

**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «САПСАНА»
ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ТОВАРНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ В ИНТЕРНЕТЕ**

Содержание	
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СТАТУС МАРКЕТПЛЕЙС В СВЯЗИ С ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРА МЕЖДУ ПРОДАВЦОМ И ПОКУПАТЕЛЕМ	6
3. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ	7
4. ЗАЩИТА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ	7
5. ПРАВИЛА О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	14
6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	22
7. ИНОЕ	23
I. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	25
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	25
2. УСЛОВИЯ ДОПУСКА ПРОДАВЦА К ТОРГОВЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ САЙТА	25
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАБОТКЕ И ИСПОЛНЕНИЮ ПРОДАВЦОМ ЗАКАЗОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ	26
II. УСЛУГИ МАРКЕТПЛЕЙС	29
4. КОМПЛЕКС СТАНДАРТНЫХ УСЛУГ В СВЯЗИ С РАЗМЕЩЕНИЕМ ТОВАРНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПРОДАВЦА НА САЙТЕ	29
III. ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ С ДОСТАВКОЙ	37
5. НУЛЕВАЯ МИЛЯ	37
IV. ОТЧЕТНОСТЬ И ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ	42
6. ОТЧЕТЫ МАРКЕТПЛЕЙС	42
7. ПРИЕМКА УСЛУГ	43
V. ОПЛАТА УСЛУГ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	44
8. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ МАРКЕТПЛЕЙС И ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ	44
VI. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ПОКУПАТЕЛЯМИ И ТРАНСПАРЕНТНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ	46
9. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ	46
10. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ. СТАТИСТИКА И СИСТЕМНЫЙ РЕЙТИНГ ПРОДАВЦОВ	47
VII. ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН И РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА	47
11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	47
12. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА	49

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оператором и администратором сайтов в сети Интернет <https://sapsana.ru/> и <https://sapsana.com/>, а также мобильных приложений «Sapsana.ru» и «SAPSANA» является ООО «САПСАНА», ОГРН 1053909030086, местонахождение: 236006, г.Калининград, ул.Больничная д.7 (далее – «Маркетплейс»).

Настоящие Правила предоставления услуг в связи с размещением Товарных Предложений в сети Интернет являются неотъемлемой частью Договора возмездного оказания услуг по размещению товарных предложений в сети Интернет (далее - «Договор»), и содержат все основные правила оказания услуг в связи с размещением товарных предложений в сети Интернет указанных в Договоре (далее – «Правила» или «Правила оказания Услуг»).

Настоящие Правила могут время от времени изменяться Маркетплейс в связи с изменением действующего законодательства, рыночной конъюнктуры, изменениями в потребительских предпочтениях, изменениями и дополнениями в перечне, комплексе и Условиях предоставления Услуг.

Маркетплейс предоставляет Продавцам возможность самостоятельно размещать Товарные предложения в сети Интернет в целях заключения с Покупателями розничных Договоров купли-продажи Товаров.

Маркетплейс не является продавцом Товара по Договору купли-продажи. Все взаимоотношения, связанные с куплей-продажей Товара, возникают непосредственно между Продавцом и Покупателем, и 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 случаях имеет право поручить Маркетплейс осуществлять отдельные действия в связи с исполнением отдельных обязанностей Продавца в порядке, объеме и на условиях, предусмотренных Условиями.

Термины и определения, изложенные в Разделе 1 Правил «Термины и Определения», применяются в аналогичном значении в Договоре, включая Правила и Условия предоставления Услуг.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **«Маркетинговая Акция»** или **«Акция»** – рекламное мероприятие, проводимое Маркетплейс (или) Партнером Маркетплейс и (или) Продавцом в целях стимулирования покупательской активности. Подробное описание каждой Акции приводится в соответствующем разделе на Сайте.
- 1.2. **«База Данных»** или **«Базы Данных»** – совокупность содержания сайта <https://sapsana.ru/> и мобильного приложения «Sapsana.ru», владельцем которых является Маркетплейс, Контента, любой информации, отзывы, любая статистика, данные Пользователей, Покупателей, получателей Товара, статистика Заказов, данные об их исполнении, собираемые Маркетплейс и скомпилированные (собранные, сочетающиеся) в любой форме, по любому критерию.
Исключительное право на Базу Данных принадлежит Маркетплейс.
- 1.3. **«Веб-отметки»** – распространенная в Интернете технология «веб-отметки» (также известная как «тэги» или «точная GIF-технология»). Веб-отметки помогают анализировать эффективность вебсайтов, в том числе, с помощью измерения числа посетителей сайта или количества «кликов», сделанных на ключевых позициях страницы сайта.
- 1.4. **«Товарное Место»** – одна или несколько единиц Товара одного Продавца из одного Заказа Покупателя, сформированных Продавцом в одну упаковку для Службы Доставки или Пункта приема для передачи Покупателю согласно требованиям, изложенным в настоящих Условиях.

- 1.5. **«Договор купли-продажи» или «Договор купли-продажи Товара»** – договор розничной купли-продажи Товара между Покупателем и Продавцом.
- 1.6. **«Дополнительное соглашение» или «Дополнительное соглашение к Договору»** – дополнительное соглашение к Договору возмездного оказания услуг в связи с размещением Товарных Предложений на Сайте. По общему правилу Стороны настоящим договорились, что Дополнительное соглашение к Договору заключается посредством совершения конклюдентных действий через Личный Кабинет Продавца. В отдельных случаях Продавец должен нажать специальную кнопку в Системе, чтобы прямо выразить свое согласие с условиями Дополнительного Соглашения. По общему правилу продолжение пользования Услугами является конклюдентным действием Продавца и представляет собой Дополнительное Соглашение Сторон к Договору.
- 1.7. **«Дополнительная Услуга» или «Дополнительные Услуги»** – услуги, которые Маркетплейс может оказывать Продавцу по Договору, не входящие в комплекс стандартных Услуг, на основании отдельного соглашения Сторон, либо дополнительного соглашения к Договору.
- 1.8. **«Самовывоз из магазина»** – оформленный Покупателем посредством Сайта Заказ резервирования Товара с последующим самостоятельным вывозом Покупателем Товара в одном из Магазинов Продавца, в том числе, в день совершения Заказа. Основные положения, регламентирующие условия резервирования Товара у Продавцов на Сайте, размещены по адресу в сети Интернет <https://sapsana.ru/pick-up-terms/>.
- 1.9. **«Заказ»** – должным образом оформленный запрос Покупателя, направленный Продавцу посредством Контактного центра или Сайта, на резервирование или покупку и, если применимо, доставку Товара согласно размещенному на Сайте Товарному предложению.
- 1.10. **«Закон»** – Закон РФ «О защите прав потребителей».
- 1.11. **«Заявление»** – форма электронного обращения / обратной связи по теме обращения, либо в свободной форме, доступная для заполнения и направления по адресу info@sapsana.com
- 1.12. **«Карточка Товара»** – информация о Товаре, отображаемая на Сайте согласно определяемому Маркетплейс формату и (или) сформированная Маркетплейс на основании сведений, в том числе полученных от изготовителя, импортера, дистрибьютора, Продавца Товара или размещенная в Системе указанными выше лицами, включающая в себя следующие сведения о Товаре: изображение, категория, описание.
- 1.13. **«Контент»** – любая информация или материалы, размещаемые на Сайте, включая, в частности изображение и описание Товара, иные относящиеся к Товару материалы, отзывы о Товарах, описания и логотипы Продавцов, иные относящиеся к Продавцам материалы, отзывы о Продавцах, жалобы, предложения и иные формы обратной связи и др.
- 1.14. **«Контакт-центр»** – центр обработки обращений Покупателей и (или) пользователей сети Интернет, являющихся потенциальными Покупателями, посредством голосовых каналов связи, электронной почты, онлайн-чата, приложений для мобильных устройств и (или) социальных сетей в зависимости от способа, согласованного Покупателем и (или) Продавцом и (или) Маркетплейс и (или) Партнером и технически доступного для соответствующего лица, действующий в интересах Продавца и (или) Маркетплейс и (или) Партнера.
- 1.15. **«Комплексный Заказ»** – Заказ Покупателя, содержащий Товары нескольких Продавцов.
- 1.16. **«Cookies» (Кукиз)** – часть данных, автоматически располагающаяся на жестком диске компьютера при каждом посещении веб-сайта. Cookies является уникальным идентификатором браузера для веб-сайта. Cookies дают возможность хранить информацию на сервере и помогают легче ориентироваться в веб-пространстве, а также позволяют осуществлять анализ сайта и оценку результатов. Большинство веб-браузеров разрешают использование Cookies, однако можно изменить настройки для отказа от работы с Cookies или отслеживания пути их рассылки. При этом некоторые ресурсы могут работать некорректно, если работа Cookies в браузере будет запрещена.

- 1.17. **«Личный кабинет»** – персональные разделы Покупателя и Продавца на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, связан с учетной записью Пользователя/Продавца на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, в котором Покупателю и Продавцу может быть доступно управление отдельным функционалом сайта Маркетплейс <https://sapsana.ru/>.
- 1.18. **Магазин Продавца** или **«Магазин»** - специально оборудованное стационарное здание или его часть, используемое Продавцом для розничной продажи товаров и самостоятельного вывоза Покупателем Товара, заказанного с применением типа доставки «Самовывоз из магазина», или заказанного посредством функционала «Самовывоз из магазина».
- 1.19. **«Маркетплейс»** – Общество с ограниченной ответственностью «САПСАНА», зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством РФ, адрес местонахождения: 236006, г.Калининград, ул.Больничная д.7, ОГРН 1053909030086, являющееся оператором и администратором сайта <https://sapsana.ru/>.
- 1.20. **«Отправление»** - одна или несколько единиц Товара одного или нескольких Продавцов из одного Заказа Покупателя, сформированных Маркетплейс в Сортировочном центре в одну упаковку для Службы Доставки для передачи Покупателю, согласно требованиям, изложенным в настоящих Условиях.
- 1.21. **«Партия товара»** - одна или несколько единиц Товара одного Продавца из одного или нескольких Заказов Покупателя, собранных и упакованных Продавцом в одну или несколько транспортных тар (сейф-пакеты, коробка, поддоны) для Службы Доставки, согласно требованиям, изложенным в настоящих Условиях, которые формируются Маркетплейс на Сортировочном центре для передачи Покупателям или доставляются напрямую Покупателям Службами Доставки.
- 1.22. **«Персональные Данные»** – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, являющемуся Покупателем или иным пользователем Сайта и (или) иным субъектом Персональных Данных, использующему возможности Сайта и (или) обратившемуся в Контакт-центр и (или) непосредственно к Маркетплейс и (или) к Партнеру Маркетплейс, и (или) в Службу доставки и (или) к Продавцу, в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес места жительства, адрес электронной почты (e-mail), номер телефона и (или) любая иная информация, как по отдельности, так и в совокупности, предоставляемая субъектом Персональных Данных и (или) получаемая Продавцом и (или) Маркетплейс, и (или) Партнером Маркетплейс, и (или) Контакт-центром и (или) Службой доставки и позволяющая идентифицировать субъекта Персональных Данных.
- 1.23. **«Условия заказа и доставки»** – основные положения, регламентирующие условия оформления Заказов и покупки Покупателями Товара у Продавцов на Сайте, размещенные по адресу в сети Интернет <https://sapsana.ru/terms-and-conditions/>.
- 1.24. **«Партнер Маркетплейс»** или **«Партнер»** - владелец сайта в сети Интернет или мобильного приложения, заключивший с Маркетплейс соглашение о размещении Товарных предложений Продавцов на сайте или в мобильном приложении Партнера, в следующих целях:

Маркетплейс – с целью расширения аудитории пользователей в рамках осуществления деятельности по оказанию Продавцам услуг в связи с размещением в сети Интернет Товарных предложений о заключении Договоров купли-продажи Товаров, а также деятельности по обеспечению исполнения указанных договоров (в том числе посредством доставки Товаров Покупателям);

Партнер - с целью увеличения количества и лояльности пользователей сайта Партнера или мобильного приложения Партнера.

В зависимости от условий заключенного с Маркетплейс соглашения о размещении Товарных предложений Продавцов на сайте или в мобильном приложении Партнера, Партнер:

- по поручению Маркетплейс в соответствии со ст. 1009 Гражданского кодекса Российской Федерации осуществляет сбор денежных средств у Пользователей сайта или мобильного приложения Партнера,

обладая при этом статусом владельца агрегатора информации о товарах в смысле, установленном Законом; или

- обладает статусом информационного посредника в смысле, установленном действующим законодательством России, не осуществляя при этом сбор денежных средств у Пользователь сайта или мобильного приложения Партнера.

- 1.25. **«Почта России»** - Акционерное общество «Почта России» ОГРН 1197746000000 (непубличное акционерное общество, 100 процентов акций которого принадлежат Российской Федерации. являющееся организацией федеральной почтовой связи, созданное в соответствии с Федеральным законом от 29 июня 2018 г. № 171-ФЗ «Об особенностях реорганизации федерального государственного унитарного предприятия «Почта России», основах деятельности акционерного общества «Почта России» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»), являющееся Партнером Маркетплейс, и заключившее с Маркетплейс соглашение о размещении Товарных предложений Продавцов в мобильном приложении общества, с целью расширения ассортимента товаров, представленных в мобильном приложении общества, увеличения количества и лояльности пользователей мобильного приложения общества, не осуществляющее в рамках сотрудничества с Маркетплейс сбор денежных средств у Пользователей, и имеющее статус информационного посредника в смысле, установленном действующим законодательством России.
- 1.26. **«Правила»** или **«Правила оказания услуг»** – неотъемлемая часть предложения Маркетплейс, адресованного неопределенному кругу Продавцов делать оферту на заключение Договора на указанных в нем условиях, которое размещено на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/terms-of-services/>
- 1.27. **«Покупатель»** – физическое лицо, обладающее необходимым объемом дееспособности в соответствии с законодательством России для осуществления прав и исполнения всех предусмотренных пользовательскими документами Сайта обязательств в связи с покупкой Товара (и, если необходимо, получившее согласие законного представителя на совершение соответствующих сделок) и имеющее намерение оформить или оформляющее Заказ на Товар через Сайт.
- 1.28. **«Пользователь Сайта»** или **«Пользователь»** – пользователь сайта Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, и (или) сайта Партнера Маркетплейс, и (или) мобильного приложения «Sapsana.ru», и (или) мобильного приложения Партнера Маркетплейс.
- 1.29. **«Получатель»** или **«Получатель Заказа»** – Покупатель или третье лицо – физическое лицо, уполномоченное Покупателем на получение Товара (Заказа).
- 1.30. **«Продавец»** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством России, розничный продавец.
- 1.31. **«Пункт выдачи Заказов»** или **«ПВЗ»** – стационарное место выдачи Покупателям заказанных ими Товаров при непосредственном участии представителей Службы Доставки.
- 1.32. **«Пункт приема»** – стационарное или подвижное место приема Товаров от Продавцов для последующей доставки Товаров Службой Доставки на Сортировочный центр или непосредственно Покупателям.
- 1.33. **«Рабочий Час»** (**«Рабочие Часы»**) – 09.00 – 18.00 или 10.00 – 19.00 каждого Рабочего Дня. Конкретный интервал отдельно согласуется с Продавцом.
- 1.34. **«Рабочий День»** (**Рабочие Дни**) – официальные рабочие дни в Российской Федерации, кроме выходных и праздничных дней.
- 1.35. **«Система Электронного Документооборота»** – защищенная электронная система обмена документами (файлами) и информацией.

- 1.36. **«Служба Доставки»**– курьерская служба доставки Маркетплейс, привлекаемая Маркетплейс и (или) Продавцом в целях организации доставки Товара Покупателям, или перевозчик, привлекаемый Маркетплейс и (или) Продавцом в целях доставки Товара на Сортировочный центр.
- 1.37. **«Сортировочный Центр»** – складское помещение, в котором осуществляется сортировка Товаров, формирование комплексных Заказов, подготовка Заказов к доставке Покупателям, либо Продавцам при отказе Покупателя от Заказа, либо возврате Покупателем Товара, расположенное по адресу, указанному в личном кабинете Продавца.
- 1.38. **«Статус Заказа»** или **«Статус»** – статус исполнения Заказа, фиксируемый автоматически Системой, либо вручную проставляемый Маркетплейс и (или) Партнером Маркетплейс, и (или) Продавцом посредством функциональных возможностей Системы. Статусы отражены в Личном кабинете или доступны по API.
- 1.39. **«Сайт»** – информационный ресурс Маркетплейс, расположенный в сети Интернет по адресу <https://sapsana.ru/> и <https://sapsana.com/>, и (или) информационные ресурсы Партнеров Маркетплейс, представляющие собой совокупность связанных между собой веб-страниц, объединенных по тематическому признаку, и предназначенные для размещения в сети Интернет информации, в том числе размещения Продавцами Товарных предложений, адресованных Покупателям; а также мобильные приложения Маркетплейс «Sapsana.ru» и «SAPSANA», или Партнера Маркетплейс, представляющее собой программное обеспечение, устанавливаемое на мобильное устройство (телефон и/или планшетный компьютер, и/или иное устройство) Пользователя, и предназначенное для размещения Продавцами Товарных предложений, адресованных Покупателям.
- 1.40. **«Тариф»** или **«Тарифы»** – фиксированные суммы, применимые при расчете Вознаграждения Маркетплейс при исполнении Заказа, указанные в Приложении № 3 к Условиям.
- 1.41. **«Система»** – информационная система, владельцем и оператором которой является Маркетплейс и предназначенная для размещения Продавцами Товарных предложений на Сайте, а также для учета действий Покупателей в связи с оформлением Заказов и Статусов Заказов.
- 1.42. **«Товар»** – товар, Товарное Предложение о приобретении которого размещено на Сайте.
- 1.43. **«Товарное Предложение»** – адресованная Покупателям, предоставленная Продавцом и опубликованная на Сайте публичная оферта Продавца о заключении Договора купли-продажи Товара, отвечающая требованиям, изложенным в Правилах.
- 1.44. **«Учетная запись»** – запись, содержащая сведения, необходимые для идентификации, авторизации и учета действий:
- конкретного Продавца на Сайте и (или) в Системе;
 - конкретного Покупателя на Сайте и (или) в Системе.
- 1.45. **«Услуги»** – стандартные услуги, перечисленные и описанные в п. 4 Договора, Условиях предоставления Услуг, Правилах, входящие в комплекс оказываемых Маркетплейс услуг по Договору.
- 1.46. Все ссылки на время означают московское время.

2. СТАТУС МАРКЕТПЛЕЙС В СВЯЗИ С ЗАКЛЮЧЕНИЕМ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРА МЕЖДУ ПРОДАВЦОМ И ПОКУПАТЕЛЕМ

Настоящим Стороны признают и соглашаются, что Договор не накладывает на Маркетплейс и (или) Партнера Маркетплейс каких-либо обязательств, связанных с розничной продажей Товаров Покупателям, либо иных обязательств продавца по договору розничной купли-продажи, в том числе, Маркетплейс и (или) Партнер Маркетплейс не являются и не могут быть признаны уполномоченными лицами Продавца в смысле Закона.

3. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ

- 3.1. Продавец настоящим обязуется обеспечить высокое качество работы с Заказами и высокий уровень обслуживания Покупателей.
- 3.2. Продавец обязуется соблюдать права и законные интересы Покупателя, а также все применимые положения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, включая Правила дистанционной торговли, в том числе, при разрешении претензий и требований Покупателей.
- 3.3. Продавец обязан обеспечить возможность возврата Покупателем как Товара ненадлежащего качества, так и Товара надлежащего качества, в сроки и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации, а также Условиями заказа и доставки и/или иными пользовательскими документами.

