



**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМОЙ
“ПАППИ”**

1. Термины и определения	2
2. Общие положения	3
3. Регистрация Пользователя	3
4. Оформление Заказа	4
5. Оплата и чеки	4
6. Доставка Товаров и Животных	4
7. Получение Товаров и Животных	5
8. Обязанности Покупателя	5
9. Возврат Животных	6
10. Возврат Товаров	7
11. Споры (диспуты)	7
12. Контент, отзывы и комментарии	8
13. Персональные данные	8
14. Ответственность Платформы	8
15. Модерация и блокировка	9
16. Изменение Оферты	9
17. Контакты Оператора	10

1. Термины и определения

- 1.1. Платформа, Сервис, Сайт – интернет-сервис «Puppi», включающий сайт, приложения и техническую инфраструктуру.
- 1.2. Оператор – индивидуальный предприниматель Папян Ольга Рафаэлевна, ОГРНИП 324774600143176, ИНН 773138454126.
- 1.3. Пользователь – любое лицо, использующее Платформу.
- 1.4. Покупатель – дееспособное физическое лицо, приобретающее Животных или Товары для личных, бытовых нужд.
- 1.5. Продавец (Селлер) – юридическое лицо, ИП или самозанятый, принялший оферту для селлеров и размещающий предложения.
- 1.6. Животные – домашние животные, разрешенные законом к продаже.
- 1.7. Товары – товары для животных, корма, аксессуары и иные зоотовары.
- 1.8. Карточка товара/животного – размещенная Продавцом информация, включая описания, характеристики, фото, цену.
- 1.9. Заказ – оформленное через Платформу намерение приобрести Животное/Товар.
- 1.10. Платежный агрегатор – оператор электронных средств платежа, через которого принимаются оплаты в пользу Продавцов.
- 1.11. Спор (диспут) – разногласие Покупателя и Продавца по качеству, состоянию, описанию Животного/Товара.
- 1.12. Аккредитованная ветеринарная клиника – клиника из перечня Puppi, заключения которой принимаются для разрешения споров.
- 1.13. Возврат – возврат Товара или Животного Продавцу и/или денежных средств Покупателю.
- 1.14. Личный кабинет – раздел Платформы после регистрации, через который осуществляется оформление и контроль заказов.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящая Оферта определяет правила использования Платформы и заключения сделок с Продавцами.

- 2.2. Платформа является агрегатором и технологическим посредником.
 - 2.3. Платформа предоставляет информационные услуги и не осуществляет розничную продажу Животных и Товаров.
 - 2.4. Оператор:
 - 2.4.1. размещает предложения Продавцов,
 - 2.4.2. предоставляет инструменты оформления Заказов,
 - 2.4.3. организует прием оплаты через Платежного агрегатора,
 - 2.4.4. обеспечивает процедуру возвратов и рассмотрения Споров.
 - 2.5. Оператор не является продавцом Животных и Товаров. Все сделки заключаются непосредственно между Покупателем и Продавцом.
 - 2.6. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется Закон «О защите прав потребителей».
 - 2.7. Использование Платформы означает полное принятие Покупателем настоящей Оферты.
- 3. Регистрация Пользователя**
 - 3.1. Для оформления Заказов Покупатель должен зарегистрироваться в Личном кабинете.
 - 3.2. Покупатель обязан:
 - 3.2.1. указывать достоверные данные,
 - 3.2.2. своевременно обновлять их,
 - 3.2.3. обеспечивать конфиденциальность логина и пароля.
 - 3.3. Действия, совершенные в ЛК, считаются действиями Покупателя.
 - 3.4. Оператор вправе заблокировать ЛК Покупателя при нарушении настоящих Правил.
 - 4. Оформление Заказа**
 - 4.1. Информация в Карточках предоставляется Продавцами. Оператор не отвечает за достоверность информации, но вправе проводить модерацию.

4.2. Заказ оформляется путем действий в интерфейсе Платформы и содержит сведения о составе, цене и продавцах.

4.3. Договор купли-продажи считается заключенным:

4.3.1. для Товаров – с момента подтверждения Заказа Продавцом;

4.3.2. для Животных – с момента их передачи, подтвержденной Продавцом в ЛК.

