

Условия использования Маркетплейса Арт Россия

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении, если из текста прямо не вытекает иное, следующие термины имеют указанные ниже значения:

1.1. **Маркетплейс** (Сайт, Сервис) — информационно-торговая онлайн-платформа, доступная по адресу <https://artrussiamarket.com>, а также ее поддомены и мобильные приложения, являющиеся собственностью ООО «Синергия продакшн». Сервис предоставляет Пользователям возможность просмотра, а Авторам (Продавцам) — возможность размещения предложений о продаже Произведений искусства и заключения договоров купли-продажи.

1.2. **Оператор Маркетплейса** (Оператор, Администрация) — Общество с ограниченной ответственностью «Синергия продакшн» (ООО «Синергия продакшн»), которое владеет Сервисом, обеспечивает его техническую функциональность и выступает в качестве Информационного посредника в отношении размещаемого Контента, а также оказывает иные услуги Пользователям, связанные с использованием Маркетплейса.

1.3. **Пользователь** — любое физическое или юридическое лицо, осуществляющее доступ к Маркетплейсу и использующее его функционал.

1.4. **Автор (Продавец, Лицензиар)** — Пользователь (физическое или юридическое лицо), являющийся создателем (автором) и/или правообладателем Произведения искусства, прошедший регистрацию и верификацию на Маркетплейсе в установленном порядке и размещающий предложение о продаже Произведения. В контексте использования Фотоизображений Автор выступает как Лицензиар, предоставляющий Оператору лицензию на их использование.

1.5. **Покупатель** — Пользователь (физическое или юридическое лицо), осуществляющий выбор, бронирование и/или приобретение Произведения искусства на Маркетплейсе путем оформления Заказа.

1.6. **Произведение искусства** (Товар, Лот) — уникальный материальный объект, являющийся результатом творческой деятельности (картина, скульптура, объект декоративно-прикладного искусства и т.п.), созданный Автором и предлагаемый к продаже на Маркетплейсе.

1.7. **Фотоизображение** — цифровое изображение (фотография) Произведения искусства, созданное Автором или по его поручению, которое Автор размещает на Маркетплейсе для его визуального представления Покупателям. Фотоизображение является объектом [лицензионного договора между Автором и Оператором](#).

1.8. **Личный кабинет** — персонализированный защищенный раздел Маркетплейса, доступный Автору или Покупателю после прохождения процедур регистрации и верификации, предназначенный для управления предложениями, заказами, настройками и иного взаимодействия с Сервисом.

1.9. **Верификация** — процедура подтверждения личности Пользователя, его правомочий и/или принадлежности средств связи (номера телефона, адреса электронной почты), необходимая для получения доступа к полному функционалу Личного кабинета, в частности, для регистрации в качестве Автора (Продавца).

1.10. **Размещение (Публикация)** — действия Автора по загрузке Фотоизображения и размещению всей необходимой информации о Произведении искусства (название, техника, размер, год создания, цена и т.д.) в Личном кабинете с целью формирования публичного предложения о продаже (оферты) на Маркетплейсе.

1.11. **Заказ** — надлежащим образом оформленная Покупателем на Сайте заявка, содержащая явно выраженное намерение приобрести конкретное Произведение искусства у конкретного Автора (Продавца) на условиях, указанных в описании Лота. Момент оформления Заказа считается моментом заключения договора купли-продажи между Покупателем и Автором (Продавцом).

1.12. **Информационный посредник** — правовой статус Оператора Маркетплейса в соответствии со ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ. Оператор предоставляет техническую возможность для размещения информации (Контента) Авторами, но не осуществляет предварительный сплошной контроль содержания размещаемой информации и не является стороной в договорах купли-продажи, заключаемых между Авторами (Продавцами) и Покупателями.

1.13. **Контент** — все информационные материалы, размещенные на Маркетплейсе, включая, но не ограничиваясь: Фотоизображения, текстовые описания Произведений, наименования, комментарии, рейтинги, отзывы Пользователей, а также дизайн, элементы оформления и иные объекты интеллектуальной собственности, составляющие Сайт.

