель отмечает отдельную галочку, изначально пустую, перед отправкой. В прежних версиях приложения Платформа принимает отметку о согласии, переданную приложением вместе с рекламацией, в том числе проставленную приложением автоматически. Без отметки о согласии подать рекламацию через Платформу нельзя.

8.9.1. Бонусы не являются денежными средствами, электронными денежными средствами или ценными бумагами, не учитываются в составе доходов Оператора и отражают обязательство конкретного Поставщика перед конкретным Покупателем.

8.9.2. Бонусы применяются исключительно к Заказам у того Поставщика, по рекламациям к которому они начислены, и могут быть использованы:

- для полной (100%) оплаты нового Заказа;

- для частичного закрытия счета (софинансирования Заказа) в комбинации с оплатой денежными средствами, в том числе напрямую Поставщику при получении.

Неиспользованный остаток Бонусов не сгорает. Бонусы не могут быть приобретены за денежные средства, переданы другому лицу, использованы у другого поставщика либо обменены на денежные средства, за исключением случая, предусмотренного пунктом 8.9.5.

8.9.3. Платформа обеспечивает техническую фиксацию Бонусов и автоматический учёт данной суммы при формировании новых Счетов на оплату между Сторонами.

8.9.4. Ответственность за качество, количество, комплектность Товара и своевременность удовлетворения рекламаций несет исключительно Поставщик. Платформа не является стороной спора по качеству товара и не несет финансовой ответственности по обязательствам Поставщика перед Покупателем.

8.9.5. Если Поставщик прекращает деятельность на Платформе (удаление либо блокировка учётной записи), новация считается несостоявшейся в отношении неиспользованного остатка Бонусов (отменительное условие): остаток признаётся денежным требованием Покупателя к Поставщику и подлежит удовлетворению Поставщиком напрямую. Оператор должником по данному обязательству не является.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

9.1. Поставщик обязуется размещать достоверные сведения о Товаре, поддерживать актуальность остатков и цен, своевременно подготавливать Товар к выдаче и рассматривать рекламации.

9.2. Покупатель обязуется предоставлять достоверные данные, своевременно получать Товар и проводить расчёты в установленном порядке.

9.3. Оператор обязуется обеспечивать работу Платформы, сохранность данных в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных и организовывать расчёты при подключении приёма платежей.

9.4. Сведения о другой стороне сделки. При оформлении Заказа, а также при направлении Предзаказа Оператор предоставляет Поставщику сведения о Покупателе, а Покупателю — сведения о Поставщике, в объёме, необходимом для заключения и исполнения договора купли-продажи, оформления документов бухгалтерского и налогового учёта и рассмотрения рекламаций. Состав предоставляемых сведений определён пунктом 8.6 Политики в отношении обработки персональных данных.

9.5. Сторона, получившая сведения о другой стороне сделки, обязуется:

9.5.1. использовать их исключительно для заключения и исполнения договоров с этой стороной, взаимодействия в Платформе и исполнения требований законодательства (в том числе о бухгалтерском учёте и налогах);

9.5.2. не передавать их третьим лицам и не раскрывать иным образом, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и привлечения лиц, обеспечивающих исполнение договора (перевозчик, оператор электронного документооборота, лицо, осуществляющее бухгалтерское сопровождение), при условии соблюдения ими конфиденциальности;

9.5.3. не использовать их для направления рекламы, а равно рассылок и иных сообщений, не связанных с исполнением договоров, без самостоятельного получения согласий, предусмотренных статьёй 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» и статьёй 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласия, выданные другой стороной Оператору, на получившую сведения сторону не распространяются;

9.5.4. в отношении полученных персональных данных соблюдать требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ, выступая самостоятельным оператором персональных данных, в том числе самостоятельно определить правовое основание обработки, обеспечить конфиденциальность и безопасность данных и подать уведомление в уполномоченный орган в установленных законом случаях;

9.5.5. прекратить обработку и уничтожить полученные сведения по достижении целей, указанных в пункте 9.5.1, за исключением сведений, хранение которых обязательно в силу закона.

