



## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ИНТЕРНЕТ-ПЛОЩАДКИ ПО ПРОДАЖЕ ЖИВОТНЫХ И ЗООТОВАРОВ “ПАППИ”

|   |    |
|---|----|
| 1. Термины и определения .....  | 2  |
| 2. Общие положения и предмет договора .....                           | 4  |
| 3. Статус Продавца и регистрация.....                                 | 5  |
| 4. Использование Личного кабинета и лицензия на ПО .....              | 6  |
| 5. Размещение Карточек Товаров и Животных .....                       | 7  |
| 6. Продажа Животных.....  | 8  |
| 7. Продажа Товаров .....  | 9  |
| 8. Доставка Товаров и Животных.....                                   | 9  |
| 9. Оплата и Чеки.....   | 11 |
| 10. Агентское вознаграждение (Комиссия) .....                         | 12 |
| 11. Отчетность и выплаты Продавцу .....                               | 13 |
| 12. Налоги.....   | 14 |
| 13. Возвраты и споры по Животным .....                                | 14 |
| 14. Возвраты и споры по Товарам.....                                  | 16 |
| 15. Частичный возврат заказов .....                                   | 17 |
| 16. Обязанности Продавца по Меркурию и Честному знаку.....            | 17 |
| 17. Контент, авторские права и ответственность за лицензию .....      | 18 |
| 18. Модерация, блокировка и санкции .....                             | 19 |
| 19. Ответственность сторон и ограничение ответственности Агента ..... | 20 |
| 20. Изменение Оферты и Правил .....                                   | 21 |
| 21. Срок действия и прекращение договора.....                         | 21 |
| 22. Заключительные положения.....                                     | 21 |



## **1. Термины и определения**

В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующем значении:

- 1.1. Платформа, Сервис, Сайт – интернет-платформа «Puppi», включающая сайт, мобильные приложения и иные программные средства, обеспечивающие размещение Продавцами предложений о продаже Товаров и Животных, оформление заказов, проведение оплат, возвратов и урегулирование споров.
- 1.2. Оператор – индивидуальный предприниматель Папян Ольга Рафаэлевна, ОГРНИП 324774600143176, ИНН 773138454126, владелец и администратор Платформы, оказывающий Продавцам услуги по агентскому договору.
- 1.3. Продавец, Селлер – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, зарегистрированное в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятый), акцептовавшее настоящую Оферту и осуществляющее продажу Животных и/или Товаров через Платформу.
- 1.4. Покупатель – физическое лицо, приобретающее Животных и/или Товары через Платформу исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
- 1.5. Животные – домашние животные (кошки, собаки, другие виды домашних животных, разрешенных к содержанию и обороту в РФ), предлагаемые к продаже Продавцом через Платформу.
- 1.6. Товары – зоотовары, корма, аксессуары, прочие товары для животных и сопутствующие товары, не запрещенные законодательством РФ и настоящей Офертой к обороту.
- 1.7. Личный кабинет Продавца (ЛК) – защищенный раздел Платформы, доступный Продавцу после регистрации и авторизации, используемый для размещения Карточек, управления заказами, отслеживания отчетности и выплат.
- 1.8. Карточка – совокупность информации о Товаре или Животном (описание, характеристики, фото, видео, документы, стоимость, условия продажи), размещенная Продавцом в ЛК.
- 1.9. Заказ – оформленное через Платформу намерение Покупателя приобрести один или несколько Товаров и/или Животных у соответствующего Продавца.