1.14. **Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие Пользователем условий настоящего Соглашения, осуществляемое путем совершения конклюдентных действий: регистрации на Сайте, использования его функционала, оформления Заказа. Для Автора акцептом также считается совершение действий по Размещению первого Фотоизображения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МАРКЕТПЛЕЙСА

2.1. Статус и роль Оператора Маркетплейса

2.1.1. Оператор Маркетплейса (ООО «Синергия продакшн») предоставляет Пользователям платформу (Сервис) для ознакомления с предложениями о продаже Произведений искусства, заключения договоров купли-продажи между Авторами (Продавцами) и Покупателями, а также для взаимодействия, связанного с такими сделками.

2.1.2. Оператор выступает информационным посредником в смысле ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ. Оператор не является стороной в договорах купли-продажи, заключаемых между Авторами и Покупателями, не владеет Товарами, не проверяет их подлинность и юридическую чистоту прав Автора на отчуждение в момент их размещения, если иное не предусмотрено отдельными услугами (например, сертификацией или экспертизой, о чем будет указано особо). Вся ответственность за содержание предложения, соответствие Произведения описанию и надлежащее исполнение обязательств по сделке лежит на Авторе (Продавце).

2.2. Принятие условий (Акцепт)

2.2.1. Используя любой функционал Маркетплейса (просмотр, регистрация, размещение Лотов, оформление Заказа), Пользователь подтверждает, что полностью и безоговорочно принимает условия настоящего Соглашения, Политики конфиденциальности (ссылка) и всех иных применимых документов, размещенных на Сайте.

2.2.2. Для Автора акцептом настоящего Соглашения также считается совершение действий по успешному размещению первого Фотоизображения и описания Произведения в Личном кабинете.

2.2.3. Настоящее Соглашение является юридически обязательным договором между Пользователем и Оператором.

2.3. Услуги, предоставляемые Оператором

Оператор предоставляет Пользователям, в зависимости от их статуса, следующие безвозмездные и возмездные услуги:

Для всех Пользователей: возможность поиска, просмотра и сравнения Произведений искусства; доступ к каталогу и информации об Авторах.

Для Покупателей: техническая возможность оформления Заказа и заключения договора купли-продажи с Автором; организация взаимодействия с Автором; логистике и страхованию (услуги оказываются партнерами Оператора и регулируются отдельными договорами).

Для Автор (Продавцов): техническая возможность создания Личного кабинета, размещения предложений о продаже (оферт); продвижение Произведений в рамках функционала Сайта (включая, но не ограничиваясь: размещение в каталоге, на главной странице, в рекламных материалах Маркетплейса и его партнеров); предоставление инструментов для коммуникации с Покупателями; организация процесса продажи и расчетов.

2.4. Интеллектуальная собственность и пользовательский контент

2.4.1. Размещая Фотоизображения и текстовые описания своих Произведений на Маркетплейсе, Автор:

- ✓ Подтверждает, что является правообладателем или действует с разрешения правообладателя.
- ✓ Безвозмездно предоставляет Оператору простую (неисключительную) лицензию на использование этих материалов на условиях, подробно изложенных в отдельном Лицензионном договоре (Публичной оферте) (ссылка на документ), который является неотъемлемой частью настоящего Соглашения для Автор.
- ✓ Цель лицензии: использование для функционирования Маркетплейса, включая показ, репродуцирование, публикацию в каталогах, использование в рекламных и информационных материалах Маркетплейса, как онлайн, так и оффлайн.

2.4.2. Отзывы, комментарии, рейтинги и иной контент, создаваемый Пользователями (кроме Фотоизображений Произведений), являются интеллектуальной собственностью их авторов. Размещая такой контент на Сайте, Пользователь безвозмездно предоставляет Оператору право использовать его любыми способами для целей функционирования, развития и продвижения Маркетплейса на территории всего мира на срок действия исключительных прав.

2.5. Регистрация и безопасность аккаунта

2.5.1. Для получения доступа к полному функционалу (размещение Лотов, оформление Заказов) Пользователь обязан пройти процедуру регистрации и верификации.

2.5.2. Пользователь самостоятельно несет ответственность за конфиденциальность и безопасность своих учетных данных. Все действия, совершенные с использованием его аккаунта, считаются совершенными этим Пользователем.