9.6. Нарушение пункта 9.5 является существенным нарушением условий Оферты и основанием для применения мер, предусмотренных пунктом 10.5.2. Сторона, нарушившая пункт 9.5, самостоятельно несёт ответственность перед субъектом персональных данных и уполномоченными органами.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящей Оферте в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. ***Статус оператора как информационного посредника:***

10.2.1. Стороны признают, что Оператор в рамках настоящей Оферты выступает в качестве информационного посредника, обеспечивающего возможность размещения и передачи материалов, предоставленных Поставщиками, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10.2.2. Оператор не является инициатором передачи Контента, не выбирает получателя информации, не влияет на целостность передаваемого Контента и не осуществляет его предварительную проверку (премодерацию) на предмет соответствия законодательству, если иное не предусмотрено функционалом Платформы.

10.2.3. Оператор не несет ответственности за качество, безопасность, легальность и характеристики Товаров, предлагаемых Поставщиками, а также за наличие у Поставщиков необходимых разрешений, лицензий и сертификатов.

10.3. ***Обязательства и гарантии поставщика:***

10.3.1. Поставщик гарантирует, что Контент, размещаемый им в карточках товаров (тексты, изображения, товарные знаки, видео, логотипы), не нарушает интеллектуальные, имущественные или личные неимущественные права третьих лиц.

10.3.2. Поставщик гарантирует, что предлагаемые им к продаже Товары не изъяты из гражданского оборота и не ограничены в нем, а их реализация через Платформу не

нарушает нормы законодательства РФ, включая, но не ограничиваясь: законодательство о защите конкуренции, о рекламе, об интеллектуальной собственности.

10.3.3. Поставщик обязуется не размещать на Платформе Контент и не предлагать Товары, которые могут быть квалифицированы как:

• Контрафактная или фальсифицированная продукция;

• Пропаганда насилия, жестокости, экстремизма или терроризма;

• Порнографические материалы или материалы, пропагандирующие нетрадиционные ценности;

• Сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

• Иные товары и услуги, запрещенные к дистанционной продаже или рекламированию.

10.4. ***Ответственность Оператора за контент:***

10.4.1. Оператор не несет ответственности за любые прямые или косвенные убытки, возникшие у Покупателей, Поставщиков или третьих лиц в связи с размещением Поставщиком недостоверной, противоправной или нарушающей права третьих лиц информации в карточках товаров. Это не исключает ответственности Оператора, прямо предусмотренной законом либо вызванной нарушением его собственных обязательств.

10.4.2. Оператор не обязан осуществлять мониторинг каждой карточки товара или каждой транзакции на Платформе. Отсутствие действий Оператора по удалению или блокировке контента в конкретный момент времени не означает одобрение такого контента Оператором.

10.4.3. Ответственность за соответствие карточки товара требованиям закона (включая требования к маркировке, описанию характеристик и использованию товарных знаков) в полном объеме несет Поставщик.

10.5. Право на блокировку и удаление контента:

10.5.1. Оператор имеет право в любое время без предварительного уведомления заблокировать или удалить любую карточку товара, если у Оператора возникнут подозрения в ее противоправности или несоответствии правилам Платформы.

10.5.2. Оператор вправе в одностороннем внесудебном порядке ограничить доступ Поставщика к Платформе (заблокировать аккаунт) в случаях:

• Нарушения Поставщиком условий настоящей Оферты или законодательства РФ;

• Получения мотивированной жалобы от третьего лица о нарушении его прав;

• Получения предписания или запроса от правоохранительных органов или органов государственного контроля (Роскомнадзор, ФАС, МВД и др.);

• Выявления подозрительной активности, свидетельствующей о попытках совершения мошеннических действий.

10.5.3. При получении уведомления от правообладателя или требования государственного органа о нарушении закона, Оператор обязуется незамедлительно принять меры по удалению соответствующего Контента или ограничению доступа к нему.