- 1.10. Сделка купли-продажи – договор купли-продажи Товара/Животного, заключаемый между Продавцом и Покупателем с использованием Платформы.
- 1.11. Агент – Оператор, действующий на основании настоящей Оферты в качестве агента Продавца.
- 1.12. Агентское вознаграждение, Комиссия – денежная сумма, удерживаемая Агентом за оказание услуг по настоящей Оферте, размер и порядок расчета которой определены Приложением №1 (Тарифы).
- 1.13. Платежный агрегатор – оператор электронных средств платежа и/или банк-эквайер, с которым у Оператора заключен договор эквайринга/приема электронных платежей, через которого принимаются оплаты Покупателей.
- 1.14. Отчетный период – период времени, по итогам которого формируется отчет Агента и производится расчет с Продавцом. По умолчанию – 15 (пятнадцать) календарных дней, если иное не установлено в ЛК.
- 1.15. Отчет Агента – документ (в электронном виде в ЛК), формируемый Агентом по итогам Отчетного периода, содержащий сведения о совершенных сделках, удержанных суммах, возвратах и подлежащих выплате суммах.
- 1.16. Акт оказанных услуг – утвержденный Продавцом или автоматически принятый по истечении срока возражений Отчет Агента, являющийся актом сдачи-приемки услуг Агента и не требующий подписания на бумажном носителе.
- 1.17. Возврат – возврат Покупателем Товара/Животного Продавцу и (или) возврат уплаченных денежных средств Покупателю в случаях, предусмотренных законом и настоящей Офертой.
- 1.18. Спор, Диспут – разногласие между Продавцом и Покупателем по качеству, комплектности, состоянию Животного/Товара, а также иного исполнения обязательств по сделке, рассматриваемое в рамках процедуры, установленной настоящей Офертой.
- 1.19. Контент – любые сведения и материалы, размещаемые Продавцом на Платформе (тексты, фотографии, видео, логотипы, документы и др.).
- 1.20. Система «Меркурий» – федеральная государственная информационная система в области ветеринарии, предназначенная для оформления ветеринарных сопроводительных документов (ВСД).
- 1.21. Система «Честный знак» – национальная система цифровой маркировки товаров.

- 1.22. Запрещенные товары/животные – товары и животные, прямо запрещенные к обороту законодательством РФ.

## **2. Общие положения и предмет договора**

- 2.1. Настоящая Оферта является публичной офертой Агента, адресованной неограниченному кругу лиц, соответствующих требованиям к Продавцам, и содержит условия агентского договора.

- 2.2. Акцептом Оферты считается последовательное совершение Продавцом следующих действий:

2.2.1. регистрация на Платформе;

2.2.2. подтверждение ознакомления с Офертой и согласия с ее условиями (кнопка/чекбокс);

2.2.3. заполнение обязательных данных и загрузка документов;

2.2.4. иная логика, реализованная в интерфейсе (например «Присоединиться к договору»).

- 2.3. С момента акцепта Оферты между Агентом и Продавцом считается заключенным агентский договор, по которому:

2.3.1. Агент за вознаграждение организует продажу Товаров и Животных от имени и за счет Продавца;

2.3.2. Продавец обязуется уплачивать Агенту вознаграждение и соблюдать условия Оферты.

- 2.4. Агент:

2.4.1. предоставляет Продавцу доступ к ЛК;

2.4.2. размещает предложения Продавца на Платформе;

2.4.3. обеспечивает техническую возможность заключения сделок между Продавцом и Покупателем;

2.4.4. организует прием оплаты через Платежного агрегатора;

2.4.5. формирует (или обеспечивает формирование) кассовых чеков от имени Продавца;

- 2.4.6. ведет учет произведенных операций и формирует Отчеты;
- 2.4.7. организует процедуру возвратов и рассмотрения Споров в порядке, установленном настоящей Офертой.
- 2.5. Агент не является:
  - 2.5.1. продавцом Товаров/Животных;
  - 2.5.2. платежным агентом в смысле ФЗ-103;
  - 2.5.3. кредитной организацией, оператором электронных средств платежа;
  - 2.5.4. ветеринарной, зоологической или экспертной организацией.
- 2.6. Деятельность по приему оплаты осуществляется Оператором в рамках агентского поручения Продавца и не подпадает под регулирование ФЗ-103.
- 2.7. Документы, уведомления и сообщения, направленные через Личный кабинет или на электронную почту Продавца, признаются юридически значимыми и равнозначны документам на бумажном носителе
- 2.8. К отношениям Сторон применяется право Российской Федерации.

### **3. Статус Продавца и регистрация**

- 3.1. Продавцом может быть только лицо, обладающее правом осуществления предпринимательской или профессиональной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации:
  - 3.1.1. юридическое лицо;
  - 3.1.2. индивидуальный предприниматель;
  - 3.1.3. самозанятый (НПД).
- 3.2. Продавец гарантирует и подтверждает, что:
  - 3.2.1. имеет все необходимые регистрационные документы;
  - 3.2.2. не лишен права заниматься предпринимательской или профессиональной деятельностью;
  - 3.2.3. не находится в процедуре ликвидации/банкротства (для юрлица/ИП);