2.6. Изменение условий Соглашения

2.6.1. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Соглашения.

2.6.2. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее опубликования на Сайте Маркетплейса, если иной срок не указан непосредственно в тексте новой редакции.

2.6.3. Изменения не распространяются на отношения, возникшие в связи с Заказами, оформленными и оплаченными до даты вступления изменений в силу. Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу означает полное и безоговорочное согласие Пользователя с новой редакцией Соглашения.

2.7. Коммуникация

2.7.1. Все уведомления, связанные с использованием Сервиса и исполнением настоящего Соглашения, направляются Пользователю по электронной почте, указанной при регистрации, или через интерфейс Личного кабинета (систему внутренних сообщений).

2.7.2. Пользователь соглашается получать информационные и рекламные сообщения от Оператора и его партнеров. Пользователь вправе в любой момент отказаться от получения рекламных рассылок путем изменения соответствующих настроек в Личном кабинете.

2.8. Ограничение доступа

2.8.1. Оператор оставляет за собой право на свое усмотрение ограничивать или блокировать доступ к Сервису любому Пользователю, нарушающему условия настоящего Соглашения, законодательство РФ или права третьих лиц, без предварительного уведомления и объяснения причин.

2.8.2. Оператор вправе заблокировать аккаунт Пользователя, использующего несколько аккаунтов (мультиаккаунтинг) для искусственного влияния на рейтинги, обходы ограничений или иные злоупотребления.

3. НАЗНАЧЕНИЕ СЕРВИСА. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА И ДОСТАВКИ

3.1. Назначение Сервиса

Сервис предназначен для заключения Пользователями договоров купли-продажи Произведений искусства с Авторами (Продавцами), а также для организации доставки приобретенных Товаров. Заключение договора купли-продажи между Покупателем и Автором происходит непосредственно на Сайте в момент оформления Заказа.

3.2. Порядок заключения договора купли-продажи

3.2.1. Размещая Произведение на Маркетплейсе, Маркетплейсдействуя в качестве агента предоставляет публичную оферту о заключении договора купли-продажи любому лицу (Покупателю).

3.2.2. Акцептом данной оферты является совершение Покупателем действий по оформлению Заказа на Сайте: добавление Товара в корзину, выбор способа оплаты и подтверждение Заказа оплата заказа.

3.2.3. С момента подтверждения Заказа Покупателем договор купли-продажи между Покупателем и Автором считается заключенным. Все права и обязательства по данному договору возникают непосредственно у его сторон (Покупателя и Автора). Оператор Маркетплейса не является стороной данного договора.

3.3. Организация доставки. Роль Оператора и третьих лиц

3.3.1. Оператор Маркетплейса оказывает Пользователям услуги по информационному и организационному сопровождению процесса доставки, выступая агентом, который организует взаимодействие между Автором, Покупателем и сервисом доставки (Партнером по доставке).

3.3.2. Модель доставки: Автор (Продавец) самостоятельно доставляет Произведение искусства до пункта приема Партнера по доставке, указанного Оператором. Далее доставка до пункта выдачи или по адресу Покупателя осуществляется силами и средствами Партнера по доставке.

3.3.3. Оператор не имеет собственных складских помещений и не принимает Товары на хранение. Ответственность за целостность и сохранность Произведения до момента его передачи Партнеру по доставке несет Автор. После передачи — ответственность несет Партнер по доставке в соответствии с его правилами.

3.3.4. Оператор вправе привлекать для оказания услуг по доставке третьих лиц (Партнеров по доставке), оставаясь ответственным перед Пользователем за организацию процесса в целом.

3.3.5. Условия доставки (сроки, стоимость, порядок) доводятся до сведения Пользователя на этапе оформления Заказа.

3.4. Информирование и согласие Пользователя

3.4.1. До момента совершения Заказа Пользователь обязуется ознакомиться со всей информацией о Товаре (включая его состояние, размеры, материалы), об Авторе, а также с условиями доставки. Оформление Заказа означает полное и безоговорочное согласие Покупателя со всеми существенными условиями договора купли-продажи и условиями доставки.