4.4. Покупатель обязан проверять Заказ до подтверждения.

5. **Оплата и чеки**

5.1. Оплата осуществляется безналичным способом через Платежного агрегатора.

5.2. Оператор действует как агент Продавца.

5.3. Оператор не является платежным агентом (ФЗ-103 не применяется).

5.4. Денежные средства зачисляются Платежному агрегатору и далее перечисляются Продавцу за вычетом Комиссии платформы.

5.5. Кассовый чек формируется от имени Продавца в соответствии с ФЗ-54.

5.6. При частичном возврате Заказа возврат денежных средств осуществляется по каждой позиции отдельно.

6. **Доставка Товаров и Животных**

6.1. Доставка Товаров и Животных Покупателю осуществляется Продавцом самостоятельно либо привлеченными им курьерскими и транспортными службами.

6.2. Оператор не является перевозчиком или службой доставки.

6.3. Сроки, стоимость, доступные способы доставки и иные условия указываются в карточке Товара/Животного и/или при оформлении Заказа.

6.4. Покупатель обязан обеспечить возможность приема Товара/Животного в согласованные сроки. При невозможности вручения и повторной доставке стоимость повторной доставки может быть удержанна Продавцом.

6.5. В случае возврата Товара/Животного по основаниям, предусмотренным законодательством РФ или настоящей Оферты, Продавец организует и оплачивает обратную доставку, если обязанность возврата лежит на Продавце по закону или правилам Платформы.

- 6.6. В случае частичного возврата (отдельных товаров из состава заказа) условия возврата и порядок возмещения стоимости определяются согласно условиям настоящей Оферты и Оферты для продавцов.
- 6.7. Оператор вправе рассматривать споры между Покупателем и Продавцом, связанные с доставкой, в рамках внутренней процедуры.
- 6.8. Решение Оператора по результатам рассмотрения спора является обязательным для Продавца, но не ограничивает права Покупателя на обращение в суд.

7. Получение Товаров и Животных

- 7.1. Способ получения определяется в интерфейсе Платформы.
 - 7.2. При получении Товаров Покупатель обязан проверить:
 - 7.2.1. количество,
 - 7.2.2. комплектность,
 - 7.2.3. состояние упаковки.
 - 7.3. При получении Животного Покупатель обязан:
 - 7.3.1. визуально осмотреть Животное,
 - 7.3.2. получить документы (ветпаспорт),
 - 7.3.3. убедиться в соответствии описанию.
 - 7.4. Момент передачи Животного подтверждается Продавцом в ЛК. До этого средства не перечисляются Продавцу.
 - 7.5. Передача Животного несовершеннолетнему допускается только при наличии законного представителя.
- ## **8. Обязанности Покупателя**
- 8.1. Покупатель обязан:
 - 8.1.1. соблюдать законодательство РФ;
 - 8.1.2. не обходить Платформу и не осуществлять оплату «вне сервиса»;
 - 8.1.3. бережно обращаться с Животными;

- 8.1.4. не совершать действий, нарушающих права Продавцов или Платформы;
- 8.1.5. своевременно предоставлять сведения для разрешения Споров.
- 8.2. Покупатель осознает и принимает, что нарушение могут привести к блокировке аккаунта.
- 9. Возврат Животных**
 - 9.1. Животные относятся к объектам особой категории. Их возврат регулируется нормами законодательства и настоящими Правилами.
 - 9.2. Покупатель вправе подать заявление на возврат Животного в случаях:
 - 9.2.1. выявления скрытых заболеваний, существовавших до передачи,
 - 9.2.2. несоответствия описанию (возраст, порода, пол),
 - 9.2.3. нарушений условий содержания у Продавца.
 - 9.3. Основанием для возврата является заключение аккредитованной ветеринарной клиники.
 - 9.4. Срок обращения — 14 календарных дней с момента передачи Животного.
 - 9.5. Процедура:
 - 9.5.1. Покупатель подает обращение в ЛК,
 - 9.5.2. прикладывает материалы (фото, видео, документы),
 - 9.5.3. Оператор запрашивает документы у Продавца и при необходимости назначает экспертизу,
 - 9.5.4. Оператор принимает решение с учетом всех полученных материалов и информации.
 - 9.6. Решение Оператора обязательно для Продавца.
 - 9.7. Затраты:
 - 9.7.1. сторона, в пользу которой вынесено решение, освобождается от расходов по экспертизе;
 - 9.7.2. другая сторона их компенсирует.