- 3.2.4. действующие данные (ИНН, ОГРН/ОГРНИП, банковские реквизиты) являются достоверными.
- 3.3. Для регистрации Продавец обязан предоставить:
  - 3.3.1. учредительные или регистрационные документы;
  - 3.3.2. сведения о налоговом режиме (УСН, ОСН, НПД);
  - 3.3.3. банковские реквизиты для выплат;
  - 3.3.4. документы, подтверждающие право на деятельность, если это требуется (лицензия, разрешения и пр., при наличии).
- 3.4. Агент вправе:
  - 3.4.1. запросить дополнительные документы при необходимости;
  - 3.4.2. приостановить регистрацию до получения документов;
  - 3.4.3. в любой момент запросить у Продавца повторную загрузку документов для подтверждения статуса ИП, юридического лица или самозанятого, а также сведения о налоговом режиме;
  - 3.4.4. отказать в регистрации без объяснения причин, если в действиях Продавца присутствуют признаки каких-либо рисков для Платформы.
- 3.5. Продавец несет риск любых последствий, вызванных предоставлением недостоверных сведений (включая блокировку, удержание сумм, расторжение договора).
- 4. Использование Личного кабинета и лицензия на ПО**
  - 4.1. Агент предоставляет Продавцу ограниченную, отзывную, неисключительную лицензию на использование функционала Платформы (ЛК) исключительно для целей продажи Животных и Товаров.
  - 4.2. Продавцы обязуются:
    - 4.2.1. не вмешиваться в работу Платформы техническими средствами;
    - 4.2.2. не использовать ЛК в целях, не связанных с продажей;
    - 4.2.3. не передавать доступ к Личному кабинету третьим лицам, не являющимся его работниками или официальными представителями;



- 4.2.4. не пытаться обойти механизмы безопасности и лимиты.
- 4.3. Продавец соглашается и полностью принимает, что Агент не гарантирует бесперебойную работу Платформы и не несет ответственности за временную недоступность, связанную с техническими и профилактическими работами, сбоями у провайдеров, платежных агрегаторов, хостинга и т.п.
- 5. Размещение Карточек Товаров и Животных**
- 5.1. Продавец самостоятельно создает и редактирует Карточки в ЛК, при этом обязан:
  - 5.1.1. указывать точные и полные сведения о Товаре/Животном;
  - 5.1.2. следовать требованиям к заполнению, размещенным в ЛК;
  - 5.1.3. своевременно обновлять информацию (наличие, цена, возраст животного, состояние, прививки).
- 5.2. Продавцы обязуются:
  - 5.2.1. не размещать Животных и Товары, запрещенные законодательством РФ;
  - 5.2.2. не указывать ложные характеристики, скрывать существенные недостатки;
  - 5.2.3. не использовать чужие фото/видео без наличия соответствующих прав на использование;
  - 5.2.4. не указывать в описании или на изображениях какие-либо контакты или способы для обхода Платформы (включая, но не ограничиваясь, номером телефона, данными мессенджеров, электронной почты и т.п.);
  - 5.2.5. не размещать рекламу других платформ, сайтов, услуг.
- 5.3. Для Животных Продавец дополнительно обязан указывать:
  - 5.3.1. вид, породу, примерный или точный возраст;
  - 5.3.2. сведения о прививках, обработках, стерилизации (при наличии);
  - 5.3.3. ветеринарный паспорт и иные обязательные документы (загруженные сканы по требованию Агента).
- 5.4. Для Товаров Продавец обязан:



- 5.4.1. обеспечить наличие маркировки, инструкций, сертификатов и/или деклараций (если таковые требуются по закону);
- 5.4.2. указывать корректный срок годности и условия хранения;
- 5.4.3. соблюдать требования по маркировке в системе «Честный знак» (если применимо).
- 5.5. Агент вправе:
  - 5.5.1. проверять Карточки на соответствие требованиям;
  - 5.5.2. скрывать/блокировать Карточки при нарушениях;
  - 5.5.3. редактировать заголовки, категории и несущественные элементы описания Карточек для обеспечения единообразия каталога, без искажения сути предложения Продавца;
  - 5.5.4. запрашивать подтверждающие документы (сертификаты, ВСД, родословные и др.).
- 6. **Продажа Животных**
  - 6.1. Продавец гарантирует, что:
    - 6.1.1. имеет право распоряжаться Животными (является их владельцем или действует по доверенности/договору);
    - 6.1.2. Животные получены законным путем и не относятся к запрещенным видам/породам;
    - 6.1.3. соблюдает требования Федерального закона №498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными», включая запрет жестокого обращения и обязанность поддерживать надлежащие условия содержания;
    - 6.1.4. животные не страдают опасными для человека заболеваниями на момент передачи Покупателю.
  - 6.2. Передача Животного Покупателю:
    - 6.2.1. осуществляется лично или через согласованный способ доставки;
    - 6.2.2. фиксируется Продавцом в ЛК (отметка о передаче);