3.4.2. Пользователь соглашается с тем, что в целях исполнения договоров купли-продажи и организации доставки его персональные данные (ФИО, контакты, адрес) могут быть переданы Оператором:

Автору (Продавцу) — для целей формирования и передачи Заказа.

Партнеру по доставке — для целей осуществления доставки.

3.4.3. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности Оператора.

3.5. Специфика доставки произведений искусства

Пользователь осознает и соглашается с тем, что:

3.5.1. Произведения искусства являются уникальными, хрупкими и часто требуют специальных условий транспортировки и упаковки.

3.5.2. Стоимость доставки может быть значительной и зависит от габаритов, веса, хрупкости Произведения и удаленности региона.

3.5.3. Автор обязуется обеспечить профессиональную и надежную упаковку Произведения, гарантирующую его сохранность при передаче Партнеру по доставке. Оператор предоставляет Авторам рекомендуемые стандарты упаковки.

3.6. Ответственность за недостоверную информацию

3.6.1. Пользователь обязан предоставлять достоверные и актуальные контактные данные и адрес доставки.

3.6.2. Указание недостоверных данных (неверный адрес, телефон), повлекшее невозможность передачи Заказа, приравнивается к отказу Покупателя от получения Товара и является основанием для применения последствий, предусмотренных разделом о возвратах и отмене Заказов.

3.7. Информирование о статусе Заказа

3.7.1. Оператор и/или Партнер по доставке информируют Покупателя по факту готовности к выдаче посредством уведомлений в мессенджерах, SMS и/или электронной почте.

3.7.2. Пользователь соглашается на получение таких информационных сообщений.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ И УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТАВКИ

4.1. Порядок оформления Заказа и заключения договора

4.1.1. Оформление Заказа на Маркетплейсе является основанием для заключения двух отдельных договоров:

- ✓ Договора купли-продажи Произведения искусства между Покупателем и Автором (Продавцом).
- ✓ Договора на оказание услуг по организации доставки между Покупателем и Оператором Маркетплейса (или напрямую с Партнером по доставке, если это указано при оформлении).

4.1.2. Моментом заключения договора купли-продажи является совершение Покупателем действий по подтверждению и оплате Заказа в соответствии с п. 4.4 настоящего Соглашения.

4.1.3. Моментом заключения договора на организацию доставки является получение Оператором от Покупателя данных, необходимых для обработки и передачи Заказа Партнеру по доставке.

4.2. Процесс оформления Заказа

4.2.1. Для оформления Заказа Покупатель обязан заполнить все обязательные поля в форме заказа, включая, но не ограничиваясь: достоверные ФИО, актуальный адрес электронной почты и номер телефона, точный адрес доставки или выбранный пункт выдачи заказов (ПВЗ) партнерской службы.

4.2.2. Выбор способа доставки (курьерская служба, ПВЗ) и тарифа осуществляется Покупателем из предложенных доступных вариантов, которые рассчитываются на основе габаритов, веса и хрупкости Произведения, а также локации Автора и Покупателя.

4.3. Способы и момент оплаты

4.3.1. Оплата Заказа может производиться следующими способами:

- ✓ Полная предоплата онлайн — с использованием банковских карт, электронных кошельков или иных способов, интегрированных на Сайте.
- ✓ Оплата при получении — картой курьеру; в пункте выдачи заказов наличными или картой (если такой вариант поддерживается выбранной службой доставки).

4.3.2. Моментом заключения договора купли-продажи считается:

- ✓ При выборе оплаты онлайн — момент успешного списания денежных средств с банковской карты (или электронного кошелька) Покупателя и получение им автоматического электронного подтверждения о оплате и принятии Заказа в обработку.
- ✓ При выборе оплаты при получении — момент подтверждения Покупателем Заказа путем нажатия кнопки «Подтвердить заказ» или аналогичной в интерфейсе Маркетплейса.

4.3.3. В случае выбора оплаты онлайн Покупателю предоставляется ограниченное время (30 минут) на завершение транзакции в платежном шлюзе. В случае истечения этого времени без подтверждения оплаты банком Заказ автоматически аннулируется, а договор купли-продажи не считается заключенным.

