

УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ВИККЕО

Вступают в силу: с 19 января 2025 года (версия 1.0)

Настоящие условия продажи товаров, заказываемых с помощью Виккео («Условия»), являются неотъемлемой частью пользовательского соглашения об использовании интернет-сайта <https://wikkeo.com>, размещенного по адресу <https://docs.wikkeo.com/legal/user-agreement> («Пользовательское соглашение») и устанавливают дополнительные правила в части продажи, доставки и оплаты товаров с помощью Виккео.

С Виккео вы можете продавать и покупать товары в разных регионах России.

Ознакомьтесь, пожалуйста, с настоящими Условиями перед оформлением и выполнением заказа. Оформляя и выполняя заказ, вы принимаете, полностью соглашаетесь с Условиями и обязуетесь соблюдать их. Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, воспользуйтесь информацией в разделе «Помощь» на Сайте или обратитесь в Поддержку Виккео. Если вы не понимаете Условия или не согласны с ними в полном объеме, вы не должны оформлять и выполнять заказ.

Условия вступают в силу с момента их опубликования на Сайте и действуют бессрочно. Провайдер вправе по своему усмотрению изменять и дополнять Условия, публикуя их на Сайте. Новые редакции Условий применяются к Заказам, оформляемым начиная с даты вступления новых редакций Условий в силу. Пользователи обязуются самостоятельно отслеживать изменения Условий и несут риски несвоевременного ознакомления с ними.

1. ТЕРМИНЫ И ТОЛКОВАНИЕ

1.1. Термины ниже имеют следующие значения:

- 1.1.1. «**Виккео Доставка**» - комплекс услуг, оказываемых Провайдером, включающий одновременно (1) сервис Интеграции транспортных услуг и (2) сервис Виккео Безопасная сделка;
- 1.1.2. «**Доставка силами Продавца**» - вариант доставки товара, выбирая который Продавец доставляет товар Покупателю своими силами или с помощью привлеченной Продавцом службы доставки без использования Интеграции транспортных услуг;
- 1.1.3. «**Заказ**» - один или несколько товаров, заказанных Покупателем у Продавца с использованием Сайта;
- 1.1.4. «**Интеграция транспортных услуг**» имеет значение, указанное в пункте 4.3 настоящих Условий;
- 1.1.5. «**ПВЗ**» - пункт приема и выдачи заказов;
- 1.1.6. «**Транспортная компания**» - транспортная компания, в отношении которой Провайдер предоставляет Пользователям доступ к функционалу Интеграции транспортных услуг. Выбор доступной Транспортной компании осуществляется в интерфейсе Сайта. Актуальный список доступных Транспортных компаний приведен в Приложении 1 к настоящим Условиям (*Транспортные компании*);
- 1.1.7. «**Условия Виккео Безопасная сделка**» - условия, применяемые при использовании сервиса Виккео Безопасная сделка и размещенные по адресу: www.wikkeo.com/legal/terms-of-safe-deal;
- 1.1.8. «**Условия Транспортной компании**» - условия оказания услуг соответствующей

Транспортной компании, выбранной для доставки товара с использованием Интеграции транспортных услуг, действующие на момент отправки или, если применимо, возврата товара, относящегося к определенному Заказу, публикуемые на ее официальной публичной веб-странице в глобальной информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

- 1.2. Иные термины, начинающиеся с заглавной буквы, имеют значения, присвоенные им по тексту ниже, в Пользовательском соглашении или Условиях Виккео Безопасная сделка.
- 1.3. Если иное не указано в тексте Условий, слова и выражения «уведомлять», «информировать», «выбирать», «инструктировать», «оформлять», «подтверждать», «отклонять», «инициировать», их аналоги и производные от них слова и выражения означают соответствующие действия, выполняемые с использованием интерфейса и функциональности Сайта, а в случае обмена сообщениями между Провайдером, Платежным оператором и Транспортной компанией - с использованием защищенных каналов связи, установленных между ними.
- 1.4. Ссылки на «приложения» в настоящих Условиях означают ссылки на приложения к настоящим Условиям.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

- 2.1. Настоящие Условия определяют общие правила продажи, доставки и оплаты товаров Пользователями, а также правила оказания Провайдером услуг, связанных с информационным сопровождением и поддержкой продажи, доставки и оплаты товара, заказанного с помощью Сайта. Отдельные параметры оказания Провайдером соответствующих услуг определяются в отношении каждого конкретного Заказа в интерфейсе Сайта.
- 2.2. Договор купли-продажи товара заключается напрямую между Продавцом и Покупателем путем размещения Продавцом условий продажи товара в карточке товара, путем обмена сообщениями между Продавцом и Покупателем в интерфейсе Сайта или иным способом таким образом, чтобы Продавец и Покупатель имели возможность исполнить его с учетом настоящих Условий, а также, если применимо, Условий Виккео Безопасная сделка и выбираемых опций в рамках данных сервисов («**Базовые условия продажи**»).