4. ЗАЩИТА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ

- 4.1. Маркетплейс стремится соблюдать высочайшие стандарты защиты интеллектуальной собственности третьих лиц. Положения настоящего Раздела регулирует вопросы соблюдения и защиты имущественных и личных неимущественных прав интеллектуальной собственности, а также иных личных неимущественных прав третьих лиц, в том числе:
 - 4.1.1. при размещении Продавцами и (или) Маркетплейс и (или) Партнером любого Контента на Сайте;
 - 4.1.2. в связи с рекламой, предложением и введением в гражданский оборот Продавцами Товаров с помощью Сайта; а также
 - 4.1.3. в любых иных случаях в связи с заключением и исполнением Договора.
- 4.2. Продавцы, принимая условия Правил оказания Услуг и Условия предоставления Услуг, также принимают условия Договора в части защиты интеллектуальной собственности и защиты прав третьих лиц, которые являются неотъемлемой частью Договора.
- 4.3. Заявление лица о нарушении его прав интеллектуальной собственности, либо иных личных неимущественных прав (далее – «Заявление») производится на сайте <https://sapsana.ru/> путем заполнения электронной формы для направления Заявлений, или на сайте/в мобильном приложении Партнера с использованием соответствующего функционала сайта/мобильного приложения Партнера. Составление и направление лицом Заявления также означает согласие заявителя с условиями Договора в части защиты прав интеллектуальной собственности третьих лиц.
- 4.4. В случае расторжения Договора между Маркетплейс и Продавцом, либо в случае прекращения действия настоящего Раздела по любой причине, положения п.п. 4.5.5-4.5.12 настоящего раздела и защиты прав третьих лиц сохраняют свою силу в полном объеме.
- 4.5. **Требования к контенту и товарным предложениям. Лицензии. База данных**
 - 4.5.1. Маркетплейс предоставляет Продавцам возможность размещения различных видов Контента на Сайте, в том числе, помимо прочего, возможность размещения Товарных предложений, включающих в себя информацию о Товарах и изображения, относящиеся к Товарам, информации о Продавце, товарных знаках, знаках обслуживания, логотипов, рекламных слоганов Продавца.
 - 4.5.2. В некоторых случаях Маркетплейс также предоставляет Продавцам возможность редактирования и (или) удаления Контента, уже размещенного на Сайте. В таком случае все требования и положения настоящего Раздела применяются к редактированию и удалению Продавцами Контента, ранее размещенного на Сайте.
 - 4.5.3. Маркетплейс вправе в одностороннем порядке изменять возможности размещения, редактирования и удаления ранее размещенного Контента, в том числе, по мере изменения функционала и (или) порядка

функционирования Сайта. Маркетплейс оставляет за собой право также самостоятельно размещать на Сайте тот или иной Контент, а также удалять либо изменять любой Контент по своему усмотрению.

4.5.4. Размещая на Сайте или направляя на Сайт в целях размещения какой-либо Контент, относящийся к Товарам, Продавец признает и соглашается, что информация и материалы Товарного Предложения могут являться едиными для каждого Товара, и могут одновременно отображаться или иным образом использоваться в отношении Товарных Предложений одного или нескольких Продавцов (в частности, изображение или описание Товара, размещенное одним из Продавцов, впоследствии также может отображаться в отношении такого же Товара, предлагаемого любым другим Продавцом).

4.5.5. Размещая Контент на Сайте или направляя на Сайт Контент в целях размещения, Продавец одновременно предоставляет передаваемую бессрочную простую (неисключительную) лицензию и право использовать соответствующий Контент в деятельности Маркетплейс, в том числе, для целей размещения Контента на Сайте, рекламирования Товара и/или Продавцов, на территории всего мира, включая, но не ограничиваясь, право на воспроизведение, распространение экземпляров, публичный показ, доведение до всеобщего сведения, внесений изменений в Контент, право на использование Контента в сети Интернет, в рекламе, предложениях о продаже или оказании услуг и в иных материалах, в том числе, путем включения Контента в состав составного произведения или иного сложного объекта, в том числе для использования в отношении Товарных предложений иных Продавцов без выплаты какого-либо вознаграждения или необходимости получения каких-либо дополнительных согласий или разрешений. Период предоставления лицензии – срок действия исключительных прав на Контент.

4.5.6. Размещая Контент на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> или направляя на сайт Маркетплейс <https://sapsana.ru/> Контент в целях размещения, Продавец одновременно заверяет и гарантирует, что согласен на включение Контента в Базу Данных Маркетплейс, последующее использование Контента в Базе Данных в любой форме и любым способом; Продавец заверяет, что признает, что на создание Базы Данных (включая обработку и представление соответствующей информации, материалов, Контента) Маркетплейс понес существенные финансовые, материальные, организационные и иные затраты, и имеет исключительное право на Базу Данных, в течение всего срока действия защиты исключительного права Маркетплейс на Базу Данных на всей территории охраны исключительного права.

4.5.7. Цена Товара в Товарном предложении должна быть округлена Продавцом до целого числа в рублях таким образом, чтобы в цене товара отсутствовали копейки. В противном случае, Маркетплейс сохраняет за собой право самостоятельно округлить цену Товара в большую или меньшую сторону до целого числа в рублях.

Цена Товара должна содержать актуальную ставку НДС Товара.

4.5.8. Требования к контенту и Товарным предложениям. Заверения об обстоятельствах в отношении контента.

Контент и Товарные предложения не должны содержать следующие предложения о приобретении товаров:

- свободная продажа которых запрещена или ограничена в соответствии с законодательством России (в частности наркотических средств и психотропных веществ, лекарственных средств (за исключением лекарственных трав));
- реклама которых запрещена в соответствии с законодательством России (в частности, табачной продукции);
- продажа которых дистанционным способом запрещена или ограничена в соответствии с законодательством России (в частности, алкогольной продукции);

- на производство и продажу которых требуется получение лицензий или иных специальных разрешений, если только Продавец перед размещением на Сайте Товарного предложения не представит Маркетплейс документы (надлежащим образом заверенные копии), подтверждающие наличие у Продавца таких лицензий или разрешений;
- подлежащих обязательной сертификации или иному обязательному подтверждению соответствия требований технических регламентов, если только Продавец до размещения на Сайте Товарного предложения не представит Маркетплейс документы, подтверждающие наличие у него действительного документа, подтверждающего соответствие Товара таким обязательным требованиям;
- без указания категории информационной продукции, если указание соответствующей категории информационной продукции является обязательным, а также без использования предусмотренных законодательством России административных и организационных мер, технических и программно-аппаратных средств защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию;
- не соответствующих требованиям настоящих Правил в части защиты интеллектуальной собственности и прав третьих лиц.

4.5.9. Размещая на Сайте или направляя на Сайт в целях размещения какой-либо Контент, Продавец заверяет и гарантирует, а также обязуется постоянно обеспечивать в отношении такого Контента соблюдение всех нижеперечисленных требований:

- i. ему принадлежит исключительное право на Контент и любые элементы Контента, либо лицензия /право использовать и разрешать иным лицам использовать Контент в объеме и способами, указанными в настоящем Разделе, в частности, право передать Маркетплейс лицензию на использование Контента в объеме, изложенном в п. 4.5;
- ii. им получены все согласия на использование Контента без указания имени автора и (или) иных лиц, принимавших участие в создании Контента, согласия на обнародование Контента, согласие на внесение в Контент изменений, сокращений и дополнений, снабжение Контента при его использовании иллюстрациями, предисловием, послесловием, комментариями или любыми пояснениями;
- iii. если Контент включает какие-либо фирменные и иные наименования, товарные знаки, имена, изображения или охраняемую законом символику иных лиц, им получены все необходимые согласия на использование таких объектов в объеме и способами, указанными в настоящем разделе;
- iv. Контент не умаляет чести, достоинства и (или) деловой репутации каких-либо Продавцов, Покупателей или иных третьих лиц;
- v. если Контент содержит Персональные Данные, им получены все необходимые согласия владельцев Персональных Данных, позволяющие Маркетплейс свободно использовать Контент в объеме и способами, указанными в настоящем Разделе;
- vi. Контент и его использование Маркетплейс в объеме и способами, указанными в настоящем Разделе, не нарушает какие-либо иные права и законные интересы третьих лиц;
- vii. Контент не содержит информации, ссылок, материалов, которые нарушают исключительные права третьих лиц или распространение которых иным образом нарушает действующее законодательство России;
- viii. Контент не нарушает, и его использование Маркетплейс, в том числе, путем включения в Базу Данных, в объеме и способами, указанными в настоящем Разделе, не будет нарушать действующее законодательство России.

4.5.10. Заверения о Товаре.

Размещая на Сайте Товарное Предложение, Продавец, гарантирует и обязуется постоянно обеспечивать в отношении такого Товара соблюдение всех нижеперечисленных требований:

- i. Товар правомерно ввезен и введен в гражданский оборот на территории Евразийского экономического сообщества с согласия всех правообладателей, включая правообладателей товарных знаков и патентов;
 - ii. рекламирование, предложение и введение Товара в гражданский оборот, в том числе, через Сайт, а также его хранение или перевозка с указанной целью не нарушает исключительных прав третьих лиц;
 - iii. в Товаре не осуществляется какое-либо копирование или имитация внешнего вида товара третьего лица, упаковки такого товара, его этикетки, наименования, дизайна, средств индивидуализации, товарных знаков третьего лица и (или) его товара.
 - iv. Информация о Товаре, его качестве, комплектности, иных характеристиках, информация о цене его продажи потребителям и о ставке НДС Товара является полной, достоверной и полностью соответствует законодательству Российской Федерации о правах потребителей и рекламе.
 - v. Качество Товара соответствует требованиям, обычно предъявляемым к качеству такого Товара, и подтверждается соответствующими документами, включая, в частности, заключения о соответствии Товара санитарным правилам, сертификаты соответствия или декларации о соответствии, выданные компетентными государственными органами.
 - vi. Продавец в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством России, осуществляет маркировку отдельных Товаров средствами идентификации.
- 4.5.11. В случае возникновения нарушения любого из заверений или обязательств в настоящем Разделе по любой причине, а равно в случае невыполнения какого-либо из требований, перечисленных в настоящем Разделе, Продавец обязуется незамедлительно уведомить об этом Маркетплейс путем направления Заявления или уведомления по электронной почте по адресу info@sapsana.com
- 4.5.12. Размещая на Сайте или направляя на Сайт в целях размещения какой-либо Контент, относящийся к Товарам, соответствующий Продавец или Покупатель обязуется в полном объеме возместить Маркетплейс любые убытки (включая гонорары юристов) и потери, которые могут быть вызваны нарушением положений Правил в части защиты интеллектуальной собственности и защиты прав третьих лиц, в том числе, все расходы, которые Маркетплейс понесет в результате предъявления к нему претензий со стороны третьих лиц, а также со стороны Партнеров Маркетплейс.
- 4.5.12.1. В случае размещения Продавцом на Сайте Товарных предложений о приобретении Товаров, реализация которых нарушает исключительные права правообладателей, в том числе в случае незаконного размещения на Товарах товарных знаков, в случае размещения на Сайте поддельных Товаров (на которых товарный знак размещен не правообладателем и не с его согласия), Продавец обязуется помимо возмещения Маркетплейс всех убытков Маркетплейс, возникших в связи с подобными нарушениями (в том числе связанных с удовлетворением требований Партнеров Маркетплейс), оплатить Маркетплейс штраф в размере 50 000 (тридцать тысяч) рублей за каждое подобное нарушение.

С целью проверки подлинности Товаров и законности размещения на них товарных знаков Маркетплейс вправе обращаться в независимые экспертные организации.

- 4.5.13. В случае размещения Продавцом на Сайте Товарных предложений о приобретении Товаров, в отношении которых Продавцом не осуществляется маркировка средствами идентификации в порядке, предусмотренном законодательством России, Продавец обязуется помимо возмещения Маркетплейс всех убытков Маркетплейс, возникших в связи с подобными нарушениями (в том числе связанных с удовлетворением требований Партнеров Маркетплейс), оплатить Маркетплейс штраф в размере 5 000 (десять тысяч) рублей за каждое подобное нарушение.

4.6. Информация о нарушениях прав и законных интересов

- 4.6.1. Принимая во внимание обязательства, гарантии и заверения об обстоятельствах Продавцов в отношении размещаемого ими Контента, Маркетплейс имеет право, но не обязан осуществлять проверку размещаемого Продавцами Контента на соблюдение требований настоящего Раздела.

4.6.2. Руководствуясь презумпцией добросовестности участников гражданского оборота, Маркетплейс не возлагает на себя и не несет каких-либо обязанностей осуществлять предварительную проверку Контента, Товарных Предложений или Товаров, а также систематически проводить их последующую проверку.

4.6.3. В случае выявления какого-либо предполагаемого нарушения имущественных либо личных неимущественных интеллектуальных прав, а равно иных личных неимущественных прав третьих лиц в связи с размещенным на Сайте Контентом заявитель должен уведомить о таком предполагаемом нарушении Маркетплейс одним из следующих способов:

- по электронной почте по адресу info@sapsana.com
- по почте, местонахождение: 236006, г.Калининград, ул.Больничная д.7.

4.6.4. В целях оперативного и всестороннего рассмотрения поступивших Заявлений и иных обращений, а также принятия необходимых и достаточных мер для пресечения нарушений прав и законных интересов третьих лиц уведомление о нарушении должно включать следующую информацию:

- i. сведения о правообладателе или ином лице, чье право предположительно было нарушено;
- ii. сведения о заявителе, если заявитель действует в качестве уполномоченного представителя правообладателя или уполномоченного представителя иного лица, чье право предположительно было нарушено (в таком случае к заявлению прикладывается копия документа, подтверждающего его полномочия в письменной или электронной форме).

Указанные выше сведения должны содержать:

- для физического лица - фамилию, имя, отчество, паспортные данные (серия и номер, кем выдан, дата выдачи), контактную информацию (номера телефона и (или) факса, адрес электронной почты); или
 - для юридического лица - наименование, место нахождения и адрес, контактную информацию (номера телефона и (или) факса, адрес электронной почты).
- iii. Информацию об объекте или объектах исключительных прав, права на которые предположительно были нарушены, а также указание на иные предположительно нарушенные права или законные интересы третьих лиц. При заполнении обращения в электронной форме заявитель должен указать одно или несколько предполагаемых нарушенных прав и указать более подробно, о каких правах идет речь:
 - исключительные авторские права;
 - исключительные смежные права;
 - исключительные патентные права;
 - иные исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности;
 - исключительные права на товарные знаки;
 - иные исключительные права на средства индивидуализации;
 - права на секреты производства (ноу-хау) или информацию, составляющую коммерческую тайну;
 - личные неимущественные права (в том числе право авторства, право на имя, право на изображение гражданина, право на защиту чести, достоинства и деловой репутации и др.);
 - заявитель приобрел контрафактный товар (необходимо дополнительно указать, почему именно заявитель считает товар контрафактным);
 - иное (указать).
 - iv. Адрес одной или нескольких страниц Сайта, на которых размещен Контент, предположительно нарушающий права заявителя, или на которых содержится описание Товаров, предположительно нарушающих права заявителя с приложением скриншотов соответствующих страниц;
 - v. Описание того, в чем предположительно выразилось нарушение прав заявителя. При заполнении обращения в электронной форме заявитель должен в свободной форме описать предполагаемое нарушение и выбрать один или несколько вариантов, характеризующих предполагаемое нарушение:

- нарушение относится к описанию Товара;
 - нарушение относится к изображению Товара;
 - нарушение относится к отзывам о Товаре;
 - нарушение относится к наименованию Продавца;
 - нарушение относится к товарному знаку Продавца;
 - нарушение относится к отзывам о Продавце;
 - Товар является контрафактным;
 - Товар введен в гражданский оборот без согласия правообладателя (параллельный импорт);
 - иное.
- vi. Согласие на обработку Персональных Данных заявителя в соответствии с Разделом Правил о конфиденциальности;
- vii. Надлежащим образом заверенные копии вступивших в силу судебных актов, относящихся к предполагаемому нарушению прав заявителя (при наличии), или иных решений/постановлений уполномоченных государственных органов;
- viii. Обязательство возместить убытки Маркетплейс и (или) Продавцу или Покупателю, разместившему Контент, если представленная заявителем информация окажется недостоверной или действия заявителя будут признаны неправомерными.

4.6.5. Заявитель также вправе по своему усмотрению представить дополнительные документы и информацию в подтверждение обстоятельств, указанных в его обращении.

4.7. Обработка и рассмотрение заявлений о нарушениях

- 4.7.1. В случае получения обращения о размещении на Сайте Контента, содержащего нарушение авторских и (или) смежных прав, а также иных прав, Маркетплейс или Партнер Маркетплейс рассматривает полученное обращение в порядке, предусмотренном ст. 15.7 Федерального закона №149-ФЗ от 27 июля 2006 г. "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", а также с соблюдением иных применимых норм действующего законодательства.
- 4.7.2. В случае получения достаточных доказательств факта нарушения прав третьих лиц, Маркетплейс/Партнер Маркетплейс незамедлительно принимает меры по пресечению соответствующих нарушений.
- 4.7.3. Если обращение заявителя не соответствует принципам, указанным в настоящем Разделе, в течение трех рабочих дней Маркетплейс/Партнер Маркетплейс проверяет достаточность полученной информации, либо запрашивает дополнительную информацию в соответствии с требованиями настоящего Раздела, чтобы обработать поступившее обращение.
- 4.7.4. Маркетплейс/Партнер Маркетплейс проверяет достаточность предоставленной в ответ на его запрос(-ы) дополнительной информации в каждом случае в течение трех рабочих дней с момента получения такой дополнительной информации.
- 4.7.5. Маркетплейс/Партнер Маркетплейс оставляет за собой право не рассматривать поступающие обращения по существу и не предпринимать каких-либо действий вплоть до момента предоставления заявителем в полном объеме информации, предусмотренной настоящим Разделом, если иное не предусмотрено действующим законодательством России.
- 4.7.6. Маркетплейс/Партнер Маркетплейс проверяет обоснованность поступившего от заявителя обращения и в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о принятии мер в соответствии с настоящим Разделом.
- 4.7.7. Маркетплейс/Партнер Маркетплейс в течение одного рабочего дня уведомляет заявителя о принятом решении по электронной почте/ по адресу, указанным заявителем в обращении.

- 4.7.8. Маркетплейс в течение одного рабочего дня уведомляет Продавца, разместившего спорный Контент на Сайте о принятом решении по электронной почте.
- 4.7.9. В случае удаления какого-либо Контента Маркетплейс в течение одного рабочего дня уведомляет других Продавцов, использовавших Контент в отношении своих Товарных Предложений/ Товаров.
- 4.7.10. Если предполагаемое нарушение прав заявителя относится к:
- Товарному предложению Продавца, размещенному на Сайте или
 - размещенному Продавцом на Сайте Контенту,
Маркетплейс не позднее одного рабочего дня с момента получения информации о предполагаемом нарушении уведомляет такого Продавца по электронной почте о полученном обращении, сообщает Продавцу контактные данные заявителя и предлагает заявителю и Продавцу обсудить возможность урегулирования возникшего спора.
- 4.7.11. Если заявитель и Продавец не смогут самостоятельно урегулировать возникший спор в течение 14 календарных дней, Маркетплейс вправе принять меры по пресечению предполагаемого нарушения в соответствии с настоящим Разделом.
- 4.7.12. В случае направления заявителем обращения в отношении размещенного на Сайте Контента соответствующего Продавца, Маркетплейс вправе, но не обязан, сообщить такому Продавцу любую полученную Маркетплейс информацию о заявителе, включая содержание его обращения в полном объеме.