4.4. Подтверждение Покупателем условий

Совершая действия, указанные в п. 4.3.2, Покупатель подтверждает, что:

- ✓ Он полностью ознакомлен со всеми условиями покупки, включая описание Товара, его стоимость, стоимость и сроки доставки, условия возврата.
- ✓ Вся информация о Товаре, предоставленная Автором, ему понятна и достаточна для принятия решения о покупке.
- ✓ Он дает согласие на обработку своих персональных данных в объеме, необходимом для исполнения договоров купли-продажи и доставки, включая их передачу Автору (для передачи Товара) и Партнеру по доставке (для осуществления доставки).
- ✓ Он предупрежден о том, что для получения Заказа в пункте выдачи заказов (ПВЗ) партнерской службы ему может потребоваться предъявить документ, удостоверяющий личность, и номер заказа.

- ✓ Он осознает уникальный характер Товара и особые условия его транспортировки, соглашаясь с выбранным способом доставки.

4.5. Роль и ответственность сторон в доставке

4.5.1. Оператор Маркетплейса, выступая организатором доставки, заключает договоры с Партнерами (логистическими компаниями) и обеспечивает передачу им необходимых данных для осуществления доставки.

4.5.2. Автор обязуется своевременно и в надлежащей упаковке (соответствующей характеру Произведения искусства) передать Заказ сотруднику партнерской службы доставки в согласованном месте приема.

4.5.3. Риск случайной гибели или повреждения Товара переходит на Покупателя с момента получения Заказа в пункте выдачи или у курьера. До этого момента риск несет Автор (до передачи партнеру) или партнерская служба доставки (в процессе транспортировки).

5. ОПЛАТА ЗАКАЗА

5.1. Покупателю при оформлении Заказа на Маркетплейсе предоставляется возможность выбрать один из следующих способов оплаты:

5.1.1. Безналичная предоплата Заказа непосредственно на Сайте с использованием банковских карт, электронных кошельков или иных платежных методов, интегрированных на Маркетплейсе.

5.1.2. Оплата при получении Товара (наличными или банковской картой), если данный способ поддерживается выбранной службой доставки и доступен для конкретного Заказа.

5.2. Порядок безналичной предоплаты

5.2.1. При выборе способа оплаты согласно п. 5.1.1, оплата производится на расчетный счет Оператора Маркетплейса (ООО «Синергия продакшн»).

5.2.2. В части приема денежных средств в счет оплаты Товаров, приобретаемых у Автора (Продавца), Оператор Маркетплейса действует в качестве агента Автора (Продавца) на основании агентского договора. Прием платежей осуществляется с привлечением уполномоченного оператора по приему платежей или платежного агрегатора.

5.2.3. Оператор Маркетплейса не является платежным агентом в смысле Федерального закона от 03.06.2009 N 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

5.3. Порядок оплаты при получении

5.3.1. При выборе способа оплаты согласно п. 5.1.2, оплата Заказа только производится непосредственно сотруднику службы доставки (курьеру) или в пункте выдачи заказов (ПВЗ) в момент получения Товара.

5.3.2. В данном случае Оператор Маркетплейса при передаче Товара принимает от Покупателя денежные средства в качестве агента Автора (Продавца) для последующего перечисления последнему за вычетом комиссии и сопутствующих расходов.

5.4. Общие условия

5.4.1. Выбор конкретного способа оплаты осуществляется Покупателем в интерфейсе Маркетплейса при оформлении Заказа. Оператор Маркетплейса не гарантирует доступность того или иного способа оплаты в любой момент времени.

5.4.2. В соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в частности, Федерального закона № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники», при осуществлении расчетов за Заказ в безналичной форме кассовый чек направляется на адрес электронной почты, указанный Покупателем при регистрации или оформлении Заказа. При оплате наличными средствами кассовый чек передается Покупателю вместе с Заказом.

5.4.3. Обязательство Покупателя по оплате Товара считается исполненным с момента поступления денежных средств на счет Оператора Маркетплейса (при предоплате) или с момента их передачи сотруднику службы доставки (при оплате при получении).