- 6.2.3. без отметки о передаче средства считаются «заблокированными» и не подлежат выплате Продавцу.
- 6.3. Риск случайной гибели или повреждения Животного до момента фактической передачи Покупателю несет Продавец, если иное не вытекает из способа доставки и применимого закона.
- 6.4. Если Животное продается с документами о происхождении (родословная, метрика и т.п.), Продавец обязан передать их Покупателю одновременно с Животным.
- 6.5. Продавцы обязуются:
  - 6.5.1. не продавать Животных, возраст которых ниже минимально разрешенного (если такой установлен законом или обязательными правилами);
  - 6.5.2. не продавать Животных, подлежащих обязательной регистрации/чипированию, без выполнения таких действий, если их обязанность возложена на Продавца законом.
- 6.6. Передача Животного несовершеннолетнему Покупателю допускается только при присутствии и согласии его законного представителя

## **7. Продажа Товаров**

- 7.1. Продавец отвечает за:
  - 7.1.1. соответствие Товаров требованиям технических регламентов, ГОСТ, СанПиН;
  - 7.1.2. наличие необходимых разрешительных документов;
  - 7.1.3. достоверность описания и характеристик.
- 7.2. Продавец обязуется не поставлять:
  - 7.2.1. фальсифицированные товары;
  - 7.2.2. поддельную продукцию;
  - 7.2.3. товары без обязательной маркировки, если таковое предусмотрено законом.

## **8. Доставка Товаров и Животных**

- 8.1. Продавец самостоятельно организует доставку Товаров и Животных Покупателям, включая выбор перевозчика, курьерской службы или иного исполнителя доставки,



заключение договоров перевозки и оплату соответствующих услуг, если иное не предусмотрено интерфейсом Платформы или отдельными условиями.

- 8.2. Агент (Оператор) не является перевозчиком, транспортной организацией или курьерской службой и не несет ответственности за осуществление доставки, если иное прямо не предусмотрено настоящей Офертой.
- 8.3. Продавец обязан обеспечить надлежащие условия транспортировки Товаров и Животных, включая упаковку, маркировку, терморегим, вентиляцию, габариты переносок, соблюдение ветеринарных требований, получение и оформление ветеринарных сопроводительных документов (ВСД) в системе «Меркурий», если такие требования применимы.
- 8.4. Риск случайной гибели, порчи или утраты Товаров/Животных переходит к Покупателю в момент фактической передачи, если иное не следует из законодательства РФ или условий конкретного вида Товара/Животного.
- 8.5. В случае возврата Товара/Животного надлежащего или ненадлежащего качества:
  - 8.5.1. Продавец обязан организовать и оплатить обратную доставку от Покупателя обратно Продавцу, если возврат осуществляется по основаниям, предусмотренным законодательством РФ, Публичной офертой пользователя и правила пользования или настоящей Офертой.
  - 8.5.2. Стоимость обратной доставки возмещается Продавцом Агенту либо удерживается Агентом из денежных средств, подлежащих выплате Продавцу, в порядке, предусмотренном разделом о выплатах и удержаниях.
- 8.6. В случае частичного возврата (по отдельным позициям) Продавец несет расходы по обратной доставке каждой позиции, возвращаемой Покупателем, если обязанность возврата закреплена законом или правилами Платформы
- 8.7. Продавец несет ответственность за любые убытки, возникшие у Покупателя или Агента вследствие:
  - 8.7.1. неполучения или просрочки доставки;
  - 8.7.2. нарушения условий перевозки Животных, повлекшего ухудшение их состояния;
  - 8.7.3. отсутствия надлежащей упаковки или маркировки;
  - 8.7.4. неверной передачи сведений перевозчику;