4.8. Последствия выявления нарушений и меры ответственности

- 4.8.1. Маркетплейс вправе по своему единоличному усмотрению принимать одну или несколько из следующих мер при получении от заявителей обращений о предполагаемом нарушении прав и законных интересов соответствующего лица и/или выявлении Маркетплейс соответствующего нарушения:
- i. В отношении Контента:**
 - временное приостановление видимости и/или размещения Контента;
 - постоянное прекращение возможности размещать на Сайте данный Контент или Контент такого вида/типа, Контент, содержащий определенную информацию или элементы;
 - удаление всего или части Контента с Сайта;
 - удаление всего или части Контента из Базы Данных.
 - ii. В отношении Товара**
 - временное приостановление возможности размещать на Сайте Товарные предложения в отношении Товара;
 - временная приостановка видимости/или размещения Товарных Предложений в отношении Товара;
 - удаление всего или части Контента, относящегося к Товару;
 - постоянное прекращение возможности размещать на Сайте Товарные предложения в отношении Товара.
 - iii. В отношении Продавца:**
 - временное приостановление возможности для Продавца размещать или изменять Контент на Сайте;
 - постоянное прекращение возможности размещать или изменять Контент на Сайте;
 - удаление всего или некоторого Контента, относящегося к Продавцу;
 - удаление или приостановление размещения всех или части Товарных предложений Продавца; -
приостановка оказания Услуг;
 - расторжение Договора с Продавцом.

- 4.9. **Объекты прав интеллектуальной собственности третьих лиц.** Продавец настоящим подтверждает и заверяет, что полностью признает и согласен с тем, что исключительные права на все информационное наполнение сайтов Маркетплейс <https://sapsana.ru/> и <https://sapsana.com/>, а также мобильных приложений

Маркетплейс «Sapsana.ru» и «SAPSANA», включая, но не ограничиваясь, их дизайн, стиль оформления, товарные знаки и знаки обслуживания, тексты, графические составляющие, логотипы, пиктограммы командные кнопки, изображения, подборки данных, любые элементы и части Базы Данных, а также любое программное обеспечение (программы для ЭВМ и их любые составные части и программные комплексы, выраженные на любом языке и в любой форме, включая исходный текст и объектный код), а также объединение, компиляция, сочетание и оформление вышеуказанного принадлежат соответствующим правообладателям, включая Маркетплейс, и охраняются законодательством России и международными правовыми нормами, включая законодательство об интеллектуальных правах.

Информационное наполнение и разделы сайтов Маркетплейс <https://sapsana.ru/> и <https://sapsana.com/>, а также мобильных приложений Маркетплейс «Sapsana.ru» и «SAPSANA» не могут быть воспроизведены, продублированы, скопированы, изменены или иным образом использованы в полном объеме или частично без прямо выраженного предварительного письменного согласия соответствующего правообладателя. Никакие положения, изложенные в каком-либо разделе сайтов Маркетплейс <https://sapsana.ru/> и <https://sapsana.com/>, а также мобильных приложений Маркетплейс «Sapsana.ru» и «SAPSANA» и (или) Условиях и (или) Правилах, не должны рассматриваться в качестве условий открытой лицензии.

5. ПРАВИЛА О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 5.1. Настоящие правила конфиденциальности определяют политику Маркетплейс в отношении обработки Контента и Персональных Данных Пользователей Сайта, Системы, Контакт-Центра и других сервисов Маркетплейс и Партнеров Маркетплейс, описывают особенности сбора, хранения, использования и передачи данных и Персональных Данных, реализуемые требования к их защите, а также информацию о правах лиц, к которым относятся соответствующие данные и Персональные Данные.
- 5.2. Правила настоящего Раздела о конфиденциальности, также как и Политика обработки персональных данных, размещенная по адресу <https://sapsana.ru/privacy-policy/> (далее – «Политика обработки персональных данных»), являются обязательными для всех пользователей Сайта, Системы и Контакт-Центра. Все термины, используемые в настоящем Разделе, имеют значение, указанное в Разделе 1 Правил «Термины и определения», если иное не предусмотрено в настоящем Разделе.
- 5.3. Регистрируясь на Сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, и создавая Учетную запись, Продавец предоставляет согласие на обработку Персональных Данных своих работников, агентов, представителей, а также обязуется обеспечить защиту и порядок обработки Персональных Данных Покупателей и Пользователей для целей, в порядке и на условиях, описанных в настоящем Разделе и предусмотренных действующим законодательством. Использование Сайта Маркетплейс или Контакт-центра любыми лицами – сотрудниками, агентами, представителями Продавца также означает их безоговорочное согласие с правилами настоящего Раздела, Политики обработки персональных данных и указанными в них условиями обработки Персональных Данных. Если Продавец не согласен с условиями настоящего Раздела, Продавец не имеет права использовать Сайт Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, Систему и Контакт-центр.
- 5.4. **Правовые основания и цели обработки Персональных Данных Маркетплейс и Партнерами Маркетплейс**
 - 5.4.1. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс осуществляет обработку и обеспечивает безопасность Персональных Данных для осуществления возложенных на Маркетплейс и Партнеров Маркетплейс законодательством России функций, полномочий и обязанностей в том числе, но не ограничиваясь, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, в частности Федеральным законом №152-ФЗ от 27 июля 2006 года "О Персональных Данных", подзаконных актов, других определяющих случаи и особенности обработки указанных данных федеральных законов России, руководящих и методических документов ФСТЭК России и ФСБ России, а также Гражданским кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Законом РФ №2300-1 от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей", Федеральным законом № 402-ФЗ от 6 декабря 2011 г. "О бухгалтерском учете", а также операторами Персональных Данных, уставом и локальными актами Маркетплейс.

5.4.2. Обработка Персональных Данных может осуществляться Маркетплейс и Партнером Маркетплейс в следующих случаях и на следующих правовых основаниях:

- i. с согласия субъекта Персональных Данных на обработку его Персональных Данных, выраженного путем принятия настоящих Правил (в том числе способами, указанными в пункте 5.3 настоящего Раздела);
- ii. для достижения целей, предусмотренных международным договором Российской Федерации или законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством России на оператора Персональных Данных функций, полномочий и обязанностей;
- iii. обработка Персональных Данных необходима для осуществления правосудия, исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством России об исполнительном производстве;
- iv. для исполнения договора купли-продажи Товара, либо иного договора между Продавцом и Покупателем (Пользователем), заключенного с использованием Сайта, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект Персональных Данных, в том числе в случае реализации оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору, а также для заключения договора по инициативе субъекта Персональных Данных или договора, по которому субъект Персональных Данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем;
- v. для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц либо для достижения общественно значимых целей при условии, что при этом не нарушаются права и свободы субъекта Персональных Данных;
- vi. в статистических или иных маркетинговых и исследовательских целях при условии обязательного обезличивания Персональных Данных.

5.4.3. Субъектами Персональных Данных, обрабатываемых Маркетплейс и Партнерами с помощью Сайта, Системы и (или) Контакт-центра, являются, в том числе:

- i. Работник, агенты, представители Продавца;
- ii. Пользователи Сайта;
- iii. Покупатели и получатели Товаров (если Покупатель указал в качестве получателя Товара иное лицо);
- iv. любые иные физические лица, обращающиеся в Маркетплейс или к Партнеру с заявлениями /обращениями.

5.4.4. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс осуществляют обработку Персональных Данных, в том числе, следующих лиц:

- i. Пользователей;
- ii. Покупателей в целях:
 - заключения и исполнения договоров, одной из сторон которых является Покупатель, в соответствии с Условиями заказа и доставки или иным пользовательским документом Сайта, в том числе договора розничной купли-продажи Товара, в т. ч. заключенного дистанционным способом на Сайте, возмездного оказания услуг;
 - предоставления информации о Товарах, Акциях и специальных предложениях;
 - предоставления информации в рамках Акций;
 - информирования о статусе Заказа;
 - содействия в урегулировании претензий между Покупателем и Продавцом;
 - выполнения поручений Продавца в части сбора и передачи ему денежных средств в оплату за Товар;
 - выполнения поручений Продавцов и Покупателей в связи с возвратом Товаров;
 - размещения Покупателями отзывов о Товарах и (или) Продавцах;
 - анализа качества предоставляемого Маркетплейс и Партнерами Маркетплейс сервиса и улучшению качества обслуживания клиентов Маркетплейс и Партнеров Маркетплейс;
 - идентификации Покупателя в Акциях, обеспечения процедуры начисления, учета, использования Бонусных рублей программ лояльности Покупателей; - исполнения обязательств по проведению Акций; - в любых иных случаях.
- iii. Получателей приобретенных Покупателями Товаров в целях доставки таких Товаров;

- iv. Представителей Продавцов в целях ведения переговоров, исполнения поручений, предусмотренных Правилами, заключения Договора или иных договоров, для чего предоставляются Персональные Данные представителей такого Продавца, для целей заключения и исполнения Договор и договоров;
- v. Продавцов, являющихся индивидуальными предпринимателями, и их представителей, в целях исполнения Правил, исполнения поручения, предусмотренного Правилами, рассмотрения возможностей дальнейшего сотрудничества;
- vi. Иных лиц, обращающихся в Маркетплейс или к Партнерам с заявлениями о предполагаемом нарушении их прав и прав третьих лиц, в целях обработки поступающих заявлений, передачи сведений о полученных заявлениях лицам, чьи действия предположительно могли привести к нарушению соответствующих прав, содействию в урегулировании претензий, принятия решения о применении предусмотренных Правилами, Условиями заказа и доставки и иными пользовательскими документами Сайта мер ответственности к Продавцам или Покупателям.
- vii. всех Пользователей Сайта, Системы и Контакт-Центра в целях анализа и улучшения качества обслуживания Пользователей и Покупателей.

5.5. Категории Персональных Данных, обрабатываемых Маркетплейс и Партнеров Маркетплейс

- 5.5.1. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс обрабатывают следующие категории Персональных Данных Пользователей, Покупателей, получателей Товара: сведения, полученные при регистрации Учетной записи (фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты), сведения, полученные при взаимодействии с Покупателями (пол, возраст Покупателя, паспортные данные и данные иных документов, удостоверяющие личность, данные платежных средств), в связи с размещением или исполнением Заказов Покупателя и при оформлении возврата Товара посредством Сайта (сведения о способе доставки Товара, способе и состоянии оплаты Товара, а если конечный получатель Товара отличается от Покупателя, также фамилию, имя, отчество, адрес доставки и номер телефона грузополучателя), сведения, полученные из претензий Покупателя (переданных Покупателем с помощью Сайта, Контакт-центра или иным образом) и из размещенных Покупателем отзывов о Товарах и (или) Продавцах.
- 5.5.2. Маркетплейс обрабатывает следующие категории Персональных Данных Продавцов: сведения о представителях Продавца, полученные в процессе регистрации Продавца на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, осуществления прав и исполнения обязанностей Продавца, предусмотренных Правилами, а равно данные о Продавцах, являющихся индивидуальными предпринимателями и их представителей.
- 5.5.3. Маркетплейс или Партнеры Маркетплейс обрабатывают следующие категории Персональных Данных иных лиц, обращающихся в Маркетплейс или к Партнеру Маркетплейс с заявлениями о предполагаемом нарушении их прав: фамилия, имя, отчество, паспортные данные (данные иного документа, удостоверяющего личность), контактная информация (номера телефона и (или) факса, адрес электронной почты) правообладателя или иного лица, чье право предположительно было нарушено, и (или) заявителя, если он действует в качестве уполномоченного представителя правообладателя или иного лица, чье право предположительно было нарушено, информацию о полученных заявлениях, ходе и результате их рассмотрения.
- 5.5.4. Персональные Данные, указанные в пунктах 5.5.1-5.5.3 настоящего Раздела выше, могут быть получены Маркетплейс и Партнерами Маркетплейс одним из следующих способов:
 - предоставлены субъектами Персональных Данных путем заполнения соответствующих форм на Сайте, через Контакт-Центр, посредством направления корреспонденции или электронных писем на корпоративные адреса Маркетплейс или Партнеров Маркетплейс;
 - получены от третьих лиц в случаях, предусмотренных настоящим Разделом в конфиденциальности и (или) Правилами торговли и (или) пользовательскими документами Сайта. В частности, Персональные Данные Покупателей могут быть получены непосредственно от Продавцов, операторов Контакт-Центра, или иных контрагентов Маркетплейс или Партнеров Маркетплейс в связи с исполнением поручений Продавца и (или) выполнением иных действий, предусмотренных Правилами и (или) Условиями Договора.

5.6. Принципы и условия обработки Персональных Данных

5.6.1. При обработке Персональных Данных Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс придерживаются следующих принципов:

- обработка Персональных Данных осуществляется на законной основе;
- Персональные Данные не раскрываются третьим лицам и не распространяются без согласия субъекта Персональных Данных (во избежание сомнений, настоящий Раздел о конфиденциальности определяет случаи допустимости предоставления Персональных Данных третьим лицам, на которые настоящим дает согласие субъект Персональных Данных), за исключением предусмотренных законодательством России случаев;
- определение конкретных законных целей до начала обработки (в т. ч. сбора) Персональных Данных;
- ведется сбор только тех Персональных Данных, которые являются необходимыми и достаточными для заявленной цели обработки;
- объединение баз данных, в том числе, Баз Данных, содержащих Персональные Данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой, не допускается;
- обработка Персональных Данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей;
- обрабатываемые Персональные Данные подлежат уничтожению или обезличиванию при отзыве согласия на их обработку субъектом Персональных Данных, по достижению целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

5.6.2. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс не осуществляют обработку Персональных Данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных, философских и иных убеждений, состояния здоровья, личной жизни, членства в общественных объединениях, в том числе в профессиональных союзах, биометрических данных.

5.6.3. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс обеспечивают запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение Персональных Данных с использованием баз данных, находящихся на территории России, и не осуществляет трансграничную передачу Персональных Данных.

5.6.4. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс вправе поручить обработку Персональных Данных третьим лицам с согласия субъекта Персональных Данных, выраженного путем принятия настоящего Раздела о конфиденциальности, а также пользовательских документов ресурсов Партнеров Маркетплейс, на основании заключаемого с такими третьими лицами договора, в следующих случаях:

- i. для обработки обращений Покупателей и (или) Пользователей, посредством голосовых и неголосовых каналов связи, включая электронную почту, онлайн-чат, приложения для мобильных устройств и (или) социальные сети;
- ii. в целях доставки Товара Покупателям Службой Доставки;
- iii. в целях сбора денежных средств в оплату Товара по поручению Продавца.

5.6.5. Лица, осуществляющие обработку Персональных Данных на основании заключаемого с Маркетплейс или Партнерами договора (поручения оператора), включая Продавцов, обязуются соблюдать принципы и правила обработки и защиты Персональных Данных, предусмотренные законодательством о Персональных Данных. Для каждого третьего лица в договоре определяются перечень действий (операций) с Персональными данными, которые будут совершаться третьим лицом, осуществляющим обработку Персональных Данных, цели обработки, устанавливается обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность Персональных Данных при их обработке, указываются требования к защите обрабатываемых Персональных Данных в соответствии с законодательством о Персональных Данных.

5.6.5.1. Продавец в случае передачи ему Маркетплейс Персональных Данных Покупателей (Получателей) обязуется осуществлять обработку Персональных Данных исключительно в целях заключения и исполнения Договоров купли-продажи. За обработку полученных Персональных Данных в маркетинговых или иных целях, не связанных с заключением и исполнением Договоров купли-продажи, Продавец

обязуется возместить Маркетплейс убытки, понесенные в связи с такими действиями Продавца, а также выплатить Маркетплейс штраф в размере 100 000 (ста тысяч) рублей за каждое такое действие Продавца по обработке Персональных Данных одного Покупателя (Получателя).

5.6.6. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс вправе передавать Персональные Данные третьим лицам с согласия субъекта Персональных Данных, выраженного путем принятия настоящего Раздела о конфиденциальности или пользовательских документов на ресурсах Партнеров, в следующих случаях:

- i. Продавцам для целей исполнения Заказа Покупателя, в том числе, в случае получения требования о возврате Товара, приобретенного на Сайте, в целях рассмотрения требований о возврате и осуществления возврата, в случаях, предусмотренных Условиями заказа и доставки или соответствующими разделами Сайта, в том числе при условии получения Маркетплейс или Партнером заявления о нарушении интеллектуальных или иных прав третьих лиц, в целях урегулирования полученных претензий, в случае получения иных заявлений, отзывов, претензий, жалоб, сообщений или документов, адресованных Продавцу, в иных случаях и целях, согласно описанным в пользовательских документах Сайта;
- ii. в целях возможности защиты прав и законных интересов Маркетплейс и (или) Партнеров или третьих лиц в случаях, когда субъект Персональных Данных нарушает какие-либо условия Правил и (или) Правил Сайта и (или) иных разделов Сайта и (или) настоящим Разделом конфиденциальности;
- iii. по вступившему в силу судебному решению или в случаях, установленных действующим законодательством.

5.6.7. В целях исполнения требований действующего законодательства России и своих договорных обязательств обработка Персональных Данных Маркетплейс и Партнерами Маркетплейс осуществляется как с использованием, так и без использования средств автоматизации. Совокупность операций обработки включает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение Персональных Данных.

5.6.8. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс не осуществляют принятия решений, порождающих юридические последствия в отношении субъекта Персональных Данных или иным образом затрагивающих его права и законные интересы, на основании исключительно автоматизированной обработки Персональных Данных.

5.6.9. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс не проверяют и, как правило, не имеют возможности проверить актуальность и достоверность предоставляемой субъектами Персональных Данных сведений. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс исходят из того, что субъекты Персональных Данных, действуя разумно и добросовестно, предоставляют достоверные и достаточные Персональные Данные и поддерживают их в актуальном состоянии.

5.7. Права субъектов Персональных Данных

5.7.1. Субъект, Персональные Данные которого обрабатываются Маркетплейс или Партнером Маркетплейс, имеет право:

- i. в любой момент изменить (обновить, дополнить) предоставленные им Персональные Данные, зайдя в настройки своей Учетной записи в случаях, когда это позволяет сделать функционал Сайта;
- ii. удалить предоставленные им Персональные Данные путем направления Маркетплейс и (или) Партнеру Маркетплейс письменного уведомления с указанием Персональных Данных, которые должны быть удалены, обращения в Контакт-центр с требованием об удалении Персональных Данных либо путем удаления своей Учетной записи в Системе;
- iii. получать от Маркетплейс или Партнера:
 - подтверждение факта обработки Персональных Данных и сведения о наличии Персональных Данных, относящихся к соответствующему субъекту Персональных Данных;
 - сведения о правовых основаниях и целях обработки Персональных Данных;
 - сведения о применяемых Маркетплейс или Партнером способах обработки Персональных Данных;
 - сведения о наименовании и местонахождении Маркетплейс или Партнера;

- сведения о лицах (за исключением работников Маркетплейс или Партнера), которые имеют доступ к Персональным данным или которым могут быть раскрыты Персональные Данные на основании договора с Маркетплейс или Партнером или на основании федерального закона;
 - обрабатываемые Персональные Данные, относящиеся к субъекту Персональных Данных, и информацию об источнике их получения, если иной порядок предоставления таких Персональных Данных не предусмотрен законодательством;
 - сведения о сроках обработки Персональных Данных, в том числе о сроках их хранения;
 - сведения о порядке осуществления субъектом Персональных Данных прав, предусмотренных законодательством о Персональных Данных;
 - наименование и адрес лиц, осуществляющих обработку Персональных Данных по поручению Маркетплейс или Партнера;
 - иные сведения, предусмотренные законодательством о Персональных Данных;
- iv. требовать от Маркетплейс или Партнера уточнения своих Персональных Данных, их блокирования или уничтожения в случае, если Персональные Данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- v. отозвать свое согласие на обработку Персональных Данных в любой момент, направив электронное сообщение по адресу электронной почты: cancel@sapsana.ru, или на соответствующий электронный адрес Партнера либо направив письменное уведомление по адресу Маркетплейс: Общество с ограниченной ответственностью «МАРКЕТПЛЕЙС», Россия, 105082, г. Москва, Спартаковская площадь, дом 16/15, строение 6 или по юридическому адресу Партнера. После получения такого сообщения обработка Персональных Данных субъекта будет прекращена, а его Персональные Данные будут удалены, за исключением случаев, когда обработка может быть продолжена в соответствии с применимым законодательством. При этом направление такого сообщения об отзыве согласия Покупателем также должно считаться уведомлением об одностороннем отказе от исполнения соответствующего Заказа и влечет невозможность его исполнения;
- vi. требовать устранения неправомерных действий Маркетплейс или Партнеров в отношении его Персональных Данных;
- vii. обжаловать действия или бездействие Маркетплейс или Партнеров в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) или в судебном порядке в случае, если субъект Персональных Данных считает, что Маркетплейс или Партнер осуществляет обработку его Персональных Данных с нарушением требований законодательства или иным образом нарушает его права и свободы;
- viii. принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке.
- 5.7.2. Права, предусмотренные подпунктами i-ii настоящего Раздела выше, могут быть ограничены в соответствии с требованиями законодательства России и (или) в случаях, когда Маркетплейс или Партнер осуществляет обработку Персональных Данных на иных правовых основаниях, нежели согласие субъекта Персональных Данных.