6. ОТМЕНА ЗАКАЗА. ОТКАЗ ОТ ТОВАРА. ВОЗВРАТ

6.1. Отмена Заказа Продавцом (Автором)

Автор (Продавец) вправе отменить Заказ в следующих случаях:

- ✓ Если Покупатель не произвел предоплату в установленный срок (при выборе соответствующего способа оплаты).
- ✓ Если Автору не удалось связаться с Покупателем по указанным контактными данными для уточнения деталей доставки.
- ✓ Если Произведение искусства было утрачено или повреждено до момента его передачи партнерской службе доставки.
- ✓ В иных непредвиденных обстоятельствах, делающих исполнение Заказа объективно невозможным.

6.2. Отмена Заказа Покупателем

6.2.1. Покупатель вправе отменить Заказ в любое время до момента его передачи Автором партнерской службе доставки. Для этого необходимо воспользоваться соответствующей функцией в Личном кабинете или обратиться в службу поддержки Маркетплейса.

6.2.2. После передачи Заказа партнеру по доставке его отмена невозможна. В этом случае Покупатель руководствуется положениями о возврате.

6.3. Отказ от Товара при получении

6.3.1. Покупатель вправе отказаться от всего Заказа (отправления) в момент его получения курьером или в пункте выдачи заказов (ПВЗ).

6.3.2. В случае отказа от Товара надлежащего качества при получении, Покупатель обязан возместить фактические расходы, понесенные на организацию доставки данного Заказа. Указанная сумма удерживается из суммы предоплаты (если таковая имелаась) или подлежит оплате Покупателем на счет Оператора или Автора.

6.3.3. Отказ от Товара ненадлежащего качества (имеющего повреждения, полученные в ходе доставки, или существенные отличия от описания на Сайте) не влечет для Покупателя обязанности по оплате стоимости доставки.

6.4. Возврат Товара

6.4.1. Уникальный характер Товара. Покупатель признает, что приобретает уникальное произведение искусства. В связи с этим возврат Товара надлежащего качества (например, если работа не понравилась) возможен только если такое условие прямо предусмотрено политикой конкретного Автора, опубликованной в описании Лота. По умолчанию, в силу уникальности произведений искусства, возврат Товаров надлежащего качества не осуществляется.

6.4.2. Возврат Товара ненадлежащего качества. Возврат Товара осуществляется в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

6.4.3. Процедура возврата:

- ✓ Для инициации возврата Покупатель обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения Заказа уведомить о своем намерении через Личный кабинет или службу поддержки Маркетплейса, предоставив фотографии повреждений или доказательства несоответствия.
- ✓ Оператор Маркетплейса выступает информационным посредником между Покупателем и Автором для урегулирования спора.
- ✓ После одобрения запроса на возврат Покупателю будут направлены подробные инструкции и адрес для отправки Товара, как правило, напрямую Автору или в указанное им место.
- ✓ Все расходы по обратной доставке Товара ненадлежащего качества несет Автор, если недостатки не возникли по вине Покупателя.

6.4.4. Возврат денежных средств. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения Автором возвращенного Товара и подтверждения оснований для возврата. Средства возвращаются на ту же банковскую карту или платежный метод, с которого была произведена оплата.

6.5. Особые условия

6.5.1. Оператор Маркетплейса не несет ответственности за содержание претензий и разрешение споров, связанных с качеством Товара, возникающих между Покупателем и Автором, но оказывает содействие в их урегулировании.

6.5.2. Возврат и обмен Товаров, изготовленных по индивидуальному заказу Покупателя (кастомизированных произведений), невозможен, если они выполнены надлежащим образом

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРЕТЕНЗИЙ. ГАРАНТИИ

7.1. Информационное сопровождение претензий

7.1.1. Оператор Маркетплейса предоставляет Покупателям возможность подачи претензий и информационное сопровождение их рассмотрения в связи с исполнением Заказов, инициированных на Маркетплейсе.

7.1.2. Подача претензии возможна в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения Товара Покупателем или с момента, когда Товар должен был быть получен, через специальную форму в Личном кабинете или путем обращения в службу поддержки Оператора.

7.1.3. Подавая претензию, Пользователь выражает согласие с тем, что ее содержание и любая предоставленная в ходе рассмотрения информация будет передана Оператором

Автору (Продавцу) для разрешения спора и будет обрабатываться в соответствии с Политикой конфиденциальности Маркетплейса.