10.5.4. Меры в отношении Покупателя. Оператор ведёт учёт добросовестности исполнения Покупателем оформленных Заказов, в том числе доли отменённых им подтверждённых Заказов и случаев неполучения Товара в согласованный срок, в том числе отсутствия Покупателя при доставке и неправомерного отказа принять Товар (пункт 7.4). Правомерный отказ, в том числе в связи с недостатками, недопоставкой, нарушением ассортимента или срока, нарушением Покупателя не считается. Спорные факты и основания отказа проверяются Оператором с учётом пояснений сторон. При систематическом нарушении Оператор вправе последовательно и соразмерно применить: (1) уведомление с указанием нарушения; (2) требование предварительной оплаты Заказов; (3) временное ограничение возможности оформления Заказов и бронирования Товара. Денежные штрафы к Покупателю не применяются. Покупатель вправе обжаловать применённую меру, направив мотивированные возражения через Платформу или на адрес электронной почты Оператора; Оператор рассматривает возражения в течение 10 (десяти) рабочих дней.

10.5.5. Меры при мошеннических действиях Покупателя. При выявлении мошеннических действий Покупателя, в том числе оформления Заказов без намерения получить Товар, подтверждения получения не переданного Товара и обхода условий программ Оператора (включая Правила программы приглашений), Оператор вправе, направив Покупателю мотивированное уведомление с указанием выявленных обстоятельств, временно ограничить возможность оформления Заказов и бронирования Товара, а при повторном или грубом нарушении — заблокировать учётную запись. Мера применяется соразмерно нарушению. Ограничение не препятствует завершению ранее оформленных Заказов, если иное не требуется для пресечения мошеннических действий. Покупатель вправе обжаловать применённую меру в порядке, предусмотренном пунктом 10.5.4. Последствия нарушения условий программ Оператора для права на льготу определяются правилами соответствующей программы.

10.6. Возмещение убытков:

10.6.1. Поставщик обязуется в полном объеме возместить Оператору любые убытки (включая суммы штрафов, наложенных государственными органами, расходы на юридическую помощь, суммы компенсаций, выплаченные третьим лицам по решению суда), возникшие в результате размещения Поставщиком противоправного контента, реализации запрещенных товаров или нарушения Поставщиком пункта 9.5 Оферты.

10.6.2. Поставщик обязан предпринять зависящие от него предусмотренные процессуальным законом действия для участия в судебном или административном разбирательстве, возникшем в связи с его действиями на Платформе, и предоставить

необходимые доказательства. Процессуальное положение и состав участников определяются компетентным судом или органом.

10.7. ***Интеллектуальные права на Контент карточек товаров:***

10.7.1. Размещая изображения (фотографии), описания и иные объекты интеллектуальной собственности (далее — «Контент») в карточках товаров на Платформе, Поставщик безвозмездно предоставляет Оператору на условиях простой (неисключительной) лицензии право использования такого Контента на территории всего мира в течение всего срока действия исключительного права.

10.7.2. Лицензия, указанная в п. 10.7.1, включает право Оператора использовать Контент любым способом, предусмотренным ст. 1270 ГК РФ, в том числе путем воспроизведения, доведения до всеобщего сведения, а также право предоставлять право использования Контента третьим лицам (право на сублицензирование).

10.7.3. Поставщик соглашается с тем, что в целях повышения качества работы Сервиса и обеспечения корректного наполнения каталога, Оператор формирует общую базу Контента. Контент, загруженный одним Поставщиком, может быть использован другими Поставщиками и Оператором для оформления карточек аналогичных Товаров в рамках Платформы.

10.7.4. Поставщик гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами и разрешениями на использование загружаемого Контента и предоставление указанной лицензии. В случае предъявления к Оператору или иным Пользователям претензий со стороны третьих лиц (правообладателей), Поставщик, загрузивший соответствующий Контент, обязуется урегулировать такие претензии своими силами и за свой счет, а также возместить Оператору все связанные с этим убытки.

10.7.5. Загрузка Контента на Платформу означает согласие Поставщика на его использование неограниченным кругом лиц в рамках функционала Платформы без указания имени автора и без выплаты вознаграждения.

11. АКЦЕПТ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ

11.1. При первоначальном заключении договора по Оферте Пользователь принимает её условия, проставляя отметку о принятии при регистрации. Оферта действует с момента акцепта и до прекращения использования Платформы. Порядок принятия новой редакции установлен пунктом 11.2.