5.8. Защита Маркетплейс и Партнерами Маркетплейс Персональных Данных

5.8.1. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс при обработке Персональных Данных принимают необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты Персональных Данных от неправомерного и (или) несанкционированного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения Персональных Данных, а также от иных неправомерных действий в отношении Персональных Данных.

5.8.2. К таким мерам в соответствии, в частности, относятся:

- i. назначение лица, ответственного за организацию обработки Персональных Данных, и лица, ответственного за обеспечение безопасности данных;
- ii. разработка и утверждение локальных актов по вопросам обработки и защиты Персональных Данных
- iii. применение правовых, организационных и технических мер по обеспечению безопасности Персональных Данных;

- определение угроз безопасности Персональных Данных при их обработке в информационных системах Персональных Данных;
 - применение организационных и технических мер по обеспечению безопасности Персональных Данных при их обработке в информационных системах Персональных Данных, необходимых для выполнения требований к защите Персональных Данных, исполнение которых обеспечивают установленные Правительством России уровни защищенности Персональных Данных;
 - применение прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;
 - оценка эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности Персональных Данных до ввода в эксплуатацию информационной системы Персональных Данных;
 - учет машинных носителей Персональных Данных, если хранение Персональных Данных осуществляется на машинных носителях;
 - обнаружение фактов несанкционированного доступа к Персональным данным и принятие мер по недопущению подобных инцидентов в дальнейшем;
 - восстановление Персональных Данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
 - установление правил доступа к Персональным данным, обрабатываемым в информационной системе Персональных Данных, а также обеспечение регистрации и учета всех действий, совершаемых с Персональными данными в информационной системе Персональных Данных.
- iv. контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности Персональных Данных и уровнем защищенности информационных систем Персональных Данных;
 - v. оценка вреда, который может быть причинен субъектам Персональных Данных в случае нарушения требований законодательства о Персональных Данных, соотношение указанного вреда и принимаемых Маркетплейс или Партнером мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных законодательством о Персональных Данных;
 - vi. соблюдение условий, исключающих несанкционированный доступ к материальным носителям Персональных Данных и обеспечивающих сохранность Персональных Данных;
 - vii. ознакомление работников Маркетплейс или Партнера, непосредственно осуществляющих обработку Персональных Данных, с положениями законодательства России о Персональных Данных, в том числе с требованиями к защите Персональных Данных, локальными актами по вопросам обработки и защиты Персональных Данных, и обучение работников Маркетплейс или Партнера.

5.9. Сроки обработки (хранения) Персональных Данных

5.9.1. Сроки обработки (хранения) Персональных Данных определяются исходя из целей обработки Персональных Данных, в соответствии со сроком действия договоров с субъектами Персональных Данных, требованиями федеральных законов, требованиями операторов Персональных Данных, по поручению которых Маркетплейс или Партнер осуществляет обработку Персональных Данных, основными правилами работы архивов организаций, сроками исковой давности:

- Персональные Данные зарегистрированных Покупателей хранятся в течение всего срока действия Учетной записи Покупателя;
- Персональные Данные незарегистрированного Покупателя и получателя Товара (если в качестве получателя Товара указано иное лицо) хранятся в течение трех лет с момента исполнения Заказа такого Покупателя;

- Персональные Данные представителей Продавцов и (или) Продавцов, являющихся индивидуальными предпринимателями, в течение всего срока действия Договора;
- Персональные Данные иных лиц, обращающихся в Маркетплейс или к Партнеру с заявлениями о предполагаемом нарушении их прав, в течение всего срока обработки и рассмотрения соответствующих претензий и в течение трех лет с момента завершения обработки и (или) рассмотрения претензии, если законодательством не предусмотрен иной срок исковой давности для соответствующих споров.

5.9.2. Несмотря на положения пункта 5.9.1 настоящего Раздела, Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс имеют право осуществлять резервное копирование и хранение Персональные данные, сбор, запись, систематизация, накопление, уточнение (обновление, изменение) которых были осуществлены в течение срока, указанного в пункте 5.9.1 выше, по истечении данного срока исключительно в целях возможного восстановления данных. Срок хранения резервных копий, содержащих Персональные Данные, составляет три года.

5.9.3. Персональные Данные, срок обработки (хранения) которых истек, должны быть уничтожены, если иное не предусмотрено федеральным законом. Хранение Персональных Данных после прекращения их обработки допускается только после их обезличивания.

5.10. Порядок получения разъяснений по вопросам обработки Персональных Данных

5.10.1. Лица, чьи Персональные Данные обрабатываются Маркетплейс и (или) Партнерами, могут получить разъяснения по вопросам обработки своих Персональных Данных, обратившись лично в Маркетплейс или к Партнеру или направив соответствующий письменный запрос по адресу местонахождения Маркетплейс:

Общество с ограниченной ответственностью «САПСАНА», Россия, 236006, г.Калининград, ул.Больничная д.7
или по адресу местонахождения Партнера Маркетплейс.

5.10.2. В случае направления официального запроса в Маркетплейс или Партнеру в тексте запроса необходимо указать:

- фамилию, имя, отчество субъекта Персональных Данных или его представителя;
- номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта Персональных Данных или его представителя,
- сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- сведения, подтверждающие наличие у субъекта Персональных Данных отношений с Маркетплейс или Партнером;
- информацию для обратной связи с целью направления Маркетплейс или Партнером ответа на запрос;
- подпись субъекта Персональных Данных (или его представителя). Если запрос отправляется в электронном виде, то он должен быть оформлен в виде электронного документа и подписан квалифицированной электронной подписью.

5.11. Автоматически собираемая информация

5.11.1. Маркетплейс или Партнер может собирать и обрабатывать сведения, не являющиеся Персональными данными:

- информацию об интересах Пользователей на Сайте на основе введенных поисковых запросов пользователей Сайта о реализуемых и предлагаемых к продаже товаров с целью предоставления актуальной информации Пользователям при использовании Сайта, а также обобщения и анализа информации, о том какие разделы Сайта и товары пользуются наибольшим спросом у Пользователей Сайта;

- информацию об интересах Пользователей Контакт-Центра на основе полученных обращений Пользователей Контакт-Центра с целью предоставления актуальной информации Пользователям при использовании Контакт-Центра, а также обобщения и анализа информации, о том какие возможности Контакт-Центра пользуются наибольшим спросом у Пользователей Контакт Центра;
- информацию, которая формирует системный рейтинг Продавца: отзывы Покупателей и Пользователей о Продавце, информация об исполнении Заказов, иную информацию;

5.11.2. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс осуществляют обработку и хранение поисковых запросов Пользователей Сайта с целью обобщения и создания клиентской статистики об использовании разделов Сайта.

5.11.3. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс автоматически могут получать некоторые виды информации, получаемой в процессе взаимодействия Пользователей с Сайтом, переписки по электронной почте и т. п. Речь идет о технологиях и сервисах, таких как веб-протоколы, Cookies, Веб-отметки, а также приложения и инструменты третьих лиц.

При этом Веб-отметки, Cookies и другие мониторинговые технологии не дают возможность автоматически получать Персональные Данные. Если Пользователь Сайта по своему усмотрению предоставляет свои Персональные Данные, например, при заполнении формы обратной связи или при отправке электронного письма, то только тогда запускаются процессы автоматического сбора подробной информации для удобства пользования веб-сайтами и (или) для совершенствования взаимодействия с пользователями.

5.11.4. Если Маркетплейс или Партнер может разумно соотнести указанные в пункте 5.11.1 настоящего Раздела сведения с Учетной записью конкретного Пользователя, Покупателя, Продавца, то такие сведения могут обрабатываться совместно с Персональными Данными и иной личной информацией такого Пользователя.

5.12. Изменения Правил конфиденциальности; Прочие положения

5.12.1. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс могут периодически вносить изменения в Раздел о конфиденциальности и в Политику обработки персональных данных, в пользовательские документы Сайта, в том числе, чтобы отражать изменения в объеме оказываемых Маркетплейс или Партнером услуг или изменения в функциональности Сайта (или) Системы, а также изменения законодательства. Новая редакция указанных выше положений и конфиденциальности вступает в силу с момента ее опубликования, если в ней не указан иной срок ее вступления в силу.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

6.1. Работа Сайта технически и технологически не может быть полностью бесперебойной. Маркетплейс не несет ответственности за временные сбои и перерывы в работе Сайта и (или) Системы и их функционала, не позволяющие Продавцу размещать Товарные предложения и (или) принимать Заказы с помощью Системы, а Покупателю оформлять, изменять и отменять Заказы, а также за потери, искажение или несвоевременную передачу информации, вызванные такими сбоями или перерывами.

6.2. Маркетплейс, а также Партнеры Маркетплейс, предоставляя Продавцам, Покупателям и (или) иным лицам возможность размещать на Сайте Контент и являясь информационным посредником в смысле ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ, не несут ответственность за нарушение интеллектуальных прав, а равно иную ответственность за распространение такой информации, произошедшее в результате размещения (публикации) на Сайте и (или) в Системе какого-либо Контента, в связи с тем, что Маркетплейс, а также Партнеры Маркетплейс не являются инициаторами подобного размещения; не определяют конкретного получателя Контента, не изменяют Контент, за исключением изменений, осуществляемых Маркетплейс или Партнером Маркетплейс для обеспечения технологического процесса размещения Контента; на момент размещения на Сайте и (или) в Системе Контента и в течение периода его размещения на Сайте и (или) в Системе (если не были получены соответствующие претензии или требования третьих лиц в отношении размещенной информации) не осведомлены о том, что использование соответствующих

результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации лицом, инициировавшим размещение материала, содержащего соответствующие результат интеллектуальной деятельности или средство индивидуализации, является неправомерным и (или) о том, что размещение указанной информации нарушает иные права и (или) законные интересы третьих лиц.

6.3. При этом Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс уважают права и законные интересы третьих лиц, включая исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации. Если какая-либо информация, по мнению заявителя, размещена на Сайте с нарушением норм действующего законодательства России, заявитель может уведомить об этом Маркетплейс или Партнера в порядке, предусмотренном Разделом Правил о защите интеллектуальной собственности и прав третьих лиц. Маркетплейс окажет любое возможное содействие в целях урегулирования возможных спорных ситуаций.

6.4. Маркетплейс и Партнеры Маркетплейс не несут ответственности в отношении информационного наполнения страниц, размещенных на других сайтах и (или) информационных ресурсах, ссылки на которые могут быть размещены на Сайте, или наполнение других сайтов и (или) информационных ресурсов, имеющих ссылки на настоящий Сайт.

6.5. Ни Маркетплейс, ни Партнеры Маркетплейс не несут ответственности за возможные ошибки, сбои, перерывы в работе Сайта и (или) Контакт-центра и (или) Системы, в том числе, если подобные ошибки, сбои или перерывы вызваны проведением планового обслуживания или:

- перебоями в электропитании
- глобальными перебоями в работе российского или международного сегментов сети Интернет;
- сбоями систем маршрутизации;
- сбоями в распределенной системе доменных имен;
- сбоями, вызванными попытками и (или) несанкционированным администрированием третьими лицами Сайта или DoS-атаками;
- вредоносным программным обеспечением;
- иными причинами, не зависящими от Маркетплейс или Партнера.

6.6. Ни Маркетплейс, ни Партнеры Маркетплейс не несут ответственности за любые убытки Продавца в результате некорректного указания Пользователем, Покупателем и (или) Продавцом своих данных при регистрации на Сайте и (или) при их введении в целях получения доступа к Учетной записи, оформления и (или) исполнения Заказа и т.п.

6.7. В любом случае Маркетплейс несет ответственность исключительно в размере документально подтвержденного реального ущерба, причиненного Продавцу.

7. ИНОЕ

7.1. Маркетплейс вправе в одностороннем порядке по своему единоличному усмотрению вносить любые изменения в документы, составляющие Договор, путем опубликования новой редакции указанных документов на сайте Маркетплейс sapsana.ru и направления уведомления о новой версии Продавцу, по усмотрению Маркетплейс, посредством сайта Маркетплейс sapsana.ru и (или) Системы и (или) электронных сообщений. Направленные посредством сайта Маркетплейс sapsana.ru и (или) Системы уведомления считаются доставленными с момента доставки уведомления в Учетную запись Продавца. Направленные по электронной почте уведомления считаются доставленными с момента их доставки в электронный почтовый ящик Продавца.

7.2. Продавец обязан периодически посещать соответствующие разделы сайта Маркетплейс sapsana.ru, на которых опубликованы указанные выше документы и (или) информация, с целью ознакомления с внесенными изменениями. Продолжая использовать Сайт путем размещения на нем Товарных предложений, путем принятия и/или исполнения Заказов или путем размещения Контента, Продавец соглашается на применение таких изменений. Указанные изменения, однако, не затрагивают условий уже возникших ранее обязательств Маркетплейс и/или Продавца перед Покупателем.

- 7.3. Маркетплейс вправе полностью или частично передать свои права и (или) обязанности по Договору любому третьему лицу, и Продавец настоящим предоставляет свое согласие на такую передачу.
- 7.4. Продавец не вправе уступать свои права и (или) обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Маркетплейс.
- 7.5. Продавец обязан сообщать Маркетплейс об изменении системы налогообложения Продавца за 10 (десять) рабочих дней до даты предполагаемого изменения.
- 7.6. Стороны соглашаются использовать факсимильное воспроизведение подписи в рамках, установленных ст. 160 ГК РФ. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОДАВЦАМ

В СВЯЗИ С РАЗМЕЩЕНИЕМ ТОВАРНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

I. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Условия предоставления услуг в связи с размещением Товарных Предложений в сети Интернет являются неотъемлемой частью Договора возмездного оказания услуг по размещению Товарных Предложений в сети Интернет (Договор), и содержат все основные условия оказания услуг Маркетплейс по и в связи с размещением Товарных Предложений на Сайте, указанных в Договоре (далее – «Условия» или «Условия предоставления Услуг»).
- 1.2. Настоящие Условия могут время от времени изменяться Маркетплейс в соответствии с изложенным в Договоре.
- 1.3. Термины и определения, изложенные в Разделе 1 Правил оказания Услуг «Термины и Определения», применяются в аналогичном значении в настоящих Условиях предоставления Услуг.

2. УСЛОВИЯ ДОПУСКА ПРОДАВЦА К ТОРГОВЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ САЙТА

- 2.1. Маркетплейс акцептует оферту Продавца о заключении Договора возмездного оказания услуг в связи с размещением Товарных Предложений на Сайте, если Продавец совершил следующие необходимые для направления оферты действия:
 - Продавец зарегистрировался на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> в качестве Продавца с присвоением Учетной записи и пароля доступа в Систему (при условии реализации данного функционала на момент направления Продавцом оферты);
 - Продавец осуществил интеграцию программного обеспечения Продавца с Системой Маркетплейс согласно Требованиям к интеграции, доступным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/>
 - Продавец предоставил Маркетплейс подписанную Продавцом Оферту на заключение Договора в оригинале (на бумажном носителе). Проект Оферты доступен по ссылке <https://sapsana.ru/contract>
 - Продавец передал Маркетплейс необходимые документы, перечисленные в списке документов для заключения Договора по адресу <https://sapsana.ru/vendor-docs>
- 2.2. При формировании Базы данных Маркетплейс самостоятельно по своему усмотрению и(или) основываясь на положениях действующего законодательства Российской Федерации, определяет возможность размещения как отдельных Товарных предложений, так и видов/типов/категорий Товаров.
Размещение Товарного Предложения Продавца на Сайте также может быть невозможным по техническим причинам, если в Системе отсутствует Карточка Товара, указанного в таком Товарном Предложении.
- 2.3. Для размещения Товарных Предложений Продавец предоставляет Маркетплейс информацию о Товаре, включая штрих-код Товара, и иные материалы, достаточные для идентификации Товара и его привязки к соответствующей Карточке Товара.
Для размещения Товарных предложений с применением типа доставки «Самовывоз из магазина», а также Товарных предложений в рамках функционала «Самовывоз из магазина» Продавец также предоставляет Маркетплейс следующую информацию о Магазины Продавца: режим работы каждого Магазина, полный адрес каждого Магазина и иные данные, необходимые для предоставления Покупателю полной и достаточной информации для применения типа доставки «Самовывоз из магазина» и использования функционала «Самовывоз из магазина».

Соответствующая информация и материалы предоставляются путем загрузки в Систему в соответствии с требованиями Маркетплейс.

Информация должна быть полной, достоверной и соответствовать действующему законодательству Российской Федерации, в том числе, законодательству о защите прав потребителей и о рекламе.

- 2.4. Продавец настоящим подтверждает, что его Товарное Предложение, размещенное на Сайте, является публичной офертой.
- 2.5. Продавец соглашается с тем, что Маркетплейс вправе самостоятельно определять условия оформления Заказов на Сайте, в частности, ограничивать возможность оформления Заказов, стоимость которых менее установленной Маркетплейс минимальной стоимости. Маркетплейс уведомляет Продавца об изменении условий оформления Заказов путем направления уведомления о таких изменениях Продавцу, по усмотрению Маркетплейс, посредством Сайта и (или) Системы и (или) электронных сообщений. Направленные посредством Сайта и (или) Системы уведомления считаются доставленными с момента доставки уведомления в Учетную запись Продавца. Направленные по электронной почте уведомления считаются доставленными с момента их доставки в электронный почтовый ящик Продавца. Продолжая использовать Сайт путем размещения на нем Товарных предложений, путем принятия и/или исполнения Заказов или путем размещения Контента, Продавец соглашается на применение таких изменений. Указанные изменения, однако, не затрагивают условий уже возникших ранее обязательств Маркетплейс и/или Продавца перед Покупателем.
- 2.6. Продавец обязан в режиме реального времени поддерживать актуальность размещенной на Сайте информации об ассортименте, сроках возможной отгрузки и розничных ценах на Товары, указанные в Товарных Предложениях, наличии Товарах в Магазинах Продавца, заблаговременно обновляя указанную информацию в Товарных Предложениях.
- 2.6.1. Продавец обязан предоставить Маркетплейс достоверную информацию о себе в объеме, установленным Законом, для размещения на Сайте. В случае, если имеются изменения в такой информации, Продавец обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить Маркетплейс об этих изменениях.
- 2.7. Если Покупатель заявил соответствующее требование, вместе с Товаром Продавец обязан передать Покупателям требуемые в соответствии с законодательством о защите прав потребителей России надлежащим образом заверенные копии сертификатов, (или) деклараций на Товар, свидетельств о регистрации.
- 2.8. Если Продавец не предоставил Маркетплейс подписанную Продавцом Оферту на заключение Договора в оригинале в течение 21 (двадцати одного) календарного дня с момента регистрации на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> в качестве Продавца, то Маркетплейс вправе приостановить возможность для Продавца размещать Товарные предложения на Сайте.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАБОТКЕ И ИСПОЛНЕНИЮ ПРОДАВЦОМ ЗАКАЗОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ

3.1. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАБОТКЕ И ИСПОЛНЕНИЮ ПРОДАВЦОМ ЗАКАЗОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ ДЛЯ УСЛУГ С ДОСТАВКОЙ

- 3.1.1. При оформлении Покупателем на Сайте или посредством Контакт-центра Заказа (акцепте публичной оферты Продавца) Маркетплейс обеспечивает техническую возможность передачи информации о таком Заказе соответствующему Продавцу посредством обмена сообщениями в Системе.
- 3.1.2. Информация о Заказе включает в себя следующее: перечень заказанных Покупателем Товаров, их количество, цену реализации, предполагаемую дату доставки.
- 3.1.3. В течение 3 (трех) часов, в Рабочие Часы, согласованные Сторонами, после получения информации о Заказе Продавец обязан подтвердить Заказ, изменив Статус Заказа на «Подтвержден».