7.2. Роль Оператора Маркетплейса

7.2.1. Оператор Маркетплейса выступает в качестве информационного посредника и организатора платформы для коммуникации между Покупателем и Автором.

7.2.2. Оператор не является стороной в договоре купли-продажи, не несет ответственности за обязательства Автора (Продавца) перед Покупателем, включая обязательства по передаче Товара, его качеству и соответствию описанию, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ.

7.2.3. Оператор не уполномочен Авторами принимать и удовлетворять требования Покупателей в досудебном порядке, за исключением требований, прямо вытекающих из организации услуг доставки, если Оператор выступал их оказателем.

7.3. Гарантии исполнения обязательств

7.3.1. Покупателю гарантируется возврат суммы предоплаты в полном объеме в следующих случаях:

- ✓ Если предварительно оплаченный Товар не был передан Партнеру по доставке Автором и, как следствие, не был доставлен Покупателю по вине Автора.
- ✓ Если услуги по доставке, оказанные самим Оператором или привлеченным им партнером, не были исполнены, и Заказ не был доставлен Покупателю.

7.3.2. Данная гарантия предоставляется Оператором дополнительно к правам Покупателя, предусмотренным законом и договором с Автором.

7.4. Арбитраж споров (Внутренний арбитраж Маркетплейса)

7.4.1. Если предложенное Автором решение по претензии не устроило Покупателя, любая из сторон спора вправе инициировать процедуру внутреннего арбитража, предоставив Оператору все необходимые документы и доказательства (фотографии, переписку, отчеты независимых экспертов и т.д.).

7.4.2. Арбитром выступает уполномоченный представитель Оператора Маркетплейса. Цель арбитража — вынести непредвзятое решение на основе представленных доказательств и условий настоящего Соглашения.

7.4.3. В случае принятия арбитром решения в пользу Покупателя, Оператор оказывает содействие в истребовании с Автора следующих сумм в пользу Покупателя:

- ✓ Полной стоимости возвращенного Товара ненадлежащего качества.
- ✓ Расходов на доставку Заказа до Покупателя, если возвращаемый некачественный Товар был единственным в Заказе.
- ✓ Обоснованных расходов на обратную доставку Товара Автору, при условии соблюдения Покупателем всех процедур возврата.

7.5. Ограничение ответственности Оператора

7.5.1. Принятие Оператором на себя гарантий, указанных в п. 7.3 и 7.4, не означает, что Оператор принимает на себя обязательства Автора (Продавца) по договору купли-продажи.

7.5.2. Оператор ни при каких обстоятельствах не возмещает Покупателю убытки, упущенную выгоду, моральный вред или штрафы, связанные с приобретением Товара ненадлежащего качества, а также не выплачивает пени за просрочку исполнения обязательств Автором. Данные требования должны быть предъявлены Покупателем непосредственно к Автору (Продавцу) в рамках заключенного с ним договора купли-продажи и в соответствии с законодательством РФ.

7.5.4. Внутренний арбитраж Маркетплейса является факультативной (необязательной) процедурой и не лишает Пользователя права на обращение в суд или иной уполномоченный государственный орган для защиты своих прав в любой момент.

8. УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТАВКИ

8.1. Стоимость и сроки доставки

8.1.1. Стоимость и сроки оказания услуг по доставке указываются на Сайте при оформлении Заказа и рассчитываются автоматически на основе габаритов, веса, хрупкости Произведения, а также удаленности региона получателя.

8.1.2. Оператор Маркетплейса и/или Партнеры по доставке вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на доставку. Изменения не затрагивают Заказы, оформленные ранее даты фиксированных изменений.

8.2. Роль и статус служб доставки

8.2.1. Оператор Маркетплейса организует доставку, привлекая для этого третьих лиц — Партнеров по доставке (логистические компании, курьерские службы).

8.2.2. Оператор и привлеченные Партнеры по доставке не являются Продавцами Товара и не несут ответственности за его качество, комплектность и соответствие описанию.

8.3. Оплата услуг доставки

8.3.1. Оплата услуг доставки осуществляется Пользователем в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего Соглашения, одновременно с оплатой Товара или отдельно, в зависимости от выбранного способа оплаты Заказа.