11.2. Оператор вправе изменить Оферту путём публикации новой редакции на Платформе. Новая редакция применяется ко всем Пользователям с момента её публикации на Платформе. Продолжение использования Платформы после публикации означает согласие с новой редакцией. Платформа предоставляет текст новой редакции в окне документов до подтверждения её принятия. До подтверждения Пользователь может завершить исполнение уже оформленных заказов и заключённых позиций предзаказов, подать и рассмотреть

рекламации и апелляции по таким заказам в установленные сроки, а также вывести собственные денежные средства при доступности платёжного сервиса. Эти действия доступны в порядке пункта 8.1 Пользовательского соглашения. Для оформления новых заказов и других действий, требующих принятия обязательных документов, Пользователь подтверждает их принятие в этом окне.

11.2.1. По уже поданным к моменту публикации рекламациям сохраняются назначенные сроки и зафиксированный способ возмещения. Зафиксированные суммы Заказов и исполненные расчёты сохраняются. Действующая редакция применяется с соблюдением прав, предоставленных законом.

11.3. Стороны признают действия, совершённые с использованием учётной записи Пользователя, действиями этого Пользователя, а электронные документы и отметки, формируемые в Платформе (оформление и оплата Заказов, направление Предзаказов, ответы, предложения и решения по ним, отзыв позиций Предзаказов и отказ от них, связывание позиций Предзаказов с карточками товаров, закрепление позиций за Поставками и отмена закрепления, запросы о смене способа получения Товара, их отзыв, согласие с ними и отказ в них, подтверждение получения Товара, в том числе с приложением фотографий, ввод кода выдачи при вручении Товара, отметки об отправке Товара, о его прибытии в Пункт выдачи и о невозможности вручения, перенос Срока получения, ответ на запрос о невозможности вручения, подача и рассмотрение рекламаций), — подписанными простой электронной подписью и равнозначными документам на бумажном носителе (ст. 160, 434 ГК РФ, Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»).

11.4. В случаях, прямо предусмотренных настоящей Офертой (пункты 5.5.6 и 5.5.7), действие считается совершённым Пользователем и влечёт предусмотренные Офертой последствия независимо от совершения им действий с использованием учётной записи. Соответствующая отметка формируется Платформой автоматически, содержит дату и время и признаётся Сторонами надлежащим подтверждением совершения такого действия.

11.5. Отказ от принятия новой редакции. Пользователь может отказаться от принятия новых обязательных документов в окне документов Платформы. Действия без подтверждения новых документов определяются пунктом 8.1 Пользовательского соглашения. Пользователь может обращаться к другой стороне сделки напрямую, а к Оператору — по адресу info@lotusmarket.ru для урегулирования ранее возникших обязательств. Порядок отказа и последствия для учётной записи установлены пунктом 8.2 Пользовательского соглашения.

12. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

12.1. Споры между Оператором и Пользователями разрешаются в претензионном порядке; срок ответа на претензию — 10 (десять) рабочих дней. При недостижении согласия спор рассматривается Арбитражным судом города Санкт-Петербурга и Ленинградской области,

если он относится к компетенции арбитражных судов. Если спор не относится к их компетенции, в том числе при участии физического лица, применяющего налог на профессиональный доход и не зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, спор рассматривается компетентным судом общей юрисдикции по правилам законодательства Российской Федерации. Споры между Покупателем и Поставщиком по договору купли-продажи разрешаются в порядке, установленном Договором поставки товаров, размещённым в Платформе.

РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА
Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Лотус Маркет».
Сокращённое наименование: ООО «Лотус Маркет».
ОГРН: 1267800046601.
ИНН: 7804721380.
КПП: 780401001.

Адрес (место нахождения): 195197, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Финляндский округ, пр-кт Полюстровский, д. 59, литера Ф, помещ. 1-Н.
Сайт: https://lotusmarket.ru.
Адрес для обращений субъектов персональных данных: info@lotusmarket.ru.
Единоличный исполнительный орган: Генеральный директор Борисова Дарья Игоревна.

Генеральный директор
ООО «Лотус Маркет»

_____ / Борисова Д. И. /

М.П.