В случае подтверждения Заказа Продавцом Продавец настоящим поручает Маркетплейс, а также Партнерам Маркетплейс проинформировать об этом Покупателя путем организации SMS информирования и (или) уведомления посредством электронной почты и (или) по голосовым каналам

связи путем исходящего вызова на телефонный номер Покупателя, или посредством функциональных возможностей Системы, Сайта или мобильного приложения (в личном кабинете Покупателя).

- 3.1.4. Если Продавец не отвечает на предоставленную Маркетплейс информацию о Заказе по истечению 3 (трех) часов с момента направления Маркетплейс Продавцу информации о Заказе или отклоняет Заказ, то указанное действие и бездействие приравнивается Сторонами к отклонению Заказа. В этом случае Маркетплейс вправе приостановить размещение соответствующего Товарного Предложения до выяснения обстоятельств.
- 3.1.5. После передачи Товара в целях его доставки Покупателю Продавец обязан изменить Статус отгрузки Заказа по правилам, описанным в Разделе Условий о доставке Товара.
- 3.1.6. При отклонении Продавцом Заказа в соответствии с п. 3.1.4, Продавец несет ответственность за все негативные последствия одностороннего отказа от исполнения Договора Купли-Продажи Товара, включая возможные претензии и (или) требования, предъявленные Покупателем в связи с подобным изменением/отменой Заказа.

Продавец, отклонивший Заказ, обязан уплатить Маркетплейс штраф, рассчитываемый в виде % от стоимости каждого включенного в такой Заказ Товара в соответствии с Приложением № 7 к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/contract-app-7/>

3.2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАБОТКЕ И ИСПОЛНЕНИЮ ПРОДАВЦОМ ЗАКАЗОВ С ТИПОМ ДОСТАВКИ «САМОВЫВОЗ ИЗ МАГАЗИНА»

- 3.2.1. При оформлении Покупателем на Сайте или посредством Контакт-центра Заказа (акцепте публичной оферты Продавца) Маркетплейс обеспечивает техническую возможность передачи информации о таком Заказе соответствующему Продавцу посредством обмена сообщениями в Системе.
- 3.2.2. Информация о Заказе включает в себя следующее: перечень заказанных Покупателем Товаров, их количество, цену реализации, тип доставки «Самовывоз из магазина», адрес Магазина.
- 3.2.3. В течение 3 (трех) часов, в Рабочие Часы, согласованные Сторонами, после получения информации о Заказе Продавец обязан:
- i. подтвердить Заказ, изменив Статус Заказа на «Подтвержден» и предоставить Маркетплейс уникальный код Заказа с указанием наличия или отсутствия каждого Товара в Заказе;
 - ii. отложить заказанные Товары для Покупателя в отведенное для выдачи Заказов место по адресу выбранного Покупателем Магазина.
- 3.2.4. Продавец настоящим поручает Маркетплейс, а также Партнерам Маркетплейс проинформировать Покупателя о статусе Товара в Заказе, адресе и режиме работы Магазина путем организации СМС-информирования или посредством других каналов связи с Покупателем.
- 3.2.5. Если Продавец не отвечает на предоставленную Маркетплейс информацию о Заказе по истечению 3 (трех) часов с момента направления Маркетплейс Продавцу информации о Заказе или отклоняет Заказ, то указанное действие и бездействие приравнивается Сторонами к отклонению Заказа. В этом случае Маркетплейс вправе приостановить размещение соответствующего Товарного Предложения до выяснения обстоятельств.
- 3.2.6. После подтверждения Заказа Продавец обязан хранить заказанный Товар в Магазине Продавца для Покупателя в течение 3-х рабочих дней с момента оформления Заказа, либо до получения заказанного Товара Покупателем. Неисполнение этого требования приравнивается к отказу от исполнения подтвержденного Заказа.
- 3.2.7. В течение 3-х рабочих дней после оформления Заказа Продавец обязан обеспечить выдачу Заказа Покупателю при предъявлении Покупателем уникального кода Заказа в Магазине Продавца с учетом условий Заказа (в частности ассортимент и количество). Невыполнение этих требований приравнивается к отказу от исполнения Заказа. Если покупатель не пришел в Магазин Продавца в указанный в настоящем пункте срок или отказался от Заказа на этапе исполнения Заказа, то обязательства Продавца перед Маркетплейс считаются исполненными.

- 3.2.8. При отклонении Продавцом Заказа в соответствии с п. 3.2.5., а также в случае отказа Продавца от исполнения подтвержденного Заказа (в соответствии с п. 3.2.6, 3.2.7) Продавец несет ответственность за все негативные последствия одностороннего отказа от исполнения Договора Купли-Продажи Товара, включая возможные претензии и (или) требования, предъявленные Покупателем в связи с подобным изменением/отменой Заказа.

Продавец, отклонивший Заказ или отказавшийся от исполнения подтвержденного Заказа, обязан уплатить Маркетплейс штраф, рассчитываемый в виде % от стоимости каждого включенного в такой Заказ Товара в соответствии с Приложением № 7 к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/contract-app-7>.

3.3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАБОТКЕ И ИСПОЛНЕНИЮ ПРОДАВЦОМ ЗАКАЗОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ ПРИ ФУНКЦИОНАЛЕ «САМОВЫВОЗ ИЗ МАГАЗИНА»

- 3.3.1. При оформлении Покупателем на Сайте или посредством Контакт-центра Заказа (акцепте публичной оферты Продавца) Маркетплейс обеспечивает техническую возможность передачи информации о таком Заказе соответствующему Продавцу посредством обмена сообщениями в Системе.
- 3.3.2. Информация о Заказе включает в себя следующее: перечень заказанных Покупателем Товаров, их количество, цену реализации, тип заказа «Самовывоз из магазина», адрес магазина.
- 3.3.3. В течение 3 (трех) часов, в Рабочие Часы, согласованные Сторонами, после получения информации о Заказе Продавец обязан
- 3.3.3.1. обеспечить резервирование каждого Товара в Заказе для Покупателя, оформившего Заказ, по адресу выбранного Покупателем Магазина (в том числе, при необходимости отложить заказанный Товар в отведенное для выдачи заказов в Магазине место);
- 3.3.3.2. предоставить Маркетплейс уникальный код Заказа с указанием наличия или отсутствия каждого Товара в Заказе.
- 3.3.4. Продавец настоящим поручает Маркетплейс, а также Партнерам Маркетплейс проинформировать Покупателя о статусе Товара в Заказе, адресе и режиме работы Магазина путем организации СМС-информирования или посредством других каналов связи с Покупателем.
- 3.3.5. Если Продавец не отвечает на предоставленную Маркетплейс информацию о Заказе по истечению 3 (трех) часов с момента направления Маркетплейс Продавцу информации о Заказе или отклоняет Заказ, то указанное действие и бездействие приравнивается Сторонами к отклонению Заказа. В этом случае Маркетплейс вправе приостановить размещение соответствующего Товарного Предложения на Сайте до выяснения обстоятельств.
- 3.3.6. После подтверждения резервирования Товара в Заказе Продавец обязан хранить зарезервированный для Покупателя товар в течение 3-х рабочих дней до получения заказанного Товара Покупателем в Магазине Продавца. Неисполнение этого требования приравнивается к отказу от исполнения заказа.
- 3.3.7. В течение 3-х рабочих дней после резервирования Товара Продавец обязан обеспечить выдачу Заказа Покупателю при предъявлении Покупателем уникального кода Заказа в Магазине Продавца с учетом условий Заказа (цена Товара, ассортимент и количество), осуществить прием денежных средств при необходимости и выдать необходимые документы. Невыполнение этих требований приравнивается к отказу от исполнения Заказа. Если покупатель не пришел в Магазин Продавца в указанный в настоящем пункте срок или отказался от Заказа на этапе исполнения Заказа, то обязательства Продавца перед Маркетплейс считаются исполненными.
- 3.3.8. При отказе Продавца от исполнения Заказа Продавец несет ответственность за все негативные последствия одностороннего отказа от исполнения Договора Купли-Продажи Товара, включая возможные претензии и (или) требования, предъявленные Покупателем в связи с подобным отказом.
- 3.3.9. Продавец, отказавшийся от исполнения Заказа, обязан уплатить Маркетплейс Вознаграждение в соответствии с Договором.

II. УСЛУГИ МАРКЕТПЛЕЙС

4. КОМПЛЕКС СТАНДАРТНЫХ УСЛУГ В СВЯЗИ С РАЗМЕЩЕНИЕМ ТОВАРНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПРОДАВЦА НА САЙТЕ

В комплекс стандартных Услуг Маркетплейс Продавцу в связи с размещением Товарных Предложений на Сайте входят следующие Услуги:

- Информационные Услуги;
- Маркетинговые Услуги;
- Услуги по предоставлению аналитической и статистической информации;
- Услуги по организации исполнения Договора Розничной Купли-Продажи (Услуги с доставкой, Услуги в связи с размещением Товарных предложений с применением типа доставки «Самовывоз из магазина» и Услуги при функционале «Самовывоз из магазина»).

4.1. Информационные Услуги Маркетплейс включают в себя следующие Услуги:

- i. Размещение на Сайте Товарных Предложений Продавца, в том числе информации о наличии Товарных Предложений в Магазины Продавца при использовании им функционала «Самовывоз из магазина»;
- ii. Размещение на Сайте информации о Продавце, преимуществах Товара и Товарного Предложения, дополнительных работах, товарах, услугах Продавца, связанных с Товаром и Товарным Предложением;
- iii. Размещение на Сайте товарных знаков и знаков обслуживания Продавца для целей повышения общей узнаваемости Продавца и его товарных знаков и знаков обслуживания, повышения лояльности Покупателей и Пользователей к Продавцу.
- iv. Подготовка и размещение в Системе карточки Товара для целей последующего составления Продавцом Товарного Предложения;
- v. Предоставление Личного Кабинета, техническая и технологическая возможность пользования Системой.

4.2. Стандартные Маркетинговые Услуги Маркетплейс включают в себя следующие Услуги:

- i. Организация участия Продавца в программе лояльности Покупателей Маркетплейс (далее – «Программа Лояльности»).

Программа лояльности является маркетинговой программой Маркетплейс, направленной на продвижение Товарных Предложений, Продавцов, стимулирование продаж и повышение лояльности Покупателей и Пользователей.

Все условия функционирования Программы Лояльности изложены в Условиях Программы Лояльности. Условия Программы Лояльности размещены на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/reward-points>, которые являются Приложением № 6 к настоящим Условиям.

Условия разрабатываются и изменяются Маркетплейс по своему усмотрению. Изменения в Условиях Программы Лояльности доводятся до сведения Продавца через уведомление в Личном Кабинете.

- ii. Услуги по организации и проведению маркетинговых акций по продвижению Товаров, категорий Товаров, производителей и товарных знаков производителей Товаров и иных аналогичных акций, проводимых для всех Продавцов, которые относятся к соответствующей маркетинговой акции.
- iii. **Стандартные Услуги по предоставлению аналитической и статистической информации** Маркетплейс включают в себя Услуги по формированию системного отчета с информацией об общем количестве Заказов Продавца, статистика по срокам их организации и исполнения, детализация Заказов;

4.3. Услуги по организации исполнения Договора Розничной Купли-Продажи включают в себя:
для Услуг с доставкой:

- i. Услуги по приему и обработке обращений, претензий и/или исков Покупателей;

- ii. Услуги Контакт-Центра;
- iii. Услуги по сбору денежных средств в оплату за товар;
- iv. Услуги по организации курьерских услуг по доставке Товаров Покупателям и в ПВЗ;
- v. Услуги по организации и сопровождению документооборота.

для Услуг в связи с размещением Товарных предложений с применением типа доставки «Самовывоз из магазина»:

- i. Услуги по приему и обработке обращений, претензий и/или исков Покупателей;
- ii. Услуги Контакт-Центра;
- iii. Услуги по сбору денежных средств в оплату за товар при безналичных расчётах на Сайте;
- iv. Услуги по организации и сопровождению документооборота.

для Услуг с функционалом «Самовывоз из магазина»:

- i. Услуги по приему и обработке обращений, претензий и/или исков Покупателей;
- ii. Услуги Контакт-Центра;
- iii. Услуги по организации и сопровождению документооборота.

Продавец вправе выбрать одновременно три типа Услуг – Услуги с доставкой, Услуги для Товарных предложений с применением типа доставки «Самовывоз из магазина» и Услуги с функционалом «Самовывоз из магазина», так и каждый в отдельности.

4.3.1. Услуги по приему и обработке обращений, претензий и/или исков Покупателей включают в себя следующие Услуги:

- 4.3.1.1. Маркетплейс организывает систему приема и обработки обращений Покупателей и Пользователей, их претензий и/или исков в связи с размещением Товарных Предложений, Товарами надлежащего и ненадлежащего качества, условиями Договоров купли-продажи и/или выполнением Договоров купли-продажи Продавцом.
- 4.3.1.2. Прием и обработка претензий, обращений, исков осуществляются собственными силами Маркетплейс, либо силами привлеченных Маркетплейс третьих лиц (в том числе силами Партнеров Маркетплейс).

4.3.2. Услуги Контакт-Центра включают в себя:

- 4.3.2.1. Организацию функционирования телефонной службы, операторы которой осуществляют коммуникацию с Покупателями, Пользователями, Получателями Товаров (Заказов);
- 4.3.2.2. Оформление Заказов;
- 4.3.2.3. Консультирование Покупателей, Пользователей, Получателей по вопросам, связанным с Продавцом, его Товарными Предложениями, маркетинговыми акциями, проводимыми Маркетплейс, Заказами, их статусами, ценами и оплатой Заказов (Товаров), любым иным вопросом, связанным с Заказами или Товарами;
- 4.3.2.4. Коммуникация с Покупателями, Пользователями, Получателями Товаров (Заказов) в связи с функциональными возможностями Системы и (или) Сайта, Личным кабинетом Пользователя, персональным разделом Пользователя на Сайте, Программой Лояльности.

4.3.3. Сбор денежных средств в оплату Товаров.

- 4.3.3.1. Настоящим Продавец, руководствуясь статьей 1005 Гражданского кодекса РФ, поручает Маркетплейс осуществить сбор у Покупателей денежных средств в оплату Товаров, приобретенных Покупателями у Продавца на основании Договоров Купли-Продажи. Для оказания данной Услуги Маркетплейс вправе привлекать любых третьих лиц по своему выбору, в том числе, включая, но не ограничиваясь, банки, предоставляющие услуги эквайринга, интернет-эквайринга, с размещением на Сайте модуля и/или

специального программного обеспечения (шлюза), обеспечивающего возможность осуществления и обработки онлайн платежей, а также службы доставки, обеспечивающие прием наличных и безналичных платежей от Покупателей в счет оплаты Товара.

Маркетплейс вправе, руководствуясь ст. 1009 Гражданского кодекса РФ поручить Партнерам Маркетплейс осуществить сбор у Покупателей денежных средств в оплату Товаров, приобретенных Покупателями у Продавца на основании Договоров Купли-Продажи, оставаясь при этом ответственным перед Продавцом за действия Партнеров.

- 4.3.3.2. Маркетплейс оказывает услугу по сбору денежных средств в оплату за Товар, оплачиваемых Покупателями наличными денежными средствами, по безналичному расчету путем оплаты банковской картой Покупателя в момент приемки Товара, посредством онлайн оплаты.
- 4.3.3.3. Маркетплейс осуществляет перечисление Продавцу полученных от Покупателей денежных средств за вычетом Вознаграждения и Дополнительного Вознаграждения, подлежащих уплате, еженедельно в пятницу. Если данные дни являются нерабочими или праздничными, то перечисление соответственно осуществляется на следующий рабочий день.
- 4.3.3.4. В случае если Покупатель отказался от приемки Товара (Заказа) без объективной причины, Вознаграждение в части, указанной в абзаце первом подпункта i, подпунктах iv, v пункта 8.1. Условий, Продавцом не уплачивается.

В случае если Покупатель отказался от приемки Товара (Заказа) по объективным причинам, включая, но не ограничиваясь, следующие: несоответствие доставленного или получаемого Покупателем с применением типа доставки «Самовывоз из магазина» Товара описанию на Сайте и/или Товарному Предложению, Товар, не соответствующий Заказу по ассортименту, комплектности, цвету и иной сходной причине, повреждения Товара, или если Покупатель не смог получить по вине Продавца заказанный Покупателем с применением типа доставки «Самовывоз из магазина» Товар в Магазине Продавца, такой случай приравнивается к отмене подтвержденного Заказа Продавцом, что влечет возникновение у Продавца обязанность выплатить Маркетплейс штраф, рассчитываемый в виде % от стоимости каждого включенного в такой Заказ Товара в соответствии с Приложением № 7. к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/contract-app-7>.

- 4.3.3.5. В случае если Покупатель не смог получить по вине Продавца зарезервированный Покупателем в рамках функционала «Самовывоз из магазина» Товар в Магазине Продавца, или Покупатель отказался от приемки зарезервированного в рамках функционала «Самовывоз из магазина» Товара по объективным причинам, Вознаграждение в части, указанной в подпунктах iii и v пункта 8.1. Условий, Продавцом уплачивается.
- 4.3.3.6. Маркетплейс информирует Продавца о принятых от Покупателей денежных средствах по каждому Заказу через Личный Кабинет в течение 7 (семи) рабочих дней с момента передачи Заказа Покупателю.

Маркетплейс формирует Отчет о собранных денежных средствах в соответствии с изложенным в п. 6.1 Условий.

4.3.4. Услуги по организации курьерской доставки Заказов Покупателям и в ПВЗ

4.3.4.1. Общие положения об организации курьерских услуг по доставке Товара Покупателю.

Расчет срока курьерской доставки Товара Покупателю осуществляется в Рабочих Днях, начиная с Рабочего Дня, следующего за днем отгрузки Товара Продавцом в Службу Доставки.

В случае несоблюдения Продавцом указанного в Условиях срока и/или порядка передачи Товара в Службу доставки срок доставки Товара Покупателю пролонгируется на соответствующий период просрочки.

- 4.3.4.2. Список доступных пунктов выдачи заказов (ПВЗ) в населенных пунктах, и информация о сроках курьерской доставки до указанных городов и населенных пунктах расположены по адресу <https://sapsana.ru/payment-and-shipping/>.

4.3.4.3. Обработка Товаров в Сортировочном Центре.

Услуги с доставкой предоставляются по принципу Услуги с формированием Грузового места или Услуги с отправлением Продавцом Партии товара.

Продавец вправе выбрать один тип Услуг с доставкой: либо Услуга с формированием Грузового места, либо Услуга с отправлением Партии товара. При этом возможность работы по принципу Услуги с отправлением Партии товара подтверждается Маркетплейс дополнительно в зависимости от загрузки Сортировочного Центра.

4.4.4.3.1. Обработка Грузового Места в Сортировочном Центре.

Обработка Грузового Места в Сортировочном Центре производится до осуществления его курьерской доставки Покупателю, либо до момента его возврата Продавцу.

Срок обработки Грузового Места в Сортировочном Центре составляет не более 7 (семи) дней. В течение указанного срока плата за обработку Грузовых Мест в Сортировочном Центре включена в Вознаграждение.