- 8.7.5. нарушения требований системы «Меркурий» и иных обязательных норм.
- 8.8. В случае возникновения спора между Покупателем и Продавцом о качестве доставки, потере, порче или состоянии Животного/Товара при транспортировке, решение Агента, принятое по итогам внутренней процедуры разрешения споров, является обязательным для Продавца и подлежит исполнению, включая удержание соответствующих сумм из выплат. Указанное не лишает Продавца права на судебную защиту.
- 9. Оплата и Чеки**
- 9.1. Оплата Заказов осуществляется Покупателями через одного или нескольких Платежных агрегаторов с использованием банковских карт, электронных средств платежа и иных способов, предусмотренных на Платформе.
- 9.2. Агент действует в отношении приема оплаты:
- 9.2.1. в рамках агентского договора с Продавцом;
  - 9.2.2. не является платежным агентом, субагентом, банковским платежным агентом, операционистом;
  - 9.2.3. не принимает наличные денежные средства от Покупателей.
- 9.3. Кассовые чеки формируются:
- 9.3.1. от имени Продавца, как продавца Товаров/Животных;
  - 9.3.2. с использованием реквизитов Продавца, указанных в ЛК;
  - 9.3.3. в соответствии с ФЗ-54.
- 9.4. Продавец обязан:
- 9.4.1. обеспечить корректность своих данных для формирования чеков (наименование, ИНН, система налогообложения, ставки НДС и др.);
  - 9.4.2. уведомлять Агента через ЛК об изменении налогового режима и реквизитов не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемого изменения (по возможности) либо незамедлительно после факта изменения.
- 9.5. Агент не отвечает за налоговые последствия для Продавца и Покупателя, вызванные неверно указанным Продавцом налоговым режимом или его несвоевременным обновлением.

## **10. Агентское вознаграждение (Комиссия)**

- 10.1. За оказание услуг по настоящей Оферте Продавец выплачивает Агенту Агентское вознаграждение (Комиссию), размер и структура которой указаны в Приложении №1 (Тарифы).
- 10.2. Комиссия может зависеть от:
  - 10.2.1. категории Товара/Животного;
  - 10.2.2. вида услуги (размещение, продвижение, дополнительные сервисы);
  - 10.2.3. способа доставки (если предусмотрено).
- 10.3. Комиссия удерживается Агентом:
  - 10.3.1. автоматически при расчете по каждому Заказу (по строкам в корзине);
  - 10.3.2. либо по итогам Отчетного периода путем сальдирования (зачета) взаимных требований.
- 10.4. В случае возврата части позиций из Заказа:
  - 10.4.1. Комиссия пересчитывается по каждой позиции отдельно;
  - 10.4.2. по возвращенным позициям Комиссия не подлежит оплате Продавцом (либо подлежит возврату, если уже удержана);
  - 10.4.3. суммы корректировок отражаются в ближайшем Отчете.
- 10.5. Агент вправе изменять Тарифы (Комиссию) не более 2 (двух) раз в календарный год, уведомляя Продавца:
  - 10.5.1. путем размещения информации в ЛК;
  - 10.5.2. не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты вступления изменений в силу.
- 10.6. Агент вправе осуществлять зачет взаимных денежных требований в одностороннем порядке, удерживая суммы комиссии, штрафов, возвратов и убытков из выплат, причитающихся Продавцу.
- 10.7. Если Продавец не согласен с изменением Тарифов, он вправе прекратить использование Платформы, уведомив Агента через ЛК до даты вступления изменений в силу. Продолжение использования Платформы считается согласием.

## 11. Отчетность и выплаты Продавцу

- 11.1. Отчетный период – 15 календарных дней, если иное не установлено в ЛК.
- 11.2. По итогам каждого Отчетного периода Агент формирует Отчет, в котором отражаются:
  - 11.2.1. все Заказы, по которым произведено подтверждение передачи Покупателю и истек срок для базовых возвратов;
  - 11.2.2. суммы оплат Покупателей;
  - 11.2.3. удержанные Комиссии и иные удержания (штрафы, расходы, суммы возвратов и др.);
  - 11.2.4. подлежащая выплате Продавцу сумма.
- 11.3. Отчет считается утвержденным:
  - 11.3.1. если в течение 7 (семи) календарных дней с момента его размещения Продавец не направил мотивированные возражения через ЛК;
  - 11.3.2. либо с момента согласования спорных пунктов, если возражения были заявлены и урегулированы.
- 11.4. Выплаты Продавцу осуществляются:
  - 11.4.1. на расчетный счет/счет самозанятого, указанный в ЛК;
  - 11.4.2. в рублях РФ;
  - 11.4.3. в срок до 5 (пяти) рабочих дней после утверждения Отчета.
- 11.5. Минимальная сумма к выплате и возможные дополнительные условия (например, авто-выплаты) могут устанавливаться в ЛК.
- 11.6. Агент вправе приостанавливать выплаты:
  - 11.6.1. при наличии признаков мошенничества или нарушения Оферты;
  - 11.6.2. при запросе документов, связанных с обязательными информационными системами, качеством Товаров/Животных;
  - 11.6.3. на период проверки обстоятельств Спора или нарушения, при этом Агент обязуется завершить проверку в разумный минимальный срок.