В случае противоречия договора купли-продажи товара между Продавцом и Покупателем Базовым условиям продажи Провайдер вправе не принимать во внимание договор купли-продажи товара при выполнении своих действий в части, противоречащей Базовым условиям продажи, в том числе при рассмотрении споров между Пользователями и информационном сопровождении расчетов между ними с использованием сервиса Виккео Безопасная сделка (например, при направлении автоматизированных уведомлений Платежному оператору и обработке уведомлений от Платежного оператора и Транспортной компании).

Пользователи понимают и соглашаются с тем, что Провайдер не является участником сделки купли-продажи товара между Пользователями, не выступает Продавцом, Покупателем, представителем, агентом или иным заинтересованным лицом в таких сделках. Продавец самостоятельно взаимодействует с Покупателем по всем вопросам о товаре и сделке, в том числе дает пояснения, предоставляет документацию на товар, и несет ответственность за своевременное предоставление и содержание информации, а также за выполнение запросов Покупателей. Продавец обязуется отвечать на запросы Покупателей об условиях сделки в течение 24 часов с момента получения запроса Покупателя.

- 2.3. Продавец обязуется не осуществлять продажу и отправку товаров, не указанных в карточке товара на Сайте (кроме случаев замены товара или дополнения позиций по согласованию с Покупателем) или запрещенных к перевозке в соответствии с правилами используемой службы доставки и законодательством. Не допускается вложение в Заказ материалов, не согласованных с Покупателем.

- 2.4. При осуществлении доставки товара Продавец обязуется:
 - 2.4.1. должным образом, с учетом особенностей товара, условий перевозки и требований соответствующей службы доставки упаковать товар, в том числе для защиты от температурного, физического и иного внешнего воздействия;
 - 2.4.2. передать товар для доставки в срок, согласованный с Покупателем, или указанный в интерфейсе Сайта на странице Заказа;
 - 2.4.3. самостоятельно прикрепить к упаковке отправления товаросопроводительные документы и/или маркировки, если они необходимы для отправки и доставки.
- 2.5. Все сервисы и функционал Сайта, связанные с доставкой и оплатой товара, предоставляются в режиме «как есть», то есть с теми особенностями и ограничениями, с какими они предлагаются Провайдером и иными лицами (в том числе Транспортными компаниями и Платежным оператором) на момент обращения к ним Пользователя. Провайдер вправе временно или окончательно прекратить предоставление функциональности сервисов по информационному сопровождению и поддержке продажи доставки и оплаты товара всем Пользователям, отдельным категориям Пользователей или отдельному Пользователю с учетом требований законодательства.
- 2.6. Пользователи в соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса РФ соглашаются, что размер ответственности Провайдера в части возмещения убытков в связи с оказанием услуг информационному сопровождению и поддержке продажи, доставки и оплаты товара ограничивается возмещением реального ущерба, если дополнительные ограничения не установлены в отношении отдельных случаев. Возмещение упущенной выгоды при этом исключается, если это не запрещено в соответствии с законодательством.
- 2.7. Пользователи самостоятельно уплачивают применимые налоги и сборы, подлежащие оплате в связи с купли-продажей товара, и несут риски и ответственность в случае их неуплаты.

3. ОФОРМЛЕНИЕ И ОПЛАТА ЗАКАЗА

- 3.1. Покупатель самостоятельно оформляет Заказ на Сайте и согласует все необходимые условия продажи с Продавцом. Подробнее: <https://help.wikkeo.com/>.
- 3.2. Информация о текущем статусе Заказа отражается в Личном кабинете на Сайте.
- 3.3. Расчеты по Заказу осуществляются между Покупателем и Продавцом при помощи сервиса Викиео Безопасная сделка или иным согласованным ими способом. В случае использования сервиса Викиео Безопасная сделка (в том числе в составе сервиса Викиео Доставка) дополнительно применяются Условия Викиео Безопасная сделка, и в этом случае Пользователи дополнительно акцептуют Условия Викиео Безопасная сделка, а также Условия Платежного сервиса.