Маркетплейс не оказывает услуг по хранению Товара на каком-либо этапе оказания услуг. Стороны соглашаются, что право собственности на Товар не переходит к Маркетплейс в период обработки Грузового Места в Сортировочном Центре.

4.4.4.3.2. Обработка Партии товара в Сортировочном Центре.

Обработка Партии товара в Сортировочном Центре с целью формирования Отправлений производится до осуществления его курьерской доставки Покупателю, либо до момента его возврата Продавцу.

Срок обработки Партии товара в Сортировочном Центре составляет не более 7 (семи) дней. В течение указанного срока плата за обработку Партии товара и формирование из Партий товара Отправлений для передачи Покупателям (комплектование и упаковка) в Сортировочном Центре включена в Вознаграждение.

Маркетплейс не оказывает услуг по хранению Товара на каком-либо этапе оказания услуг. Стороны соглашаются, что право собственности на Товар не переходит к Маркетплейс в период обработки Партии товара в Сортировочном Центре.

4.3.4.4. Служба доставки имеет право проверять характер вложений в Товарное Место и Партию товаров, а также правильность физического и объемного веса Грузового Места и Партии товаров, указанных Продавцом в Реестре Отгрузки. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между данными, указанным в Реестре Отгрузки и результатом проверки, Служба Доставки вправе самостоятельно изменить указанные в Реестре Отгрузки данные.

4.3.4.5. Организация курьерской доставки Товара Покупателю и в ПВЗ.

Доставка Товара Покупателю осуществляется представителями курьерской службы до двери, либо до первой пропускной системы, пункта охраны, иных территорий с ограниченным доступом, если доступ к двери невозможен.

Маркетплейс и/или Служба доставки не несет ответственность за невозможность вручения Товара Покупателю и приема денежных средств на территории с ограниченным доступом, если Покупатель не обеспечил соответствующий доступ.

4.3.4.6. Время ожидания представителя Службы доставки на адресе доставки составляет не более 20 (двадцати) минут. По истечении 20 (двадцати) минут представитель Службы доставки вправе покинуть адрес доставки без вручения Товара Покупателю. В этом случае курьерская служба и/или Маркетплейс не несут ответственности за просрочку организации курьерской доставки и/или неисполнение доставки.

4.3.4.7. Курьерская служба обязана предпринимать все усилия, чтобы обеспечить доставку Товара Покупателю в заявленный и согласованный интервал доставки. Тем не менее, в случае негативных погодных условий, пробок, тяжелого трафика и иных объективных обстоятельств курьерская доставка производится в согласованный календарный день, и считается исполненной надлежащим образом.

4.3.4.8. Изменение адреса, даты (временного интервала) доставки, иных условий оказания Услуги по организации курьерской доставки Товара Покупателю при условии предварительного согласования подобных изменений с Покупателем не является нарушением обязательств перед Продавцом. 4.3.4.9. При первой

неудачной доставке Товара Покупателю в связи с отсутствием Покупателя по адресу доставки в согласованные дату и время курьерская служба осуществляет 3 (три) повторные попытки доставки Товара с обязанностью предварительно согласовать время и дату доставки Товара с Покупателем по телефону.

Курьерская служба обязана дозвониться до Покупателя, согласовать время и дату повторной доставки и осуществить курьерскую доставку Товара в пределах срока, указанного в п. 4.3.4.1 Условий.

4.3.4.10. В случае если Покупатель по своей инициативе меняет адрес или интервал доставки, доставка переносится курьерской службой на другие согласованные с Покупателем день и время.

4.3.4.11. Доставка Товара может осуществляться в ПВЗ, выбранного Покупателем при оформлении Заказа.

4.3.4.12. Возврат Товара Продавцу

4.3.4.12.1. Служба доставки возвращает Товар Продавцу в следующих случаях:

- i. Товар не был передан Покупателю в течение срока обработки, указанного в п. 4.3.4.1, в связи с невозможностью связаться с Покупателем по телефону и/или электронной почте, либо в связи с отсутствием Покупателя (уполномоченного им Получателя) по адресу курьерской доставки (с учетом трех попыток доставки); либо
- ii. Произошел отказ/частичный отказ Покупателя от приемки и/или осуществления оплаты Товара.
- iii. Покупатель не забрал Товар в выбранном им при Заказе ПВЗ в течение срока хранения Заказа.

Во всех вышеуказанных случаях в Личном кабинете проставляется соответствующий статус Заказа.

4.3.4.12.2. В случае обращения Покупателя к Продавцу для возврата Товара, Продавец обязан обеспечить возможность возврата как Товара ненадлежащего качества, так и Товара надлежащего качества, в срок до 30 дней, в порядке, определенным Продавцом, на условиях, не нарушающих действующее законодательство Российской Федерации.

Продавец указывает условия возврата Продавцу товаров в Личном кабинете (в том числе: адрес пункта приема возвратов, телефон и электронная почта службы поддержки Продавца, а также график работы пункта приема возвратов).

Продавец обязан обеспечить прием возврата Товара Покупателем с использованием Покупателем формы бланка возврата Маркетплейс, которая является Приложением № 5 к Условиям (<https://sapsana.com/images/upload/docs/sapsana-return-form-ru.pdf>) и специального функционала Сайта. Продавец информирует Маркетплейс по электронному адресу help@sapsana.com о своем решении касательно удовлетворения требования Покупателя о возврате Товара в течение 1 (одного) рабочего дня после принятия соответствующего решения.

В случае если Покупатель выразил требование Продавцу вернуть денежные средства за возвращаемый Покупателем Товар безналичным способом посредством специального функционала Сайта, Продавец вправе поручить Маркетплейс осуществить возврат денежных средств за возвращаемый Товар безналичным способом.

Маркетплейс вправе руководствуясь ст. 1009 Гражданского кодекса РФ поручить Партнерам Маркетплейс осуществить возврат денежных средств за возвращаемый Покупателем Товар безналичным способом посредством специального функционала Сайта.

4.3.4.13. Возврат Товаров Продавцу осуществляется Службой Доставки одним из следующих способов:

- i. Служба доставки передает Товар Продавцу по месту нахождения Продавца.
- ii. Продавец самостоятельно забирает Товары из Сортировочного Центра или в Службе доставки.

Продавец дополнительно согласовывает с Маркетплейс предпочтительный способ возврата Товаров.

4.3.4.14. В момент передачи Товара Служба доставки передает Продавцу следующие документы:

- i. Реестр Грузовых Мест/Партии товаров с нескрытой упаковкой с указанием их уникальных номеров, Товаров, стоимости Товаров согласно Заказам; и, если применимо,
- ii. Реестр Грузовых Мест/Партии товаров, упаковка которых была вскрыта Покупателем, с указанием уникальных номеров Заказов, Товаров, стоимости Товаров согласно Заказам.

Формы указанных возвратных Реестров размещены в Системе по следующим адресам:

Реестр Грузовых мест: <https://sapsana.com/images/docs/Register-of-packages.docx>;

Реестр Партии товаров: <https://sapsana.com/images/docs/Consignment-register.docx>.

4.3.4.15. Возврат Товаров Продавцу осуществляется в следующие сроки:

i. при доставке Заказа по г. Москве и Московской области:

в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения статуса Товара «Отказ» Маркетплейс возвращает невыкупленный Товар на Сортировочный Центр для передачи Продавцу. По истечении вышеуказанного пятнадцатидневного срока Продавец вправе самостоятельно забрать невыкупленный Товар из Сортировочного Центра при условии предварительного уведомления Маркетплейс о своем намерении забрать Товар не менее, чем за 1 (один) рабочий день.

Продавец также вправе по истечении вышеуказанного пятнадцатидневного срока сообщить Маркетплейс о необходимости доставки невыкупленного Товара по месту нахождения Продавца (на склад Продавца). В этом случае Маркетплейс возвращает невыкупленный Товар на склад Продавца в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения такой заявки.

ii. при доставке Заказа в регионы (вне Москвы и Московской области):

в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения статуса Товара «Отказ», Маркетплейс возвращает невыкупленный Товар на Сортировочный Центр для передачи Продавцу. По истечении вышеуказанного тридцатидневного срока Продавец вправе самостоятельно забрать невыкупленный Товар из Сортировочного Центра при условии предварительного уведомления Маркетплейс о своем намерении забрать Товар не менее, чем за 1 (один) рабочий день.

Продавец также вправе по истечении вышеуказанного тридцатидневного срока сообщить Маркетплейс о необходимости доставки невыкупленного Товара по месту нахождения Продавца (на склад Продавца). В этом случае Маркетплейс возвращает невыкупленный Товар на склад Продавца в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения такой заявки.

Доставка невыкупленного Товара на склад Продавца в соответствии с настоящим пунктом возможна только, если склад Продавца расположен не далее 50 (пятидесяти) километров от МКАД,

4.3.4.16. Приемка Товаров при возврате Продавцу.

При возврате Продавцу Товаров Продавец осуществляет их приемку по Реестру возвращаемых Грузовых Мест с проверкой целостности упаковки Грузового Места.

При возврате Продавцу Товаров Продавец, работающий по принципу Услуг с отправкой Партии товара, осуществляет их приемку без дополнительной проверки.

4.3.4.17. Если упаковка Грузового Места не повреждена (отсутствуют следы вскрытия упаковки и доступа к вложению), Продавец принимает Товар без вскрытия Грузового Места, пересчета его вложения, проверки состояния вложения.

4.3.4.18. Если упаковка Грузового Места имеет следы повреждения/вскрытия (присутствуют следы доступа к вложению), Продавец вправе осуществить осмотр вложенного в Товарное Место Товара на предмет выявления его повреждений в момент приемки у Службы Доставки.

4.3.4.19. Продавец имеет право заявить требования об утрате или повреждении возвращенного Товара в течение 2 (двух) рабочих дней с даты приемки Грузового Места Продавцом. Продавец, работающий по принципу

Услуг с отправкой Партии товара, имеет право заявить требования об утрате или повреждении возвращенного Товара в течение 2 (двух) рабочих дней с даты приемки Товаров.

Претензия Продавца в связи с утратой или повреждением Товара, представляется Маркетплейс вместе с Актом о расхождении по форме, указанной в Приложении № 8 к настоящим Условиям, размещенном на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.com/images/docs/divergence-act.docx>, видеозаписью вскрытия Грузового Места, фотографиями повреждений, штрих кода, идентификатора, а также документами, подтверждающими размер причиненного ущерба.

В случае обнаружения утраты или повреждения Товара Продавец обязан предоставить видеоматериалы, подтверждающие, что Товар был надлежащим образом укомплектован в транспортную упаковку и передан представителю Маркетплейс, а также копии подписанных документов, подтверждающих передачу Товаров Службе доставки/в Пункт приема (п. 5.8.1., 5.9.2. настоящих Условий).

На предоставляемых Продавцом в соответствии с настоящим пунктом фотографиях и видеозаписях должна быть отчетливо видна информация, содержащаяся на каждом Грузовом Месте в соответствии с требованиями к маркировке, указанными в пункте 5.6.3. настоящих Условий .

Претензия направляется Продавцом через Личный Кабинет.

После истечения 3 (трех) рабочих дней и (или) в случае не предоставления Продавцом указанных в настоящем пункте материалов (видеоматериалов и документов) претензии в отношении возвращенного Товара не принимаются, обязательства по возврату Продавцу Товара считаются исполненными надлежащим образом.

4.3.4.20. В случае выявления Продавцом при приемке возврата Товара полной утраты Товаром своих потребительских свойств, ввиду чего последующая розничная реализация данного Товара невозможна, Маркетплейс отвечает перед Продавцом в размере закупочной стоимости Товара, но не более стоимости, указанной в соответствующем Товарном предложении.

В случае выявления при приемке возврата Товара Продавцом частичной потери Товаром своих потребительских свойств, последующая реализация которого возможна с уценкой, Маркетплейс отвечает перед Продавцом в размере стоимости соответствующей уценки, согласуемой Сторонами.

4.3.4.21. В случае утраты Службой доставки Товара, подлежащего возврату Продавцу, Маркетплейс отвечает перед Продавцом в размере закупочной стоимости Товара, но не более стоимости, указанной в соответствующем Товарном предложении.

В случае обнаружения Службой доставки Товара, ранее считавшегося утраченным, что повлекло за собой выплату Продавцу компенсации в размере стоимости такого Товара, Маркетплейс возвращает указанный Товар Продавцу.

При этом Продавец соглашается с тем, что факт приемки им Товара, ранее считавшегося утраченным, свидетельствует о безоговорочном признании Продавцом задолженности перед Маркетплейс в размере компенсации, выплаченной ранее Продавцу в связи с утратой такого Товара (признание долга), и обязуется возратить Маркетплейс сумму указанной компенсации.

Маркетплейс вправе осуществлять зачет денежных требований Продавца по перечислению ему оплаты за Товары, собранной у Покупателей, против требований Маркетплейс о возврате выплаченной в соответствии с настоящим пунктом компенсации.

4.3.4.22. В любом случае претензии Продавца относительно утраты переданных Службе доставки или в Пункт приема Товаров должны быть заявлены Продавцом не позднее 2 (двух) месяцев с даты отгрузки Товаров Службе доставки или приемки Товаров в соответствующем Пункте приема.

4.3.5. Услуги по организации и сопровождению документооборота

4.3.5.1. Стороны обмениваются документами, связанными с исполнением Договора (за исключением документов, для которых положениями настоящих Условий прямо предусмотрена необходимость предоставления на бумажных носителях) с помощью Системы Электронного Документооборота.

В случае, если на дату предоставления Продавцу документов, связанных с исполнением Договора, Маркетплейс будет выявлено, что Продавец не использует Систему Электронного Документооборота, и при этом Продавец не предоставит Маркетплейс информацию, необходимую для подключения к используемой Продавцом Системе Электронного Документооборота, Маркетплейс оказывает Продавцу услуги по организации и сопровождению документооборота, включающие в себя организацию процесса подписания и обмена с Продавцом связанными с исполнением Договора документами на бумажных носителях (в частности, но не ограничиваясь, счетами, документами, предусмотренными разделом 6 Условий, Дополнительными соглашениями к Договору).

Стоимость услуги по организации и сопровождению документооборота рассчитывается в соответствии с разделом 8 Условий.

4.4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ МАРКЕТПЛЕЙС:

4.4.1. Маркетплейс вправе предоставлять Продавцу Дополнительные услуги. В таком случае Стороны заключают Дополнительные соглашения, в том числе посредством совершения конклюдентных действий через Личный Кабинет Продавца.

4.4.1.1. Дополнительные Маркетинговые Услуги включают, но не ограничиваясь:

i. Организацию и проведение по поручению Продавца дополнительных маркетинговых акций по продвижению товарных знаков и знаков обслуживания Продавца, Товарных Предложений и Товаров Продавца, магазинов Продавца, в том числе основанных на участии Продавцов в Программе Лояльности, для формирования и увеличения лояльности Участников Программы Лояльности к Программе, Организатору и Продавцам;

ii. Организацию и проведение по поручению Продавца рекламных и маркетинговых акций, не связанных с активностью Продавца на Сайте, Товарами или Товарными Предложениями;

iii. Организацию виртуальных витрин (брендзон) для Продавца, его Товаров, Товарных Предложений, иных товаров, работ, услуг Продавца;

iv. Предоставление расширенных функционалов по самостоятельному управлению Продавцом своими рекламными кампаниями, систем формирования и регулирования скидок на Товарные предложения Продавца, в том числе установление параметров автоматического регулирования стоимости Товарных предложений на основе предоставляемых Маркетплейс маркетинговых исследований и анализа.

v. Фото и видеосъемка товаров и (или) ретушь фотографий для товарных карточек Продавца.

vi. Создание текстовых описаний на русском и (или) английском языках для товарных карточек Продавца.

vii. Организацию и проведение выездных рекламных фото и видеосъемок с участием моделей или актеров и (или) с использованием съемочных павильонов Партнеров.

4.4.1.2. Иные Дополнительные Услуги, включая, но не ограничиваясь, Дополнительную Услугу по предоставлению аналитической и статистической информации.

Составление любых иных отчетов, не указанных в Разделах 5-8 Условий, является Дополнительной Услугой по предоставлению аналитической и статистической информации.

- 4.4.2. Стоимость дополнительных Маркетинговых Услуг Маркетплейс может быть включена в сумму стандартного Вознаграждения Маркетплейс, рассчитываемого в соответствии с разделом 8 Условий, или согласуется Сторонами отдельно (предоставляется Продавцу за Дополнительное вознаграждение на основании Дополнительных соглашений к Договору).

III. ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ С ДОСТАВКОЙ

5. НУЛЕВАЯ МИЛЯ

- 5.1. Для целей оказания Услуг, указанных в Разделе 4, в части осуществления организации операций по комплектации Заказа, Комплексного Заказа, организации курьерской доставки Заказов и для иных целей, связанных с физическим перемещением Товара, Стороны руководствуются настоящим Разделом.

5.2. Порядок направления информации о наличии и готовности Заказов.

Продавец направляет Маркетплейс информацию о наличии и готовности Товара к отгрузке в электронном виде в Системе (далее – «Уведомление о готовности Товара к отгрузке»), путем загрузки соответствующей информации в Личном Кабинете и изменения статуса отгрузки заказа на «Упакован», либо по электронной почте по адресу: info@sapsana.com.

Продавец обязуется включать в состав Уведомления о готовности Товара к отгрузке сведения о кодах идентификации, содержащихся в средствах идентификации Товаров, подлежащих согласно действующему законодательству России обязательной маркировке средствами идентификации.

При отправлении Партии товара Продавец посредством соответствующего функционала Системы направляет Маркетплейс информацию о готовности Товаров к отгрузке, формируя Реестр Отгрузки Партии товара.

Если Маркетплейс не получает от Продавца подтверждение готовности Товаров к отгрузке в течение 3 (трех) рабочих часов, Маркетплейс направляет Запрос о готовности Товаров к отгрузке (Запрос о готовности Товара к отгрузке). Продавец обязан предоставить ответ на такой запрос в течение 1 (одного) рабочего часа с момента направления запроса.

После получения от Продавца Уведомления о готовности Товара к отгрузке Маркетплейс через Систему уведомляет Продавца о дате и времени подачи транспортного средства для отгрузки Товаров (Уведомление о времени выборки Товара со склада Продавца), либо о времени приема Товаров в соответствующем Пункте приема в случаях, когда Продавец доставляет Товар самостоятельно (Уведомление о времени выборки Товара в Пункте Приема). В Уведомлении о времени отгрузки со склада Продавца указываются следующие данные: дата и временной интервал подачи транспортного средства, адрес склада Продавца.

Уведомление о времени выборки Товара со склада Продавца направляется Маркетплейс Продавцу не позднее чем 15:30 по московскому времени даты осуществления выборки готовых к отгрузке Товаров со склада Продавца, но в любом случае не менее чем за 1 (один) час до подачи транспортного средства.

5.2.1. В случае непредоставления Продавцом в вышеуказанном порядке сведений о кодах идентификации, содержащихся в средствах идентификации Товаров, подлежащих обязательной маркировке, или предоставления ошибочных кодов идентификации, Продавец обязуется помимо возмещения всех убытков Маркетплейс, возникших в связи с подобными нарушениями (в том числе связанных с удовлетворением требований Партнеров Маркетплейс), оплатить Маркетплейс штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое подобное нарушение.

5.3. Сроки комплектации Товаров.

Продавец обязан скомплектовать, упаковать Товар в соответствии с оформленными Покупателями Заказами и подготовить его к отгрузке в сроки, установленные для Продавца, доступные в Личном кабинете. (- Системе -).

Стороны признают, что поскольку увеличение сроков доставки Товаров до Покупателей, возникающее в результате нарушения Продавцом изначально установленных сроков комплектации Товара, влечет возникновение у Маркетплейс и (или) Партнера Маркетплейс дополнительных расходов, Продавец, нарушивший установленные сроки комплектации Товаров, обязан уплатить Маркетплейс штраф, рассчитываемый в виде % от стоимости каждого такого Товара в соответствии с Приложением № 7 к Условиям, размещенным на сайте

Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/contract-app-7/> .