8.4. Ответственность за утрату или повреждение Товара при доставке

8.4.1. В случае полной утраты или повреждения Товара, произошедших по вине Партнера по доставке в процессе транспортировки, ответственность за возмещение его стоимости и стоимости услуг доставки несет виновная сторона (Партнер по доставке).

8.4.2. Для разрешения таких ситуаций Пользователь обязан незамедлительно:

- а) Составить и подписать с представителем службы доставки акт о повреждении упаковки/Товара в момент получения.
- б) Уведомить Оператора Маркетплейса через Личный кабинет или службу поддержки, предоставив фотографии поврежденной упаковки/Товара и составленный акт.

8.5. Освобождение от ответственности

8.5.1 Оператор Маркетплейса и/или Партнер по доставке не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по доставке в следующих случаях:

- ✓ Если Пользователь нарушил условия настоящего Соглашения.
- ✓ Если Пользователь или указанный им получатель отсутствовал по адресу доставки в согласованные дату и время.
- ✓ Если с Пользователем/получателем невозможно было связаться по указанным контактными данными для согласования деталей доставки.
- ✓ Если неисполнение обязательств явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- ✓ Если Отправление, не имеющее внешних повреждений упаковки, было выдано Пользователю (получателю) под акт приема передачи партнера по доставке.
- ✓ Если Пользователь не совершил необходимые действия для получения Товара в пункте выдачи заказов (ПВЗ) в соответствии с регламентом партнерской службы.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Дееспособность Пользователя

Пользователь подтверждает, что он является полностью дееспособным и достиг возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для самостоятельного заключения и исполнения сделок, предусмотренных настоящим Соглашением, и несет полную ответственность за свои действия, связанные с использованием Сервиса.

9.2. Недобросовестные действия Пользователя

В случае выявления Оператором Маркетплейса нарушений условий настоящего Соглашения, а также любых действий Пользователя, которые могут быть расценены как мошеннические, злоупотребление правами или иным образом наносящие ущерб Оператору, другим Пользователям или третьим лицам, Оператор оставляет за собой право без предварительного уведомления:

- ✓ Блокировать или удалять аккаунт Пользователя.
- ✓ Отменять оформленные, но не исполненные Заказы.
- ✓ Отказывать в дальнейшем предоставлении доступа к Сервису.
- ✓ Оператор самостоятельно определяет основания и способы пресечения недобросовестных действий и не обязан раскрывать мотивы своих решений.

9.3. Оператор Маркетплейса не несет ответственность за:

9.3.1. Временные сбои и перерывы в работе Сервиса, вызванные техническими неполадками, проведением профилактических работ или обстоятельствами непреодолимой силы, а также за любые косвенные убытки Пользователя, возникшие в результате таких сбоев.

9.3.2. Сохранность информации, создаваемой, используемой и получаемой Пользователем в рамках использования Сервиса, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующей Политикой конфиденциальности.

9.3.3. Содержание и достоверность информации, предоставленной Авторами (Продавцами) при размещении Товаров, а также за качество, безопасность и законность продаваемых Произведений искусства.

9.3.4. Убытки Пользователя, возникшие в результате неправомерных действий других Пользователей или третьих лиц, совершенных с использованием его учетной записи, за исключением случаев, когда это произошло по вине Оператора.

9.4. Изменение условий Соглашения

9.4.1. Оператор Маркетплейса вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Соглашение.

9.4.2. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее опубликования на Сайте Маркетплейса, если иной срок не указан непосредственно в тексте изменений.

9.4.3. Продолжение использования Сервиса после вступления в силу изменений означает полное и безоговорочное принятие Пользователем новой редакции Соглашения.

9.5. Реквизиты и контактная информация Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «Синергия продакшн» (ООО «Синергия продакшн»)

Юридический адрес:

129090, г. Москва, ул. Мещанская, дом № 9/14, стр. 1, ЭТ 5 ПОМ I ком 3

ИНН: 7702400718/770201001

ОГРН: 1167746418597

Е-mail для обращений: info@artrussiamarket.ru

Официальный сайт: <https://artrussiamarket.com>

Актуальная версия настоящего Соглашения всегда доступна по постоянной ссылке: 