10. Возврат Товаров

- 10.1. Покупатель вправе отказаться от Товара надлежащего качества:
 - 10.1.1. в течение 7 дней после получения,
 - 10.1.2. в течение 3 месяцев, если информация о возврате не представлена письменно при доставке.
- 10.2. Товары надлежащего качества принимаются при условии:
 - 10.2.1. сохранности вида, упаковки, ярлыков,
 - 10.2.2. отсутствия следов использования.
- 10.3. Не подлежат возврату товары из перечня ПП №2463 (корма, лекарства и др.).
- 10.4. Товары ненадлежащего качества возвращаются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".
- 10.5. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата.
- 10.6. Частичный возврат Заказа — по позициям, каждая позиция рассматривается отдельно.

11. Споры (диспуты)

- 11.1. Споры инициируются через Личный кабинет.
- 11.2. Продавец обязан представить документы в срок, установленный Оператором.
- 11.3. Оператор вправе назначить повторную экспертизу Животного в другой клинике, если есть сомнения в достоверности заключения.
- 11.4. Оператор принимает решение по Спору и реализует его удержанием средств либо их возвратом.
- 11.5. Покупатель сохраняет право обратиться в суд для решения спора.

12. Контент, отзывы и комментарии

- 12.1. Покупатель вправе оставлять отзывы.
- 12.2. Запрещено размещать:
 - 12.2.1. оскорблений, дискриминацию, угрозы;

- 12.2.2. фото/видео, нарушающие права третьих лиц;
- 12.2.3. жестокие сцены с животными;
- 12.2.4. скрытую рекламу и контакты для обхода Платформы.

12.3. Оператор вправе:

- 12.3.1. скрывать и удалять отзывы,
- 12.3.2. ограничивать возможности публикаций,
- 12.3.3. блокировать ЛК за систематические нарушения.

12.4. Размещая Контент, Покупатель предоставляет Оператору неисключительную, безвозмездную лицензию на его использование.

13. Персональные данные

13.1. Обработка персональных данных осуществляется согласно Политике конфиденциальности Платформы.

13.2. Данные используются для:

- 13.2.1. оформления Заказов,
- 13.2.2. отправки уведомлений,
- 13.2.3. ведения Личного кабинета,
- 13.2.4. рассмотрения Споров.

14. Ответственность Платформы

14.1. Оператор не является продавцом Товаров и Животных.

14.2. Исключительно Продавец несет ответственность за:

- 14.2.1. качество,
- 14.2.2. безопасность,
- 14.2.3. соответствие описанию,
- 14.2.4. ветеринарные документы,
- 14.2.5. соблюдение правил систем Меркурий и Честный знак.

14.3. Оператор не несет ответственность за:

- 14.3.1. действия Покупателей/Продавцов,
- 14.3.2. ухудшение состояния Животного после передачи,
- 14.3.3. сбои связи и работы платежных сервисов.

15. Модерация и блокировка

15.1. Оператор вправе:

- 15.1.1. скрывать Карточки,
- 15.1.2. ограничивать доступ Пользователя,
- 15.1.3. полностью блокировать Личный кабинет.

15.2. Основания блокировки:

- 15.2.1. нарушение настоящей Оферты,
- 15.2.2. наличие фактов жестокого обращения с животными,
- 15.2.3. обход Платформы,
- 15.2.4. любые виды мошенничества,
- 15.2.5. предоставление ложных данных в ЛК.

16. Изменение Оферты

16.1. Оператор вправе изменять настоящую Оферту в одностороннем порядке.

16.2. Новая редакция вступает в силу с момента размещения на Платформе.

16.3. Продолжение использования Платформы означает согласие с измененными условиями.

17. Контакты Оператора

17.1. Оператор:

17.1.1. ИП Папян Ольга Рафаэлевна

17.1.2. ОГРНИП 324774600143176

ЛАПОИ

17.1.3. ИНН 773138454126

17.1.4. Адрес: г. Москва, бульвар Осенний, дом № 12, к. 2, кв. 114.