4. ДОСТАВКА ТОВАРА

- 4.1. Покупатель выбирает с помощью интерфейса Сайта один следующих способов доставки товара:
 - 4.1.1. Викиео Доставка (включает доставку товара с использованием Интеграции транспортных услуг и одновременное использование сервиса Викиео Безопасная сделка); либо
 - 4.1.2. иные способы доставки;

Доставка партнерами Викиео

- 4.2. Пункты 4.2 - 4.6 Условий дополнительно регулируют вопросы доставки товара партнерами

Виккео с использованием Интеграции транспортных услуг.

- 4.3. Провайдер может предоставлять Продавцу услуги по предоставлению функциональности Сайта, позволяющей, среди прочего:
 - 4.3.1. автоматически создавать (генерировать) транспортные накладные на отправляемый товар;
 - 4.3.2. отслеживать с помощью Сайта статусы доставки товара;
 - 4.3.3. оплачивать стоимость услуг Транспортных компаний через Провайдера путем объединения Провайдером платежей за отдельные Заказы, отправленные Продавцом в течение определенного периода времени

(«Интеграция транспортных услуг»).

Выбор использования функционала Интеграции транспортных услуг осуществляется в интерфейсе Сайта. Используя функционал Интеграции транспортных услуг, Пользователь соглашается с Условиями Транспортной компании. Ответственность Провайдера при использовании Интеграции транспортных услуг ограничивается размером ответственности Транспортной компании перед Провайдером в соответствии с Условиями Транспортной компании и в любом случае не может превышать сумм, которые Транспортная компания фактически выплачивает Провайдеру в связи с нарушением своих обязательств. Если в отношении конкретного Заказа Покупатель выбрал вид доставки «Виккео Доставка», то Продавец обязан при отправке Заказа использовать исключительно Интеграцию транспортных услуг, если иное не согласовано с Покупателем.

- 4.4. Стоимость доставки каждого Заказа при использовании Интеграции транспортных услуг рассчитывается Транспортной компанией в момент оформления накладной, исходя из его веса, региона и способа доставки и способа оплаты.
- 4.5. Пользователи соглашаются с тем, что упоминание и наличие ссылок на «Виккео»/«Wikeo» в сгенерированных на Сайте транспортных накладных Транспортной компании не меняет статус Продавца как продавца товара, и Продавец сохраняет свои права, обязанности и ответственность как продавца и отправителя товара для любых целей. При использовании Интеграции транспортных услуг Провайдер оказывает Продавцу содействие в разрешении споров с Транспортной компанией в той мере, в которой Продавец не может осуществить соответствующие действия без участия Провайдера, при этом, если у Провайдера возникают расходы в связи с оказанием такого содействия он вправе обусловить выполнение соответствующих действий со своей стороны авансированием таких расходов Продавцом либо принятием Продавцом на себя обязательства возместить такие расходы в будущем.
- 4.6. Продавец обязуется возместить Провайдеру имущественные потери, возникающие у Провайдера в связи с нарушением Продавцом как отправителем товара Условий Транспортной компании и/или законодательства при отправке товара Покупателю. Покупатель обязуется возместить Провайдеру имущественные потери, возникающие у Провайдера в связи с нарушением Покупателем как отправителем товара Условий Транспортной компании и/или законодательства при возврате товара Продавцу.

Доставка силами Продавца

- 4.7. Пункты 4.7 - 4.12 Условий дополнительно регулируют вопросы Доставки силами Продавца.
- 4.8. Продавец вправе осуществлять доставку товара с привлечением служб доставки по своему усмотрению, кроме случаев, когда обязательность использования Интеграции транспортных услуг предусмотрена настоящими Условиями.
- 4.9. Продавец самостоятельно определяет стоимость и иные условия доставки с учетом Базовых условий продажи. Для этого Продавец выбирает необходимые опции на Сайте, в

зависимости от региона доставки и иных параметров заказа, и описывает условия доставки в карточке товара и при обмене сообщениями с Покупателем.

