

Пользовательское соглашение с Продавцом (публичная оферта)

Основные понятия

Посетитель Сайта — лицо, пришедшее на сайт <http://sfm.market>. без цели размещения Заказа.

Пользователь — физическое лицо, посетитель Сайта, принимающий условия настоящего Соглашения и желающий разместить Заказы в Интернет-магазине SFM.Market

Покупатель — Пользователь, разместивший Заказ в Интернет-магазине SFM.Market

SFM.Market — ООО «Центр развития креативных индустрий «СФМ»

Продавец (Заказчик) — юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, либо самозанятый, товар которых размещен в Интернет-магазине <https://sfm.market> (товар, реализуемый юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, отличными от SFM.Market, отмечен в каталоге товаров Интернет-магазина под собственными названиями этих лиц).

Интернет-магазин/Площадка — Интернет-сайт, принадлежащий SFM.MARKET, расположенный в сети интернет по адресу <https://sfm.market>, где представлены Товары, предлагаемые Продавцами для приобретения, а также условия оплаты и доставки Товаров Покупателям.

Сайт — <https://sfm.market>.

Стороны – Продавец и Площадка.

Страница Продавца — страница Сайта, содержащая сведения об условиях продажи, доставки и возврата Товаров, реализуемых Продавцами, отличными от SFM.Market, а также иную информацию, являющуюся существенной для заключения и исполнения договора купли-продажи Товара. Страница Продавца доступна по ссылке, размещенной на странице с описанием Товара под кнопкой «Перейти в магазин».

Товар — обувь, одежда, аксессуары и иные товары, представленные к продаже на Сайте.

Заказ — должным образом оформленный запрос Покупателя на приобретение и доставку по указанному Покупателем адресу Товаров, выбранных на Сайте.

1. Общие положения

1.1 Продавец осуществляет продажу Товаров через Интернет-магазин по адресу <https://sfm.market> следующим путем размещения товаров Заказчика в общем каталоге товаров на сайте Исполнителя по адресу <https://sfm.market> (далее - Площадка) в сети Интернет или же через мобильные приложения SFM.Market для операционных систем iOS и Android, для чего производит регистрацию в окне регистрации магазина, что является подтверждением согласия с настоящей публичной офертой.

1.2 В случае несогласия с настоящим Пользовательским соглашением (далее — Соглашение / Публичная оферта) Продавец обязан немедленно прекратить использование сервиса и покинуть сайт <https://sfm.market>.

1.3 Настоящие Условия продажи товаров, а также информация о Товаре, представленная на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст.435 и п.2 ст.437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.4 Соглашение может быть изменено Площадкой в одностороннем порядке без уведомления Продавца. Новая редакция Соглашения вступает в силу по истечении 10 (Десяти) календарных дней с момента ее опубликования на Сайте, если иное не предусмотрено условиями настоящего Соглашения.

1.5 Публичная оферта признается акцептованной Посетителем Сайта / Покупателем/Продавцом с момента регистрации Посетителя/Покупателя/Продавца на Сайте либо выполнения п. 1.1 настоящей публичной оферты.

1.6. Продавцу предоставляются следующие сервисы:

- предоставлению личного сайта Заказчику, интегрированного в общую систему Площадки с полным функционалом торговой Площадки (далее – Личный сайт);

- регистрация магазина и занесение основной информации на личный сайт (фото, описания и другая необходимая информация);
- возможности проведения Заказчиком рекламных акций, распродаж, системы бонусов для покупателей;
- продвижению и рекламе торговой площадки по всей территории России и СНГ;
- предоставлению Заказчику рекламных мест (баннеров) внутри Торговой площадки, выделению объявлений особым образом (другие шрифты, цвета, анонсы в разделах Бестселлеры), а также иные способы рекламы товаров Заказчика на Торговой площадке;
- размещению информации о самом Заказчике, а именно название компании, адрес склада (город).

1.7 Все права и обязательства по заключенному с Пользователем Договору возникают непосредственно у Продавца, при этом Покупатель, принимая настоящее Соглашение, полностью понимает и соглашается, что в случае заключения договора с Продавцом, отличным от SFM.Market, SFM.Market не является стороной указанного договора и не несет обязанностей, связанных с его исполнением, кроме предусмотренных настоящей Публичной офертой.