## **12. Налоги**

- 12.1. На момент заключения настоящей Оферты Агент применяет упрощенную систему налогообложения (без НДС). В случае перехода Агента на общий режим налогообложения Комиссия считается указанной с учетом НДС, если иное явно не установлено в Приложении №1.
- 12.2. Продавцы – плательщики НДС:
  - 12.2.1. самостоятельно несут ответственность за оформление счетов-фактур и налоговый учет;
  - 12.2.2. указывают корректные ставки НДС в ЛК.
- 12.3. Продавцы – самозанятые (НПД) обязаны:
  - 12.3.1. самостоятельно формировать чеки НПД Покупателям или Агенту (в зависимости от технической модели);
  - 12.3.2. соблюдать ограничения законодательства о НПД (виды деятельности, предельный доход);
  - 12.3.3. немедленно уведомлять Агента при утрате статуса НПД.
- 12.4. Агент не выступает налоговым агентом Продавца, кроме случаев прямо предусмотренных законом.
- 12.5. Выплаты Продавцу осуществляются в размере сумм, уплаченных Покупателями, за вычетом Комиссии Агента, без какого-либо дополнительного удержания НДС с сумм, причитающихся Продавцу. Обязанности по исчислению и уплате НДС (либо налога в рамках применяемого режима) по операциям продажи Товаров/Животных несет Продавец самостоятельно.

## **13. Возвраты и споры по Животным**

- 13.1. Покупатель вправе заявить требования к Продавцу в части качества Животного в случаях:
  - 13.1.1. выявления скрытых серьезных заболеваний, существовавших до передачи;
  - 13.1.2. существенного несоответствия описанию (пол, порода, возраст и др.).
- 13.2. Возврат денежных средств и/или Животного возможен только при наличии:



- 13.2.1. письменного заключения аккредитованной ветеринарной клиники из перечня, размещенного на Платформе;
- 13.2.2. или иного документа, признанного Агентом достаточным.
- 13.3. Процедура спора:
  - 13.3.1. Покупатель подает обращение через Платформу в срок, установленный Публичной офертой пользователя и правилами пользования Платформой.
  - 13.3.2. Агент запрашивает у Продавца пояснения и сопутствующие документы.
  - 13.3.3. При необходимости Агент вправе запросить дополнительное обследование Животного в клинике из перечня.
  - 13.3.4. Продавец обязан содействовать проведению ветеринарной экспертизы Животного при возникновении Спора, предоставляя необходимые документы и обеспечивая возможность осмотра Животного в аккредитованной ветеринарной клинике;
  - 13.3.5. Агент принимает решение (в пользу Покупателя, Продавца, частичное удовлетворение требований).
- 13.4. Продавец обязан предоставить все документы по запросу Агента в течение 1 рабочего дня с момента получения запроса, если иной срок не установлен в уведомлении. Непредоставление документов в срок считается нарушением и может повлечь решение Спора в пользу Покупателя.
- 13.5. Решение Агента по Споры является обязательным для Продавца и подлежит исполнению, в том числе путем:
  - 13.5.1. удержания сумм из ближайших выплат;
  - 13.5.2. перечисления средств Покупателю;
  - 13.5.3. организации возврата Животного (если это возможно и не противоречит общим принципам гуманности и требованиям законодательства РФ).
- 13.6. Расходы на экспертизу и транспортировку:
  - 13.6.1. по общему правилу сторона, в пользу которой вынесено решение, освобождается от расходов по экспертизе, все понесенные расходы на экспертизу подлежат взысканию с другой стороны;



13.6.2. конкретный механизм может быть детализирован в отдельных правилах споров в ЛК.

13.7. Перечень аккредитованных ветеринарных клиник может обновляться Агентом в одностороннем порядке

#### **14. Возвраты и споры по Товарам**

14.1. Продавец несет ответственность перед Покупателем в порядке и объеме, установленном Законом РФ №2300-1 «О защите прав потребителей», включая удовлетворение требований о возврате, замене, ремонте и снижении цены.

14.2. Возврат Товаров надлежащего качества осуществляется:

14.2.1. в порядке и сроки, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей и Публичной офертой пользователя и правилами пользования Платформой;

14.2.2. с учетом Перечня товаров, не подлежащих возврату (Постановление Правительства №2463 и др.).

14.3. Товары ненадлежащего качества:

14.3.1. подлежат возврату/обмену/возмещению в соответствии с Законом РФ от № 2300-1 "О защите прав потребителей";

14.3.2. При возврате денежных средств Покупателю кассовые чеки на возврат и/или чеки коррекции формируются от имени Продавца в соответствии с ФЗ-54;

14.3.3. Продавец несет ответственность перед Покупателем за скрытый брак, несоответствие описанию, нарушение сроков годности.