- 4.10. Провайдер предоставляет Продавцу доступ к информации о параметрах доставки, которую Покупатель указал в интерфейсе Сайта при оформлении заказа (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты получателя (его представителя), адрес доставки, комментарий к адресу доставки). Продавец самостоятельно передает полученные данные привлекаемым им службам доставки или курьерам. Продавец несет ответственность за правомерность обработки таких данных после их получения и обязуется не использовать такие данные для целей, не связанных с выполнением доставки.
- 4.11. Продавец обязан сообщать через интерфейс Сайта статусы доставки товара (о передаче товара транспортной компании/курьеру, о прибытии товара в ПВЗ выдачи, о получении товара Покупателем) незамедлительно после их изменения. Если Покупатель не согласен со статусом доставки товара, Покупатель обязан незамедлительно сообщить об этом в интерфейсе Сайта, и в этом случае Провайдер рассматривает обращение Покупателя в порядке, предусмотренном для рассмотрения обращений Пользователей Сайта.
- 4.12. Продавец самостоятельно разрешает все споры со службами доставки и курьерами без привлечения Провайдера.

Самовывоз

- 4.13. Пункты 4.13 - 4.17 Условий регулируют вопросы самовывоза товара Покупателем из места нахождения товара у Продавца или указанного Продавцом лица.
- 4.14. Продавец резервирует товар для Покупателя и выдает его по адресу Продавца или указанного Продавцом лица.
- 4.15. Продавец указывает срок на подготовку Заказа и адрес Продавца или иного лица, выдающего товар, для передачи Заказа Покупателю. Для этого Продавец выбирает необходимые опции в интерфейсе Сайта, в зависимости от региона доставки и иных параметров Заказа.
- 4.16. Продавец подготавливает Заказ к передаче Покупателю в срок, согласованный с Покупателем. После того как Заказ подготовлен к передаче Покупателю, Продавец сообщает об этом Покупателю в интерфейсе Сайта. Одновременно с этим Продавец указывает время, когда Продавец или иное лицо, выдающее товар, будет находиться по адресу передачи Заказа, а также срок, в течение которого продавец будет хранить подготовленный для Покупателя Заказ. Покупатель получает Заказ после получения информации о его готовности по адресу и в срок, указанные в Заказе в интерфейсе Сайта.
- 4.17. Если Покупатель не прибыл за Заказом в течение срока хранения Заказа, то считается, что Покупатель отказался от товара.

5. ПОЛУЧЕНИЕ И ОТКАЗ ОТ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЕМ

- 5.1. Факт получения Заказа Покупателем устанавливается:
 - 5.1.1. в случае использования Интеграции транспортных услуг – на основании автоматически передаваемых Провайдеру Транспортной компанией данных;
 - 5.1.2. в случае неиспользования Интеграции транспортных услуг (отдельно или в составе сервиса Викиео Доставка) – на основании информации о статусе доставки, передаваемой Продавцом через интерфейс Сайта и (по усмотрению и запросу Провайдера) документов соответствующих транспортных/курьерских компаний, а также данных (в том числе несогласий со статусом доставки), передаваемых Покупателем через интерфейс Сайта;
 - 5.1.3. иных доступных сведений, свидетельствующих о фактической приемке товара

Покупателем.

- 5.2. При получении отправления с товаром Покупатель должен по требованию службы доставки предъявить документ, удостоверяющий личность, или, если применимо, сообщить код для получения отправления, направленный службой доставки. В случае несоблюдения порядка выдачи отправления служба доставки вправе отказать в его выдаче. При использовании службой доставки кода получения отправления такой код является ключом электронной подписи и используется для подписания Покупателем отчета (акта) о приеме-передаче отправления в электронной форме простой электронной подписью. Такое подписание отчета (акта) о приеме-передаче отправления признается равнозначным оформлению аналогичного документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью.
- 5.3. Покупатель может отказаться от Заказа:
 - 5.3.1. без объяснения причин:
 - 5.3.1.1. при использовании Интеграции транспортных услуг (отдельно или в составе сервиса Виккео Доставка) или при Доставке силами Продавца - до получения товара в соответствующем ПВЗ выдачи или от курьера по адресу доставки;
 - 5.3.1.2. в случае самовывоза - до получения товара в месте выдачи товара;
 - 5.3.2. в случае выявления недостатков товара (в отношении товара с недостатками):
 - 5.3.2.1. с согласия Продавца;
 - 5.3.2.2. при решении Провайдером спора в пользу Покупателя.
- 5.4. Если Покупатель отказался от получения товара, не явился за ним в течение срока хранения отправления, а также в случаях если доставку невозможно выполнить из-за невозможности связаться с Покупателем, из-за отсутствия Покупателя по указанному в заказе адресу, из-за указания в заказе неточных или недостоверных сведений и/или по иным причинам, предусмотренным правилами службы доставки, производится возврат Заказа Продавцу за счет Продавца.
- 5.5. Покупатель и Продавец вправе согласовать между собой иные правила отказа от Заказа, чем предусмотрены настоящими Условиями, однако если Заказ оплачивается с помощью сервиса Виккео Безопасная сделка (в составе сервиса Виккео Доставка или отдельно), Продавец и Покупатель соглашаются с тем, что Провайдер будет применять основания для отказа от Заказа, предусмотренные настоящими Условиями и Условиями Безопасной сделки, при инструктировании Платежного оператора о списании соответствующей суммы денежных средств с платежного инструмента Покупателя в пользу Продавца и при инструктировании Платежного оператора об отмене резервирования (без учета противоречащих положений договора купли-продажи). Если Продавец или Покупатель не согласны с этим, они не должны использовать сервис Виккео Безопасная сделка в отношении соответствующего Заказа, а в случае его использования принимают на себя риски списания денежных средств и/или отмены резервирования суммы по Заказу не в соответствии с договором купли-продажи.