5.4. Порядок передачи Товаров Продавцом в Службу Доставки на складе Продавца

Отгрузка Товаров осуществляется Продавцом Службе Доставки со склада Продавца.

Адрес подачи транспортного средства, интервал подачи и график отгрузки Товара согласовываются Сторонами и фиксируются в Системе.

Время нахождения представителей Службы доставки на складе Продавца для выборки Заказов ограничено полчаса (30 минут) с момента въезда транспортного средства Службы доставки на территорию склада Продавца, при условии соблюдения Службой Доставки даты и временного интервала выборки, согласованного Сторонами.

Если время нахождения представителей Службы доставки на складе Продавца превышает 30 (тридцать) минут, Служба Доставки имеет право отправить транспортное средство далее по маршруту. Если по графику есть возможность задержать транспортное средство на складе Продавца, Служба Доставки в праве выставить счет на стоимость простоя согласно установленному Тарифу Службы Доставки.

5.5. Самостоятельная доставка Продавцом Товара.

Продавцы, чьи склады находятся в определенных Маркетплейс регионах, городах, районах городов, производят отгрузку своих Товаров самостоятельно непосредственно в Сортировочный центр или в Пункт приема Службы Доставки. Соответствующие ограничения устанавливаются в Личном кабинете Продавца и/или путем уведомления по электронной почте.

Отгрузка Товаров Продавцом может производиться путем доставки Заказов Продавцом в Сортировочный Центр или в Пункт приема Службы Доставки ежедневно, в установленный график работы соответствующего Пункта приема. Способ передачи Товаров, особенности работы Пунктов приема, интервал доставки Товаров Продавцом письменно согласовывается между Маркетплейс и Продавцом и устанавливается для Продавца в Личном Кабинете.

Адрес нахождения Пункта приема указывается в Уведомлении о времени выборки Товара в Пункте Приема..

5.6. Требования к отгружаемым Продавцом Товарам, сформированным в Грузовые места.

Товары (Заказы) упаковываются Продавцом и отгружаются Службе Доставки или в Пункты приема как Грузовые Места.

5.6.1. Требования к весу и габаритам Грузового Места:

5.6.1.1. Вес одного отгружаемого Продавцом на складе Продавца Грузового места, содержащего Товар согласно оформленным Покупателями Заказам, не может превышать 5 кг.

5.6.1.2. Вес одного отгружаемого Продавцом в Пункт приема Грузового места, содержащего Товар согласно оформленным Покупателями Заказам, не может превышать 5 кг., а одно из измерений длин сторон отгружаемого в подвижный Пункт приема Грузового места не может превышать 100 см.

5.6.1.3. В случае отгрузки Грузового места, превышающего заявленные габариты или вес, Служба доставки или Пункт приема вправе отказать Продавцу в осуществлении доставки такого Грузового места.

5.6.2. Требования к индивидуальной упаковке Товаров в Грузовом месте:

5.6.2.1. Отгружаемый Товар должен находиться в индивидуальной упаковке, пригодной для его перевозки автомобильным транспортом, и исключающей доступ к Товару. Упаковка должна исключать возможность доступа к Товару без нарушения индивидуальной упаковки.

5.6.2.2. Товар должен быть дополнительно упакован в транспортную упаковку. Допускаются следующие виды транспортных упаковок:

- Курьер-пакет. Курьер-пакет не может быть прозрачным, и должен скрывать содержащиеся внутри Товары. Курьер-пакет должен быть хорошо заплавлен по всему шву;
- Гофрокороб (коробка). В случае использования коробок доступ к содержимому грузового места должен быть ограничен путем использования фирменного скотча с логотипом Продавца, скотчпломбы или мешковой пломбы. Края гофрокороба должны быть запечатаны фирменным скотчем во избежание выпадения Товаров.
- темная непрозрачная Стрейч-пленка, закрепленная скотчем.

Не могут использоваться в качестве транспортной упаковки Товара:

- Прозрачный полиэтиленовый пакет;
- Заводская упаковка Товара (индивидуальная упаковка). Товар в заводской (индивидуальной) упаковке должен быть дополнительно упакован в транспортную упаковку (в гофрокороб, курьерпакет) в соответствии с изложенным в 5.6.2.2 выше;
- Упаковка с логотипами или иными идентификаторами третьих лиц.

5.6.2.3. Упаковка хрупкого Товара должна быть жесткой и исключать повреждение Товара. На упаковке должна быть нанесена информация, предупреждающая о хрупкости Товара внутри.

5.6.2.4. Возникающие при упаковке Товаров пустоты должны быть заполнены воздушнопузырчатой пленкой, сыпным наполнителем или другими амортизирующими средствами.

5.6.2.5. Внутри Грузового Места должны быть вложены следующие документы:

- в случае если Покупателем заявлено соответствующее требование - копии сертификатов и (или) деклараций, иных документов, требуемых в соответствии с законодательством России, в том числе, подтверждающих подлинность и качество Товара;
- **товарный чек с указанием информации о Продавце и о Товаре, обязательной для предоставления Покупателю в соответствии с требованиями законодательства;**
- письменную информацию о Товаре, которая в момент доставки Товара должна быть доведена до сведения Покупателя в письменной форме в соответствии с положениями законодательства России.
- 5.6.2.6. В случае если производитель Товара и/или нормативно-правовые акты, в частности Правила перевозки грузов автомобильным транспортом, установленными Постановлением Правительства РФ от 15.04.2011 № 272, предписывает соблюдение специальных условий перевозки, Продавец обязан подготовить такой Товар к отгрузке с соблюдением таких условий.

При наличии нарушений указанных требований в п. 5.6.2. к упаковке Товара, Маркетплейс не несет ответственности за повреждение содержимого Товара или потерю товарного вида Товара и заводской упаковки Товара.

5.6.3. Маркировка Грузовых мест, содержащих Товар согласно оформленным Покупателями Заказам.

На каждом Грузовом Месте должна содержаться следующая информация:

- i. номер доставки;
- ii. одномерный штрихкод (УШК);
- iii. фамилия, имя Покупателя /Получателя Заказа;

iv. почтовый адрес доставки: регион, город (район, населенный пункт), номер дома, номер квартиры, если применимо;

v. наименование Продавца (ФИО для ИП), включая организационно-правовую форму, его адрес местонахождения, ОГРН/ОГРНИП, ИНН, КПП.

5.6.3.1. При нарушении Продавцом указанных в п 5.6.3. требований к маркировке Грузовых мест, Маркетплейс не несет ответственности перед Продавцом за утерю Товара.

5.6.3.2. В случае обращения Покупателя к Маркетплейс с возникшим по причине несоблюдения Продавцом п. 5.6.3. требованием о возврате денежных средств за доставку Товара, не соответствующего Заказу, оформленному Покупателем на Сайте и (или) о возмещении убытков в соответствии с законодательством Российской Федерации, Маркетплейс вправе самостоятельно урегулировать претензию Покупателя.

5.6.3.2. Продавец обязуется возместить Маркетплейс документально подтвержденные расходы, понесенные Маркетплейс в результате нарушения Продавцом правил маркировки Грузовых мест, указанных в п 5.6.3. в том числе, все расходы, которые Маркетплейс понесет в результате предъявления к нему претензий со стороны Пользователей, а также со стороны Партнеров Маркетплейс.

5.7. Требования к отгружаемой Партии товаров (Заказов).

Товары (Заказы) формируются Продавцом в коробе или курьер-пакетах и отгружаются Службе Доставки или в Пункт приема как Партия товара.

Товары, отгружаемые Службе Доставки должны быть размещены в коробе таким образом, чтобы обеспечить их полную сохранность при перевозке, погрузке, разгрузке.

Заводская упаковка хрупкого Товара должна быть жесткой, а расположение Товара в коробе или в курьер-пакете должно исключать повреждение Товара. На упаковке должна быть нанесена информация, предупреждающая о хрупкости Товара внутри.

При наличии нарушений требований к упаковке Товара Маркетплейс не несет ответственности за повреждение Товара или потерю его товарного вида и его заводской упаковки.

В случае если Покупателем заявлено соответствующее требование, Продавцом должна быть предоставлена сопроводительная документация для Товаров в соответствии с действующим законодательством России.

В случаях и в порядке, предусмотренными действующим законодательством России, Продавцом должен быть передан вместе с Товаром товарный чек.

Продавец при отсутствии иной возможности передачи товарного чека прикрепляет товарный чек к соответствующему Товару (непосредственно на заводскую упаковку Товара) таким образом, чтобы избежать его утраты в процессе перевозки, погрузки, разгрузки Товара.

Продавец несет ответственность (включая возмещение соответствующих убытков Маркетплейс) за невыполнение Продавцом требований о передаче сопроводительных документов и товарных чеков для соответствующих Товаров.

Торцевая часть транспортной тары (короба, курьер-пакеты) должна быть промаркирована этикеткой с номером Реестра Отгрузки Партии товара.

5.8. Порядок отгрузки Товаров, сформированных в Грузовые места.

5.8.1. Продавец обязуется распечатать и предоставить сводный реестр информации обо всех скомплектованных и упакованных Грузовых Местах, общем количестве Грузовых Мест (Реестр Отгрузки, Акт Отгрузки), установленной Маркетплейс. Реестр Отгрузки доступен в Личном Кабинете Системы. Реестр Отгрузки формируется автоматически Системой в конце каждого рабочего дня (20:00 - 24:00 по московскому времени) и включает в себя все заказы Продавца, переведенные Продавцом в статус отгрузки заказа «Упакован» за текущий рабочий день. Продавец также обязуется предоставить специальные подтверждающие документы, в случае если это предусмотрено законодательством РФ.

Указанные документы распечатываются и подписываются Продавцом в 3 (трех) экземплярах, два экземпляра передаются Службе Доставки или в Пункт приема вместе с Грузовыми Местами.

5.8.2. Товары, подлежащие отгрузке в соответствии с направленным Уведомлением о готовности Товаров к отгрузке должны быть готовы к передаче Службе Доставки и размещены на складе Продавца, адрес которого указан в Уведомлении.

5.8.3. При единовременной отгрузке Продавцом более 100 (ста) Грузовых мест Продавец обязан поместить все Грузовые места в одну тару (паллету, поддон, короб) и обеспечить упаковку такой тары стрейч плёнкой таким образом, чтобы исключить произвольное вскрытие и повреждение целостности упакованной тары во время перемещения Грузовых мест до Сортировочного Центра.

5.8.4. В случае неисполнения Продавцом требований п. 5.8.3. Маркетплейс не несет ответственности за любые повреждения Грузовых мест и их сохранность до момента передачи Грузовых мест в Сортировочный Центр.

5.8.5. Продавец обеспечивает Службе доставки возможность беспрепятственной и своевременной выборки Грузовых Мест, указанных в Уведомлении о готовности Товаров к отгрузке.

5.8.6. При выборке Грузовых Мест представитель Продавца обязуется по требованию Службы Доставки или представителя Пункта приема предъявить документ, подтверждающий полномочия представителя Продавца на осуществление отгрузки и подписание Реестра Отгрузки, а также документ, удостоверяющий личность представителя Продавца.

5.8.7. Служба Доставки и Пункт приема имеют право не принимать Грузовые Места, не указанные в Уведомлении о готовности Товаров к отгрузке. Служба Доставки и Пункт приема в любом случае не принимает Грузовые Места, не указанные в Реестре Отгрузки.

5.8.8. Служба доставки и Пункт приема принимают Товары от Продавца по количеству Грузовых Мест согласно данным Уведомления и Реестру Отгрузки. Служба Доставки и Пункт выдачи не несет ответственность за соответствие содержимого упаковки Заказу Покупателя. Продавец несет полную и единоличную ответственность за соответствие содержимого Грузового Места оформленному Покупателем Заказу, Уведомлению о готовности Товаров к отгрузке, Реестру Отгрузки, и обязуется возместить в полном объеме реальный ущерб Маркетплейс и/или Службы Доставки, возникший в связи с подобными несоответствиями.

5.8.9. Служба Доставки и Пункт приема вправе отказаться от приемки Грузового Места в случае наличия повреждения внешнего вида упаковки Грузового Места и (или) его ненадлежащей упаковки и (или) маркировки.

5.8.10. В случае обнаружения повреждения Грузового места в момент его приемки от Продавца, представителем Службы доставки или Пункта приема и представителем Продавца составляется Акт о выявленных повреждениях. В этом случае поврежденное Товарное Место Службой Доставки или Пунктом приема не принимается. Всю ответственность за невозможность исполнения Заказа Покупателя в указанном случае несет Продавец.

5.8.11. В случае выявления повреждения внешнего вида упаковки Грузового Места Продавец обязан связаться с Маркетплейс и согласовать условия переупаковки поврежденного Грузового Места силами Службы Доставки либо Пункта приема. Продавец оплачивает повторную упаковку Грузового Места Службой Доставки или Пунктом приема.

5.8.12. После осуществления отгрузки Грузовых Мест Службе Доставки или в Пункт Приема Продавец обязан изменить в Системе Статус Заказа на «Отгружен».

5.9. Реестр Отгрузки Партии товара. Порядок отгрузки Партии товара.

5.9.1. Продавец обязуется распечатать и предоставить посредством соответствующего функционала Системы сводный реестр информации обо всех скомплектованных в Партию товара Товарах: их количество, Штрих-коды, нанесенные на Товары, а также номер реестра. Передаваемые Продавцом Товары должны в точности соответствовать соответствующим позициям в передаваемом сводном реестре.

5.9.2. Подписанный Продавцом Реестр отгрузки Партии товара в 2 (двух) экземплярах передается Службе Доставки или Пункту приема вместе с Партией товара. Реестр Отгрузки Партии товара доступен в Личном Кабинете Системы. Реестр Отгрузки Партии товара формируется автоматически Системой в конце каждого рабочего дня (20.00 - 24.00 по московскому времени) и включает в себя все заказы Продавца,

переведенные Продавцом в статус отгрузки заказа «Упакован» за текущий рабочий день. Продавец также обязуется предоставить подтверждающие соответствие Товаров документы, в случае если реализация Товаров требует их наличие в соответствии с законодательством РФ.

5.9.3. Товары, подлежащие отгрузке в соответствии с Реестром Отгрузки Партии товара, должны быть готовы для передачи Службе Доставки или Пункту приема и размещены на складе Продавца, адрес которого указан в Уведомлении.

5.9.4. Продавец обеспечивает Службе доставки или Пункту приема возможность беспрепятственной и своевременной выборки Партии товара согласно позициям Реестра Отгрузки Партии товара к отгрузке.

5.9.5. При выборке Партии товара представитель Продавца обязуется по требованию Службы Доставки или Пункта приема предъявить документ, подтверждающий полномочия представителя Продавца на осуществление отгрузки и подписание Реестра Отгрузки Партии товара, а также документ, удостоверяющий личность представителя Продавца.

5.9.6. Служба Доставки или Пункт приема имеет право не принимать Партию товара, не указанную в Реестре Отгрузки Партии товара. Служба Доставки или Пункт приема в любом случае не принимает Товары, не указанные в Реестре Отгрузки Партии товара.

5.9.7. Служба доставки или Пункт приема принимает Товары от Продавца согласно данным Реестра отгрузки Партии товара. Продавец несет полную и единоличную ответственность за соответствие содержимого Партии товара Реестру отгрузки Партии товара и обязуется возместить в полном объеме реальный ущерб Маркетплейс и/или Службы Доставки и/или Пункта приема, возникший в связи с возникшим несоответствием.

5.9.8. Служба Доставки или Пункт приема вправе отказаться от приемки Товара в случае наличия повреждения внешнего вида Товара и (или) его ненадлежащей упаковки и (или) маркировки.

5.9.9. В случае обнаружения повреждения индивидуальной упаковки Товаров в момент его приемки от Продавца представителем Службы доставки или Пункта приема и представителем Продавца составляется Акт о выявленных повреждениях. В этом случае поврежденный Товар Службой Доставки или Пунктом приема не принимается. Всю ответственность (включая возмещение соответствующих убытков Покупателя и Маркетплейс) за невозможность исполнения Заказа или Заказов Покупателя в указанном случае несет Продавец.

IV. ОТЧЕТНОСТЬ И ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

6. ОТЧЕТЫ МАРКЕТПЛЕЙС

6.1. Маркетплейс предоставляет Продавцу **Отчет об организации курьерской доставки Заказов Покупателям и сборе денежных средств в оплату за Товар** (далее – «Отчет по Заказам») следующим образом.

Отчет по Заказам формируется ежедневно и может содержать, но не ограничиваясь, следующие данные:

- i. Сведения о доставленных Товарах (Заказах) и принятых Покупателями Товарах (Заказах), сведения о Товарах (Заказах), не исполненных Продавцом;
- ii. Сведения о сумме денежных средств, собранных у Покупателей в оплату за принятый Товар, размере Вознаграждения к уплате Маркетплейс, размере суммы к перечислению Продавцу;
- iii. Сведения о полученных Товарах (Заказах) в Магазины Продавца с указанием Магазина Продавца при оформлении Заказа с применением типа доставки «Самовывоз из магазина», размер Вознаграждения к уплате Маркетплейс, размер суммы к перечислению Продавцу.

Отчет по Заказам формируется в электронном виде по рабочим дням. Данный отчет формируется в Личном кабинете, на его основании производится перечисление денежных средств Продавцу за Заказы.

В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания отчетного календарного месяца Маркетплейс предоставляет Продавцу в Личном кабинете либо с использованием Системы Электронного Документооборота Отчет об организации курьерской доставки Отправлений Покупателям и сборе денежных средств в оплату за Товар за отчетный месяц.

6.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания отчетного календарного месяца Маркетплейс предоставляет Продавцу в Личном кабинете либо с использованием Системы Электронного Документооборота Отчет о передаче Товаров в Службу Доставки на складе Продавца.

6.3. Маркетплейс предоставляет Продавцу **Отчет по возвращенным Заказам**. Отчет по возвращенным Заказам формируется в Личном Кабинете на основании Реестров по возвратам Грузовых Мест/Партии товаров ежедневно.

Отчет по возвращенным Заказам за отчетный месяц оказания Услуг формируется в электронном виде в течение 5 (пяти) рабочих дней и по окончании отчетного месяца оказания Услуг и предоставляется Продавцу в Личном кабинете.

Форма Отчета по возвращенным Заказам является Приложением № 2 к Условиям (<https://sapsana.com/images/docs/Register-of-packages.docx>).

6.4. Маркетплейс предоставляет Продавцу **Отчет по Заказам, оформленным с функционалом «Самовывоз из магазина»** (Отчет по заказам «Самовывоз из магазина») следующим образом.

Отчет по Заказам «Самовывоз из магазина» формируется ежедневно и может содержать, но не ограничиваясь, следующие данные:

- i. Сведения о выкупленных Товарах (Заказах) в Магазины Продавца с указанием Магазины Продавца, размер Вознаграждения;

Отчет по Заказам формируется в электронном виде по рабочим дням. Данный отчет формируется в Личном кабинете, на его основании производится перечисление денежных средств Продавцу за Заказы, оформленные с функционалом «Самовывоз из магазина».

6.5. Формы Отчетов являются примерными и при необходимости допускается их произвольное изменение, дополнения по усмотрению Маркетплейс.

7. ПРИЕМКА УСЛУГ

7.1. Ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания отчетного месяца Маркетплейс направляет Продавцу в Личном кабинете или с использованием Системы Электронного Документооборота

7.1.1. Акт приемки-передачи оказанных услуг за отчетный месяц оказания Услуг (<https://sapsana.com/images/docs/acceptance.pdf>);

7.1.2. Отчеты, предусмотренные разделом 6 Условий;

7.1.3. Счет-фактура, оформленный в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

Продавец обязан рассмотреть и подписать Акт и Отчеты, и письменно сообщить Маркетплейс о претензиях в связи с оказанием Маркетплейс Услуг Продавцу в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления такого Акта и Отчетов.