14.4. Агент рассматривает обращения Покупателей и принимает решения по Спорам.

14.5. Суммы, подлежащие возврату Покупателю, могут быть удержаны Агентом из причитающихся Продавцу выплат.

14.6. Продавец признает решения Агента, принятые по результатам процедуры Спора в рамках Публичной оферты пользователя, обязательными и подлежащими исполнению, в том числе путём удержаний из выплат. Указанное не лишает Продавца права на судебную защиту.



## **15. Частичный возврат заказов**

- 15.1. В случае возврата Покупателем части Товаров, входящих в один заказ, возврат денежных средств, удержание Комиссии и перерасчет вознаграждения осуществляются по каждой товарной позиции отдельно, независимо от состава корзины.
- 15.2. Если позиция Товара возвращена:
  - 15.2.1. Комиссия по ней не подлежит оплате;
  - 15.2.2. если Комиссия была удержана ранее — она подлежит возврату/корректировке;
  - 15.2.3. корректировка отражается в ближайшем Отчете.
- 15.3. При частичном возврате Агент вправе:
  - 15.3.1. удержать стоимость возвращенной позиции;
  - 15.3.2. удержать возвратную доставку (если применяется законом);
  - 15.3.3. удержать из будущих выплат суммы перерасчетов.

## **16. Обязанности Продавца по Меркурию и Честному знаку**

- 16.1. Если виды реализуемых Животных/Товаров подпадают под обязательные требования:
  - 16.1.1. по ведению учета во ФГИС «Меркурий»;
  - 16.1.2. по цифровой маркировке в системе «Честный знак»;
  - 16.1.3. любой иной информационной системе, требуемой законодательством РФ.Продавец обязуется:
  - 16.1.4. зарегистрироваться в соответствующей системе;
  - 16.1.5. самостоятельно вести оборот, оформлять ВСД, ввод товара в оборот/вывод, передавать данные оператору маркировки;
  - 16.1.6. выполнять все прочие обязательства в полном объеме.
- 16.2. Агент вправе запросить:
  - 16.2.1. копии ВСД;
  - 16.2.2. отчеты из ФГИС «Меркурий»;

16.2.3. сведения/документы из «Честного знака».

16.3. В случае предъявления к Агенту требований, штрафов, претензий контролирующих органов, связанных с нарушением Продавцом требований соблюдения требований государственных информационных систем, Продавец обязан:

16.3.1. самостоятельно урегулировать такие требования;

16.3.2. возместить Агенту все убытки, штрафы, расходы, включая расходы на представителей.

16.4. При выявлении нарушений требований ФГИС «Меркурий», «Честный знак» или иных обязательных систем Оператор вправе приостановить размещение соответствующих Товаров или Животных и заблокировать выплаты до устранения нарушений

## **17. Контент, авторские права и ответственность за лицензию**

17.1. Продавец гарантирует, что:

17.1.1. обладает всеми необходимыми правами на размещенный Контент;

17.1.2. использование Контента на Платформе не нарушает прав третьих лиц (авторских, товарных знаков и др).

17.2. Продавец предоставляет Агенту:

17.2.1. простую (неисключительную), безвозмездную, действующую на весь мир лицензию на использование Контента;

17.2.2. на срок действия настоящего договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения в целях архивного хранения и защиты интересов Агента.

17.3. Лицензия включает права:

17.3.1. воспроизведения, доведения до всеобщего сведения, переработки (обрезка, кадрирование, изменение размера) в целях отображения на Платформе;

17.3.2. использования в рекламных и маркетинговых материалах Платформы (включая публикацию в соцсетях и рассылках).

17.4. При получении претензий третьих лиц, связанных с использованием Контента Продавца, Агент вправе немедленно удалить или скрыть такой Контент без ответственности перед Продавцом.