6. ПРОВЕРКА ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЕМ

- 6.1. Покупатель обязан осмотреть упаковку и товар в Заказе при получении. Если Покупатель обнаружит повреждения отправления или иные недостатки товара в Заказе в ПВЗ выдачи или при получении у курьера, Покупатель в присутствии представителя службы доставки составляет акт или иной документ, в котором фиксирует повреждения упаковки, иные обнаруженные недостатки товара, утрату отправления и иные обстоятельства. Также Покупатель должен сделать фотографию и видео товара и упаковки отправления, подтверждающие информацию, указанную в акте или ином документе, а также

незамедлительно обратиться в службу поддержки Провайдера.

- 6.2. Покупатель соглашается с тем, что отсутствие документальной и фото/видео фиксации видимых недостатков отправления, сделанной в момент получения, может повлиять на разрешение Провайдером спора между Продавцом и Покупателем, в частности, в случае неясности относительно того, в какой момент времени произошло повреждение отправления (при транспортировке или после получения Заказа Покупателем).
- 6.3. Покупатель обязан проверить товар на соответствие договору купли-продажи в течение 14 дней со дня получения и вправе в течение указанного срока инициировать спор по Заказу, в составе которого обнаружен товар с недостатками, с помощью интерфейса Сайта.

Покупатель и Продавец вправе согласовать иные сроки на проверку товара Покупателем, однако если Заказ оплачивается с помощью сервиса Викео Безопасная сделка (в составе Викео Доставки или отдельно), Продавец и Покупатель соглашаются с тем, что истечение указанного 14-дневного срока в отсутствие инициированного спора о недостатках товара в Заказе является основанием для Провайдера автоматически проинструктировать Платежного оператора о списании соответствующей суммы денежных средств с платежного инструмента Покупателя в пользу Продавца. Если Продавец или Покупатель не согласны с этим, например, в связи с согласованием иного срока на проверку товара Покупателем, они не должны использовать сервис Викео Безопасная сделка в отношении соответствующего Заказа, и принимают на себя риски более раннего или, соответственно, позднего, чем необходимо (то есть не в соответствии с договором купли-продажи), списания или отмены резервирования денежных средств при использовании Викео Безопасная сделка.

7. ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА

- 7.1. При наличии оснований для возврата товара Покупатель оставляет заявку на возврат в интерфейсе Сайта, которая передается Продавцу.
- 7.2. Продавец обязан принять возвращенный товар в ПВЗ или от курьера в срок и согласно инструкциям, указанным на странице Заказа на Сайте.
- 7.3. При получении Продавцом возвращаемого товара Продавец должен по требованию службы доставки предъявить документ, удостоверяющий личность, или, если применимо, код получения отправления, полученный от службы доставки. В случае несоблюдения порядка выдачи служба доставки вправе отказать в выдаче отправления.
- 7.4. При использовании службой доставки кода получения такой код является ключом электронной подписи и используется для подписания Продавцом отчета (акта) о приеме-передаче отправления в электронной форме простой электронной подписью. Такое подписание отчета (акта) о приеме-передаче отправления признается равнозначным оформлению аналогичного документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью.
- 7.5. При получении возвращенного отправления Продавец обязан осмотреть его в присутствии представителя службы доставки на предмет целостности упаковки и видимых повреждений. Если Продавец обнаружит повреждения упаковки, утрату или видимые повреждения товара, он в присутствии представителя службы доставки составляет акт или иной документ, в котором фиксирует обнаруженные дефекты. Также Продавец должен сделать фото и видео товара и упаковки отправления, подтверждающие информацию, указанную в акте или ином документе, а также незамедлительно обратиться в службу поддержки Провайдера.
- 7.6. После получения возвращенного товара Продавец обязан дополнительно проверить его на предмет скрытых дефектов в течение 7 дней с момента получения и:
 - 7.6.1. вправе в течение указанного срока инициировать спор с Покупателем о состоянии возвращенного товара;