По истечении указанного срока претензии не принимаются, Услуги считаются оказанными Маркетплейс надлежащим образом, Отчеты являются принятыми.

Продавец подписывает и направляет Маркетплейс с использованием Системы Электронного Документооборота Акты приемки-передачи Услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления их Продавцу.

В случае отсутствия у Продавца доступа к Системе Электронного Документооборота, Продавец направляет в адрес Маркетплейс подписанные оригиналы Актов приемки-передачи оказанных Услуг за отчетный месяц на бумажных носителях.

Все Отчеты Маркетплейс также предоставляются Продавцу в Личном кабинете в информационном разделе Отчеты.

V. ОПЛАТА УСЛУГ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

8. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ МАРКЕТПЛЕЙС И ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ

8.1. За оказание Продавцу Комплекса стандартных услуг в связи с размещением Товарных Предложений Продавца в сети Интернет Продавец обязуется выплачивать Маркетплейс вознаграждение (далее - "Вознаграждение").

Вознаграждение рассчитывается следующим образом:

- i. для услуг с доставкой: % от стоимости проданного Товара, включая НДС, соответствующей товарной категории в соответствии с Приложением № 3 к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/vendor-rates/>; а также

фиксированная денежная сумма, взимаемая за совокупность Товаров Продавца, включенных в один Заказ, в соответствии с Приложением № 3 к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/vendor-rates/> взимаемая за осуществление доставки Заказа до покупателя с помощью курьерской доставки или ПВЗ Службы Доставки, а так же за осуществление доставки Заказа Продавцу в случае отказа Покупателя от получения Заказа.

- ii. фиксированная денежная сумма, в соответствии с Приложением № 3.2. к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.com/images/docs/Contract-app-3.2.pdf>, взимаемая дополнительно к части Вознаграждения, указанной в подпункте «i», в случае оказания Услуг с доставкой при условии передачи Товаров Продавцом в Службу Доставки на складе Продавца (забор Заказов курьером из офиса Продавца).

- iii. для услуг в связи с размещением Товарных предложений с применением типа доставки «Самовывоз из магазина»: % от стоимости проданного товара, включая НДС, соответствующей товарной категории в соответствии с Приложением № 3.1. к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/vendor-rates/>;

- iv. фиксированная денежная сумма в соответствии с Приложением № 4. к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.com/images/docs/Contract-app-4.pdf>, взимаемая за один календарный месяц оказания Продавцу Услуг при условии обмена документами на бумажных носителях в соответствии с п. 4.3.5. Условий.

Под стоимостью проданного товара понимается стоимость, указанная в Товарном предложении.

Ставка, указанная в подпункте ii, взимается за совокупность Товаров (Заказов) Продавца, включенных в одну Партию товаров, в случае передачи такой Партии товаров в Службу доставки на складе Продавца (вне зависимости от факта исполнения Заказа).

8.2. Вознаграждение в части, указанной в подпунктах i, iii, пункта 8.1. Условий, подлежит выплате в случае заключения Договора Купли-Продажи (исполнения Заказа полностью или частично),

Продавец, отказавшийся от исполнения подтвержденного Заказа, обязан уплатить Маркетплейс штраф, рассчитываемый в виде % от стоимости каждого включенного в такой Заказ Товара в соответствии с Приложением № 7 к Условиям, размещенным на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу https://sapsana.com/images/docs/Contract_app_7.xlsx.

8.2.1. Вознаграждение в части, указанной в подпунктах iii, пункта 8.1. Условий, подлежит выплате в случае заключения Договора Купли-Продажи (исполнения Заказа), а также в случае отказа Продавца от исполнения Заказа, совершенного в рамках функционала «Самовывоз из магазина»

8.3. Вознаграждение включает в себя все расходы Маркетплейс на оказание Услуг. Вознаграждение Маркетплейс включает в себя НДС по применимой ставке.

8.4. Маркетплейс вправе изменять Вознаграждение и любую составную часть Вознаграждения в любое время в одностороннем порядке. Маркетплейс обязан уведомить Продавца об изменении Вознаграждения не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты введения нового размера Вознаграждения. Уведомление об изменении Вознаграждения направляется Продавцу в форме системного сообщения через Личный Кабинет и/или на электронную почту Продавца. В случае изменения Продавцом или Маркетплейс товарной категории Товара, в следствии которого меняется размер Вознаграждения за оказание услуг по размещению данного Товарного предложения на Сайте, соответствующая часть Вознаграждения подлежит перерасчету без предварительного уведомления Продавца.

Продавец имеет право отказаться от Услуг в случае несогласия с новым размером или способом расчета Вознаграждения. В этом случае Продавец прекращает использовать сайт Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, Систему и не размещает Товарные Предложения на Сайте.

В случае если Продавец продолжает использовать сайт Маркетплейс <https://sapsana.ru/>, размещать Товарные Предложения на Сайте или принимать Заказы, Продавец тем самым конклюдентными действиями подтверждает согласие на применение измененного Вознаграждения.

8.5. Оплата Вознаграждения производится путем удержания Вознаграждения из денежных средств, полученных от Покупателей в оплату за Товар.

В случае если собранной суммы недостаточно для оплаты Вознаграждения и иных сумм, подлежащих уплате Продавцом Маркетплейс и/или другим Продавцам, либо в случае невозможности подобного удержания по любой причине, Продавец обязан уплатить Вознаграждение путем перевода денежных средств на расчетный счет Маркетплейс в течение 5 (пяти) банковских дней с даты выставления Маркетплейс соответствующего счета.

В случае оказания Услуг «Самовывоз из магазина», если денежные средства Маркетплейс не собирались или собранной суммы недостаточно для оплаты Вознаграждения и иных сумм, Продавец обязан уплатить Вознаграждение путем перевода денежных средств на расчетный счет Маркетплейс в течение 5 (пяти) банковских дней с даты выставления Маркетплейс соответствующего счета.

8.6. По общему правилу Маркетплейс выставляет счет на оплату неоплаченной части Вознаграждения по итогам отчетного календарного месяца оказания Услуг. Однако иной порядок выставления счета может быть установлен Маркетплейс по своему усмотрению в одностороннем порядке.

8.7. Продавец соглашается с тем, что Маркетплейс вправе осуществлять зачет любых встречных денежных требований, включая денежные требования Продавца по перечислению ему оплаты за Товары, собранной у Покупателей, против требований Маркетплейс по уплате Вознаграждения, а также штрафов, неустоек и (или) убытков Маркетплейс, Покупателей и других Продавцов, подлежащих оплате Продавцом по Договору, и иных требований на основании соответствующего уведомления, направленного через Личный Кабинет и на электронную почту Продавца. При этом оформления иных дополнительных документов для осуществления зачета не требуется.

VI. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ПОКУПАТЕЛЯМИ И ТРАНСПАРЕНТНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

9. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ

9.1. Продавец настоящим принимает на себя обязанность обеспечить Покупателю возможность отказа от Товара в любое время до его передачи, а после передачи Товара - в течение срока, составляющего не менее 30 (тридцати) календарных дней.

9.1.1. Информация о порядке и сроках возврата Товара надлежащего качества соответствующего вида/типа/категории, если применимо, размещается на сайте Маркетплейс <https://sapsana.ru/> по адресу <https://sapsana.ru/exchange-and-return/>. Продавец обязуется обеспечить Покупателю возможность отказаться от Товара в течение 30 (тридцати) дней с момента передачи Товара. 9.2. Продавец настоящим принимает на себя обязанность предоставить Покупателю полную и достоверную информацию о себе и Товаре.

Маркетплейс не несет ответственность за убытки, причиненные Покупателю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о Товаре и (или) Продавце, поскольку не изменяет предоставляемую Продавцом информацию.

В случае обращения Покупателя к Маркетплейс или к Партнеру с уведомлением о неисполнении Продавцом требований законодательства России в части обязательства Продавца осуществить возврат денежных средств Покупателю за Товар ненадлежащего качества или за Товар, не соответствующий Заказу, оформленному Покупателем на Сайте, или за Товар, от которого Покупатель отказался до его передачи согласно действующему законодательству России, Маркетплейс уполномочен обратиться к уполномоченному сотруднику Продавца с запросом о разъяснениях.

9.3. Маркетплейс окажет Покупателю и Продавцу любое возможное содействие для целей успешного урегулирования претензии Покупателя.

В случае обращения Покупателя к Маркетплейс или к Партнеру в связи с размещением Продавцом недостоверной или неполной информации о Товаре и (или) Продавце, с требованием о возврате денежных средств за Товар ненадлежащего качества и (или) доставку Товара, не соответствующего Заказу, оформленному Покупателем на Сайте, Маркетплейс вправе обратиться к уполномоченному сотруднику Продавца с запросом о разъяснениях. Маркетплейс вправе самостоятельно урегулировать претензию Покупателя.

Продавец обязуется возместить Маркетплейс документально подтвержденные расходы, понесенные Маркетплейс в результате нарушения Продавцом предусмотренной действующим законодательством обязанности вернуть денежные средства и (или) обязанности предоставить достоверную и полную информацию о себе и Товарах, в том числе, все расходы, которые Маркетплейс понесет в результате предъявления к нему претензий со стороны Пользователей, а также со стороны Партнеров Маркетплейс.

9.4. В случае если заявленные Покупателем требования, включая требования по уплате неустоек и убытков Покупателя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, являются правомерными, Продавец обязуется в установленные в законе сроки добровольно уплатить сумму требования.

9.5. При отказе в удовлетворении требований Покупателя в случаях, изложенных в п. 9.3, Продавец обязан в течение 2 (двух) дней с даты получения от Маркетплейс запроса письменно пояснить Маркетплейс свою позицию относительно неисполнения требования Покупателя, в том числе приложить документы, подтверждающие законность и обоснованность позиции Продавца.

9.6. Если в срок, указанный в пункте 9.5 Маркетплейс не получит от Продавца обоснование его позиции и подтверждающие документы, при условии, что Маркетплейс признает правомерность, законность и обоснованность требований Покупателя, Маркетплейс, а также Партнеры Маркетплейс оставляют за собой право удовлетворить денежное требование Покупателя, включая любые неустойки, пени, штрафы, убытки

в размере, установленном в Законе, а также моральный ущерб, с возложением на Продавца обязательства безоговорочно возместить понесенные расходы.

- 9.7. Маркетплейс оставляет за собой право по своему усмотрению блокировать Учетную Запись и удалить с Сайта все Товарные Предложения Продавца, не исполняющего требования законодательства России в части исполнения законных и обоснованных требований Потребителей и (или) не соблюдающего положения Договора.
- 9.8. Маркетплейс организывает коммуникацию с Покупателем посредством функциональных возможностей Системы. Продавец обязан предоставлять Маркетплейс любую информацию о Товаре, статусе исполнения Заказа и ответы на любые иные вопросы Покупателя в связи с Товарным Предложением, Товаром, Заказом в течение 1 рабочего дня с момента получения соответствующего запроса Маркетплейс.
- 9.9. Маркетплейс вправе взаимодействовать с Продавцом с целью урегулирования претензий, заявленных Покупателем, а также оказывать Покупателю любую помощь, которую Маркетплейс сочтет разумной и возможной.
- 9.10. Ни Маркетплейс, ни Партнеры не являются уполномоченными представителями Продавца, не могут осуществлять его функции или принимать на себя обязанности Продавца, за исключением прямо установленного в п. 4 Договора.

10. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ. СТАТИСТИКА И СИСТЕМНЫЙ РЕЙТИНГ ПРОДАВЦОВ

- 10.1. Маркетплейс вправе проводить анализ данных Продавца по различным параметрам, включая контроль за исполнением Заказов, сбор и анализ отзывов Покупателей о Продавце, в том числе, на других Интернет-площадках и из любых иных открытых источников, коммерческие перспективы ассортимента Продавца, а также любые иные данные, в том числе в целях оценки добросовестности Продавца и качества исполнения Заказов, и подтверждения его сформированного системного рейтинга.
- 10.2. Настоящим Продавец дает Маркетплейс и Партнерам свое согласие на использование в любой форме и любым способом в рейтинге и предоставлении изготовителям, импортерам и дистрибьюторам Товара статистической и иной информации о Продавце, включая информацию о количестве исполненных Продавцом Заказов, количестве отказов Покупателей от Товара Продавца и причинах подобных отказов, информацию о Товарных предложениях Продавца и любую иную информацию о Продавце, доступную Маркетплейс и Партнерам.
- 10.3. Для информирования Покупателей и третьих лиц Маркетплейс и Партнеры вправе использовать на Сайте систему рейтинга Продавцов. Рейтинг формируется автоматически на основании данных Сайта.
В качестве критерия, на основании которого осуществляется формирование рейтинга Продавцов, применяется уровень выполнения Заказов (% отказов по вине Продавца от общего количества Заказов данного Продавца).

VII. ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН И РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 11.1. За неисполнение и ненадлежащее исполнение положений Договора Продавец несет ответственность в соответствии с Договором и действующим законодательством Российской Федерации.
- 11.2. Маркетплейс вправе в одностороннем порядке полностью или частично отказаться от исполнения поручений Продавца и (или) от оказания ему услуг, предусмотренных Правилами и Условиями, в том числе, путем
 - ограничения функционала Сайта и (или) Системы для Продавца и (или)
 - приостановления размещения Товарных Предложений Продавца на Сайте и (или)

- путем удаления информации о Продавце из системного рейтинга, в следующих случаях:
 - предоставление Продавцом полностью или частично ложной или недостоверной информации о себе, своей деятельности, своих Товарах, работах, услугах, ценах на них 3 (три) и более раз;
 - предоставление Продавцом Маркетплейс 3 (три) раза и более недостоверной информации об отказе Покупателя забрать заказанный Товар;
 - возникшая по любому основанию задолженность Продавца перед Маркетплейс, не погашенная в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты срока выплаты, либо задержка в оплате или частичная оплата Вознаграждения 2 (два) и более раза в течение календарного года;
 - иное существенное нарушение Продавцом Правил оказания Услуг;
 - предоставление недостоверной информации о наличии Товаров и ценах на них 3 (три) и более раза, для Заказов, исполнение которых возможно в течение 3 (трех) дней с даты Заказа и менее,
 - установление цен на Товары в Товарных Предложениях на Сайте выше, чем цены на аналогичные Товары, реализуемые Продавцом в собственных магазинах, включая интернет-магазин,
 - невозможность связаться с Продавцом с использованием указанным им в Системе и (или) Договоре и/или иных контактными данными;
- 11.3. Если какое-либо обстоятельство, указанное в пункте 11.2 настоящих Условий, не исправлено Продавцом в разумный срок, либо повторяется 3 и более раза, Маркетплейс вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и (или) от оказания части Услуг по своему усмотрению, о чем Маркетплейс письменно уведомляет Продавца. При этом никакие убытки Продавца не подлежат возмещению Маркетплейс.
- 11.4. Продавец в лице своих представителей, в частности, но не ограничиваясь, в лице сотрудников сервисного центра, контакт-центра Продавца, иных сотрудников Продавца, контактирующих с сотрудниками Маркетплейс, обязуется проявлять уважение, терпеливость и внимательность и четко выражать свою мысль при общении с сотрудниками Маркетплейс, не употреблять нецензурную лексику, а также не употреблять оскорбления и не выражать своё недовольство в грубой форме. При нарушении Продавцом в лице своих представителей положений настоящего пункта, Маркетплейс оставляет за собой право в порядке, установленном пунктом 11.2. Условий полностью или частично отказаться от исполнения поручений Продавца и (или) от оказания ему услуг, предусмотренных настоящими Правилами и Условиями.
- 11.5. Маркетплейс и (или) Продавец освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, указанных в настоящих Правилах, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения Договора, которые невозможно было предвидеть или предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся, в частности, акты органов государственной власти и местного самоуправления, стихийные бедствия, забастовки, военные действия, грабежи и иные преступные действия третьих лиц.
- 11.6. Маркетплейс не несет ответственность перед Продавцом за перерыв в предоставлении /оказании Услуг в связи с техническими, технологическими, системными сбоями, а также сбоями по причине отключения или ограничения в подаче электроэнергии, миграции данных и иным аналогичным причинам, в работе Системы, Сайта, любого оборудования.
- 11.7. При организации доставки Товаров ответственность Маркетплейс за сохранность Товаров ограничена их закупочной стоимостью. Ответственность Маркетплейс за сохранность денежных средств при получении денежных средств от Покупателей ограничена размером принятых от Покупателя денежных средств. Никакие штрафы, пени, неустойки или убытки не начисляются и не возмещаются.
- 11.8. Продавец несет ответственность за убытки Маркетплейс (в том числе убытки, связанные с удовлетворением требований Партнеров Маркетплейс) в связи с нарушением Правил оказания Услуг и следующими действиями Продавца и привлеченных им лиц:
- предоставление недостоверной, неполной информации о Товаре, документации на Товар, их несвоевременное предоставление, несоответствие документов характеру и свойствам Товаров, их весу, количеству мест и стоимости;
 - не предъявление груза к отгрузке (выборке) или действия, приведшие к простоем транспортных средств;

- гибель, потеря, загрязнение, простой или задержание собственности (включая, контейнеры, но не ограничиваясь ими) Маркетплейс или Службы Доставки или Пункта приема, если такие гибель, потеря, загрязнение, простой или задержание произошли в результате действия или бездействия Продавца или вызваны ненадлежащим качеством перевозимого Товара Продавца;
- необоснованный отказ в оплате и (или) несвоевременная оплата счетов Маркетплейс

12. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 12.1. Маркетплейс вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора полностью или в части по своему усмотрению, о чем Маркетплейс письменно уведомляет Продавца за 15 (пятнадцать) календарных дней. При этом никакие убытки Продавца не подлежат возмещению Маркетплейс.
- 12.2. Продавец вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Договора путем отказа от размещения Товарных Предложений на Сайте и осуществления торговли посредством Сайта путем удаления Продавцом его Товарных предложений с Сайта. При этом Продавец обязан исполнить все свои обязательства по уже заключенным Договорам Купли-Продажи Товаров, которые не были исполнены к моменту отказа Продавца от торговли посредством Сайта.

ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ:

1. **Приложение № 1:** Форма Отчета об организации курьерской доставки Заказов Покупателям и сборе денежных средств в оплату за Товар. <https://sapsana.com/images/docs/Report-app-1.docx> .
2. **Приложение № 2:** Форма Отчета по возвращенным Заказам. <https://sapsana.com/images/docs/Register-of-packages.docx> .
3. **Приложение № 3:** Переменная часть Вознаграждения за Услуги с доставкой в виде % от стоимости проданного Товара соответствующей товарной категории. <https://sapsana.ru/vendor-rates/> .
4. **Приложение № 3.1.** Переменная часть Вознаграждения за Услуги с функционалом «Самовывоз из магазина» в виде % от стоимости проданного Товара соответствующей товарной категории. <https://sapsana.ru/vendor-rates/> .
5. **Приложение № 3.2.** Фиксированная ставка за забор курьером посылок со склада Продавца. <https://sapsana.com/images/docs/Contract-app-3.2.pdf> .
6. **Приложение № 4:** Фиксированная денежная сумма, взимаемая в случае оказания Услуг с обменом документами на бумажных носителях. <https://sapsana.com/images/docs/Contract-app-4.pdf> .
7. **Приложение №5:** Форма бланка возврата <https://sapsana.com/images/upload/docs/sapsana-return-form-ru.pdf> .
8. **Приложение № 6:** Условия участия в Программе Лояльности. <https://sapsana.ru/reward-points/> .
9. **Приложение №7:** Штрафы за отклоненные/отмененные Заказы, нарушение сроков комплектации Заказов <https://sapsana.ru/contract-app-7> .
10. **Приложение № 8:** Форма Акта о расхождениях. <https://sapsana.com/images/docs/divergence-act.docx> .