- 17.5. Продавец подтверждает, что не вправе предъявлять претензии к Агенту в связи с использованием Контента в рамках предоставленной лицензии.
- 17.6. В случае предъявления к Агенту претензий/исков по поводу нарушения прав на Контент в отношении лицензий, авторских прав, товарных знаков и др.), Продавец обязуется:
  - 17.6.1. незамедлительно самостоятельно урегулировать такие претензии;
  - 17.6.2. возместить Агенту все понесенные убытки и расходы.
- 18. Модерация, блокировка и санкции**
- 18.1. Агент осуществляет модерацию:
  - 18.1.1. предварительную (до публикации);
  - 18.1.2. последующую (по жалобам или на основе автоматических механизмов).
- 18.2. В случае нарушений Оферты, Публичной оферты пользователя и правилами пользования Платформой или законодательства РФ, Агент вправе:
  - 18.2.1. скрыть отдельные Карточки;
  - 18.2.2. ограничить размещение новых Карточек;
  - 18.2.3. временно заблокировать ЛК (soft-block);
  - 18.2.4. заблокировать ЛК полностью (hard-block);
  - 18.2.5. расторгнуть договор в одностороннем порядке.
- 18.3. Основаниями для санкций, в частности, являются:
  - 18.3.1. размещение в ЛК запрещенных Животных/Товаров;
  - 18.3.2. систематические жалобы Покупателей;
  - 18.3.3. недостоверные данные, мошенничество;
  - 18.3.4. обход Платформы (прямые контакты с целью оплаты вне Платформы);
  - 18.3.5. отказ предоставлять требуемые документы.
- 18.4. При выявлении несоответствия маркировки, срока годности или обязательных сертификатов Агент вправе приостановить продажи соответствующих Товаров до полного устранения нарушений.



18.5. Агент вправе скрывать Контент, содержащий изображения жестокого обращения с животными, опасные методы содержания или иные материалы, противоречащие принципам гуманного обращения

18.6. Перечень нарушений и соответствующих санкций размещается в Личном кабинете и является неотъемлемой частью настоящей Оферты.

## **19. Ответственность сторон и ограничение ответственности Агента**

19.1. Продавец несет полную ответственность перед Покупателем и третьими лицами за:

19.1.1. качество и безопасность Животных и Товаров;

19.1.2. достоверность информации в Карточках;

19.1.3. соблюдение ветеринарных, санитарных, маркировочных, налоговых требований.

19.2. Агент не несет ответственность:

19.2.1. за действия/бездействие Продавца и Покупателя;

19.2.2. за любые косвенные убытки (упущенную выгоду, репутационный ущерб и т.п.) возникшие у Покупателя или Продавца;

19.2.3. за достоверность информации, предоставленной Продавцом.

19.3. Агент не несет ответственности за убытки, возникшие в результате недостоверной информации, предоставленной Продавцом, а также за действия Покупателей после получения Животного или Товара.

19.4. В случае причинения Агенту убытков действиями Продавца (штрафы, претензии госорганов, расходы на споры с Покупателями и пр.), Агент вправе:

19.4.1. удержать соответствующие суммы из причитающихся Продавцу выплат;

19.4.2. предъявить отдельное требование о возмещении.

## **20. Изменение Оферты и Правил**

20.1. Агент вправе изменять условия Оферты в одностороннем порядке, размещая новую редакцию на Платформе.

20.2. Изменения вступают в силу:



20.2.1. по истечении срока, указанного на Платформе;

20.2.2. но не ранее 15 календарных дней с даты размещения, если изменения касаются Комиссии.

20.3. Продолжение использования Платформы после вступления изменений в силу считается акцептом новой редакции.

## **21. Срок действия и прекращение договора**

21.1. Договор действует с момента акцепта Оферты Продавцом и до его расторжения по инициативе одной из Сторон или по закону.

21.2. Продавец вправе прекратить использование Платформы, направив уведомление через ЛК. Договор считается расторгнутым по истечении 10 календарных дней, если иное не указано в ответе Агента.

21.3. Агент вправе расторгнуть договор в одностороннем внесудебном порядке:

21.3.1. при существенных или повторных нарушениях со стороны Продавца;

21.3.2. при невыполнении требований по предоставлению документов;

21.3.3. при обоснованном подозрении в мошенничестве.

21.4. Прекращение договора не освобождает Продавца от:

21.4.1. обязанности оплатить Комиссию;

21.4.2. обязанности возместить убытки;

21.4.3. принятия обратно Животных/Товаров и урегулирования уже возникших Споров.

## **22. Заключительные положения**

22.1. Все уведомления и юридически значимые сообщения направляются:

22.1.1. через ЛК;

22.1.2. и/или на электронную почту, указанную Продавцом.

22.2. В случае противоречия между локальными документами Платформы и Офертой преимущественную силу имеет текст Оферты, если иное прямо не указано.



- 22.3. Споры между Агентом и Продавцом, не урегулированные путем переговоров, подлежат рассмотрению в суде по месту регистрации Агента, если иное не предусмотрено императивными нормами закона.