- 7.6.2. в случае ранее полученной за товар от Покупателя предварительной оплаты обязан вернуть Покупателю соответствующую сумму предварительной оплаты.

Продавец и Покупатель соглашаются с тем, что при использовании сервиса Викео Безопасная сделка по истечении вышеуказанного 7-дневного срока в отсутствие инициированного Продавцом спора о недостатках возвращенного Покупателем товара Провайдер автоматически инструктирует Платежного оператора об отмене резервирования соответствующей суммы Заказа. Если Продавец или Покупатель не согласны с этим, например, в связи с согласованием иного срока на проверку Продавцом возвращаемого товара, они не должны использовать сервис Викео Безопасная сделка в отношении соответствующего Заказа, а в случае его использования принимают на себя риски списания денежных средств в пользу Продавца и отмены резервирования суммы Заказа не в соответствии с договором купли-продажи.

- 7.7. Отправление с возвращенным товаром может быть утилизировано, если Продавец не примет его в срок, указанный в интерфейсе Сайта, или иной срок, согласованный с Провайдером.
- 7.8. Кроме возврата товара с возвратом полученных за него денежных средств, Продавец и Покупатель могут согласовать возврат денежных средств без возврата товара и обмен купленного товара на другой товар.

8. УТРАТА ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ТОВАРА В ПУТИ

- 8.1. Риски повреждения и утраты товара в ходе его доставки от Продавца к Покупателю и от Покупателя к Продавцу (в случае возврата товара) несет Продавец, если иное не согласовано в договоре купли-продажи.
- 8.2. В случае повреждения или утраты товара в ходе доставки, осуществленной с использованием Интеграции Транспортной компании, Продавец обязан обратиться к Провайдеру через интерфейс Сайта с обращением, указав сведения об отправлении, качестве товара, его свойствах и стоимости, указанных в объявлении, а также обстоятельствах произошедшего с приложением:
- 8.2.1. квитанции или иного документа о приеме отправления, полученного от Транспортной компании при передаче отправления в доставку;
 - 8.2.2. акта или иного документа по форме Транспортной компании об утрате или повреждении отправления;
 - 8.2.3. фото и видео упаковки и товара, фиксирующие повреждения, недостачу или иные дефекты;
 - 8.2.4. расчета заявляемого ущерба.
- 8.3. В случае повреждения или утраты товара в ходе транспортировки, осуществленной без использования Интеграции транспортных услуг (в составе сервиса Викео Доставка или отдельно), Продавец обращается в соответствующую службу доставки за компенсацией самостоятельно без привлечения Провайдера.

9. РАЗРЕШЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ МЕЖДУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

- 9.1. В случае возникновения разногласий (споров) между Пользователями, в частности, в отношении характеристик, качества и количества товара, они могут быть урегулированы с привлечением службы поддержки Провайдера в порядке, предусмотренном для рассмотрения обращений Пользователей.
- 9.2. Обращение формируется в интерфейсе Сайта через функционал (кнопку) «Возврат». В обращении Пользователь, инициирующий спор, должен описать проблему и приложить документы, подтверждающие его позицию, в том числе предусмотренные:

- 9.2.1. настоящими Условиями;
 - 9.2.2. правилами соответствующей Транспортной компании или иной службы доставки; и
 - 9.2.3. Условиями Виккео Безопасная сделка и Условиями Платежного сервиса, если использовался сервис Виккео Безопасная сделка.
- 9.3. В ходе рассмотрения обращения Провайдер может запросить у Пользователя ФИО, серию и номер паспорта, скан-копию второй и третьей страницы паспорта (второй разворот), адрес электронной почты и номер телефона Пользователя, которые используются для доступа к Личному кабинету на Сайте, сведения о реквизитах банковского счета, а также иные документы и сведения (например, заключение независимой экспертизы и другие). Если Пользователь не предоставит такие документы или сведения в срок, указанный службой поддержки или в интерфейсе Сайта, Провайдер рассмотрит обращение без учета таких документов и сведений или приостановит рассмотрение обращения до их предоставления.
- 9.4. В ходе рассмотрения обращения Провайдером каждый из Пользователей может предоставлять доказательства надлежащего исполнения своих обязательств по сделке купли-продажи товара.
- 9.5. Документы и сведения, полученные от сторон сделки или третьих лиц в связи с разрешением спора, Провайдер может передать своим партнерам, привлекаемым для выполнения доставки (например, Транспортной компании или ПВЗ) и другой стороне сделки, если это необходимо для рассмотрения обращения.
- 9.6. По результатам рассмотрения обращения, документов и доводов Пользователей, Провайдер принимает решение, которое признается Пользователями окончательным и согласованным с обеих сторон. Пользователи принимают и соглашаются, что в случае использования сервиса Виккео Безопасная сделка решение Провайдера по итогам рассмотрения спора служит основанием для проведения расчетов в рамках Платежного сервиса (например, для полной или частичной отмены резервирования суммы по Заказу или для полного или частичного списания денежных средств из зарезервированной суммы в пользу Продавца).
- 9.7. Если при разрешении Провайдером спора по сделке с товаром, в которой был использован функционал Виккео Безопасная сделка:
- 9.7.1. Продавец соглашается оставить товар у Покупателя без оплаты (с отменой резервирования денежных средств на платежном инструменте Покупателя), Провайдер инструктирует Платежного оператора об отмене резервирования (полностью или частично в зависимости от договоренности Покупателя и Продавца);
 - 9.7.2. Продавец и Покупатель соглашаются обменять товар, Провайдер инструктирует Платежного оператора о списании денежных средств или об отмене резервирования денежных средств на платежном инструменте Покупателя таким образом, чтобы выполнить, насколько это возможно, договоренности Покупателя и Продавца с учетом цен, количества и иных условий, относящихся к первоначальному товару, и товару, на который производится замена.
- 9.8. Решение Провайдера по спору между Пользователями не лишает Пользователей права обратиться к иным способам разрешения споров, предусмотренными законодательством.

10. ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

- 10.1. Провайдер, службы доставки, а также Платежный оператор могут направлять Пользователям в интерфейсе Сайта или иным способом информационные сообщения, в том числе юридически значимые, которые могут информировать о необходимости совершения тех или иных действий. Выполнение таких действий, пропуск срока на их

выполнение или отказ от их выполнения могут повлечь определенные последствия. Провайдер не несет ответственность за убытки или иные неблагоприятные последствия, связанные с отказом Пользователя от совершения или несвершение им таких действий в установленный срок. При получении Пользователем информационных сообщений о статусе Заказа, в частности, «Принят на склад отправителя», «Вручен», «Не вручен», «Возвращен на склад отправителя», которые, по мнению Пользователя, не соответствуют действительности (например, сообщен статус «Вручен» несмотря на фактическое неполучение Заказа), Пользователь обязан незамедлительно обратиться в службу поддержки Провайдера для прояснения обстоятельств и выполнения корректирующих мероприятий. Пользователи понимают и соглашаются, что при несвоевременном обращении в службу поддержки Провайдера после получения информационного сообщения о статусе Заказа, которое не соответствует действительности, могут наступать определенные последствия при использовании сервиса «Виккео Безопасная сделка», в частности, списание денежных средств с платежного инструмента Покупателя несмотря на невручение Заказа Покупателю или отмена резервирования суммы по Заказу на платежном инструменте Покупателя несмотря на фактическое вручение Заказа Покупателю.

- 10.2. Пользователь обязан отслеживать информационные сообщения и статусы по своим Заказам с помощью интерфейса Сайта. Провайдер не обязан направлять уведомления, связанные со статусом Заказов по электронной почте или с помощью иных средств.
- 10.3. Провайдер не проверяет достоверность, достаточность и точность данных, предоставляемых Пользователем для целей исполнения сделок купли-продажи. В случае предоставления недостоверных, недостаточных или неточных данных Пользователь, предоставляющий такие данные, принимает на себя все связанные с этим риски.
- 10.4. В случае использования Интеграции транспортных услуг Провайдер передает данные Пользователей (их представителей) (ФИО, контактные данные, адрес доставки, сведения об отправлении и иные необходимые для доставки сведения) соответствующей Транспортной компании. Пользователи соглашаются с обработкой соответствующей Транспортной компанией своих персональных и иных данных.
- 10.5. Провайдер может передать данные Пользователя (его представителя) в ПВЗ. За каждый пункт выдачи отвечает отдельное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым соответствующая Транспортная компания имеет договор.

11. ЦЕНА УСЛУГ ПРОВАЙДЕРА И ОПЛАТА

- 11.1. Вознаграждение Провайдера за предоставление доступа к функционалу Интеграции транспортных услуг включено в цену услуг Провайдера по Пользовательскому соглашению и отдельно не оплачивается.
- 11.2. При использовании Интеграции транспортных услуг стоимость доставки товара Транспортной компанией определяется в зависимости от параметров конкретного Заказа (таких как габариты товара, вес товара, точка отправки, точка доставки) и подтверждается Продавцом в интерфейсе Сайта. Провайдер объединяет стоимость доставки нескольких Заказов одного Продавца Транспортной компанией и, если применимо, стоимость обратной доставки при возврате товара за установленный им период времени и направляет уведомление Продавцу об оплате. Продавец обязуется возмещать Провайдеру цену услуг Транспортной компании не позднее пяти (5) дней с момента такого уведомления. Количество объединяемых Заказов и период, за который они объединяются, определяются Провайдером по своему усмотрению и могут меняться без уведомления Продавца.
- 11.3. Цену услуг служб доставки и курьеров в рамках Доставки силами Продавца Продавец оплачивает самостоятельно напрямую соответствующим службам доставки (курьером) в соответствии с условиями договоров между Продавцом и с соответствующими службами доставки (курьером).

12. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 12.1. Провайдер не несет ответственность за неблагоприятные последствия для Пользователей, возникшие не в результате нарушения Провайдером своих обязательств, вследствие действий третьих лиц или наступления обстоятельств, находящихся вне контроля Провайдера, в том числе в случае:
- 12.1.1. установления Платежным оператором каких-либо ограничений в отношении Платежного сервиса;
 - 12.1.2. установление Транспортной компанией каких-либо ограничений в отношении Интеграции транспортных услуг;
 - 12.1.3. отказа Покупателя от получения отправления по причинам, не зависящим от Провайдера;
 - 12.1.4. несоответствия отправленного товара описанию в карточке товара;
 - 12.1.5. ненадлежащего исполнения Продавцом или третьими лицами своих обязательств, связанных с доставкой товара;
 - 12.1.6. нарушения Пользователем Пользовательского соглашения, настоящих Условий или Условий Виккео безопасная сделка;
 - 12.1.7. наступления обстоятельств непреодолимой силы, в результате которых стало невозможным исполнение Провайдером своих обязательств, а Продавцом и Покупателем - договора купли-продажи товара;
 - 12.1.8. недобросовестного использования третьими лицами сообщений внутри Сайта;
 - 12.1.9. недобросовестного использования третьими лицами телефонных номеров, которые Пользователи размещают на Сайте в открытом доступе или сообщают через сервис сообщений в интерфейсе Сайта;
 - 12.1.10. неправомерного использования Продавцом данных Покупателя, переданных ему для самостоятельного выполнения доставки.
- 12.2. Пользователи несут ответственность за свои действия и бездействие, связанные с использованием ими Виккео Доставки, в соответствии с Условиями и законодательством, включая ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках сделки купли-продажи товара и за соответствие содержимого отправления законодательству.
- 12.3. Пользователь несет ответственность (и принимает соответствующие риски) за действия третьих лиц, которым предоставлен доступ к его Личному кабинету на Сайте, в том числе в случае предоставления доступа через техническую интеграцию и автоматизацию в целях совершения определенных действий, а также за действия лиц, которые уполномочены Пользователем на совершение действий по подготовке к отправке, получению товаров. Любое действие, совершенное третьими лицами, считается действием самого Пользователя и создает обязанности и ответственность для Пользователя в связи с такими действиями.
- 12.4. Для предоставления Пользователям возможности продавать и покупать наиболее актуальные товары Провайдер на основе информации о совершаемых Пользователями действиях на Сайте, в том числе просматриваемых товарах, оформляемых Заказах, посещаемых страницах и поисковых запросах, формирует аналитику и использует её для улучшения ассортимента товаров и персонализации использования Сайта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ТРАНСПОРТНЫЕ КОМПАНИИ

- ООО "Сдэк-Глобал" (ОГРН 1157746448463)