2. Предмет соглашения

2.1 Предметом настоящего Соглашения является предоставление возможности Пользователю приобретать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Товары, представленные в каталоге Интернет-магазина по адресу <https://sfm.market>, а Продавцу осуществлять удовлетворение данных потребностей.

Продавец размещает свои товары, информацию о себе и своем магазине на Площадке бесплатно.

2.2 Данное Соглашение распространяется на все виды Товаров и услуг, представленных на Сайте, пока такие предложения с описанием присутствуют в каталоге Интернет-магазина.

2.3. Продавец (Заказчик) не может устанавливать в каталоге Интернет-магазина по адресу <https://sfm.market> цену на товар больше, чем в его собственных онлайн-магазинах, социальных сетях и любых иных каналах продаж. При установлении данного факта со стороны администратора сайта администрация Интернет-магазина по адресу <https://sfm.market> вправе самостоятельно принудительно уменьшить цену на товар до той, которая установлена Продавцом (Заказчиком) в его собственных онлайн-магазинах, социальных сетях и любых иных каналах продаж.

2.4. Площадка осуществляет прием онлайн-платежей за товары и услуги Продавца, размещенные в каталоге на сайте Интернет-магазина по адресу <https://sfm.market>, с последующим переводом денежных средств за эти платежи за расчетный период на расчетный счет Продавца, указанный им при регистрации, за минусом вознаграждения (комиссионных) Площадки.

2.5. Размеры комиссий, применимых к п. 2.3. настоящей публичной оферты следующие: 20% от стоимости проданных товаров и услуг.

2.6. Под термином "онлайн-платеж" подразумевается оплата товара Продавца Покупателем при помощи банковских карт, интернет-банкинга, терминалов оплаты, СМС-оплаты, различных интернет-валютах (таких как WebMoney, Яндекс-Деньги и прочих) и других способов, позволяющих совершить оплату за товар дистанционным методом непосредственно на Площадке.

2.7. Площадка не приобретает права собственности на переданные ему Продавцом материалы, и не может использовать их в своих интересах.

2.8. Расчетный период – период, за который происходит расчет всех заказов, возвратов, комиссионных, совершенных в течении него. В расчетный период входят все заказы, полученные и подтвержденные Покупателями, а также все возвраты, закрытые Продавцом и выплаченные Покупателям.

Данный договор устанавливает расчетный период равный 15 (пятнадцати) дням, согласно законодательству РФ. На следующий день, после завершения текущего периода, Площадка выставляет счет на выплату Продавцу (система автоматически выставляет счет от имени Продавца Площадке, для перевода денежных средств Продавцу) для подтверждения. Счет появляется в кабинете Продавца в разделе «Статистика = Выплаты» для физических товаров и в разделе «Статистика = Выплаты по сертификатам» для электронных сертификатов. Продавец обязан проверить выставленный счет и либо подтвердить его, либо написать отказ от подтверждения и сделать сверку с Площадкой.

2.9. После подтверждения Продавцом выставленного счета на выплату, Площадка в течении 3 (трех) рабочих дней производит выплату Заказчику по указанным Продавцом при регистрации реквизитам, и сообщает об этом Продавцу.

2.10. Стоимость доставки от Продавца к Покупателю не входит в расчет комиссии Площадки и комиссия на стоимость доставки не начисляется.

Стоимость доставки заказа от Продавца к Покупателю включается в текущий расчетный период и выплачивается Продавцу в полном объеме.

Стоимость доставки заказа от Продавца к Покупателю при возврате заказа и денег покупателю исключается из суммы возврата и не возвращается Покупателю. Таким образом, стоимость доставки заказа от Продавца к Покупателю всегда выплачивается исключительно Продавцу. Продавец в праве самостоятельно решить вопрос по возврату стоимости доставки Покупателю и сделать это любым доступным ему способом напрямую Покупателю.

2.11. Все платежи осуществляются между Сторонами в рублях РФ. Обязательства по оплате считаются выполненными в момент зачисления соответствующих денежных средств на расчетный счет получателя.

2.12. Площадка предоставляет Продавцу в пользование весь набор маркетинговых инструментов в кабинете продавца в разделе «Маркетинг», оплата маркетинговых инструментов происходит согласно прайсу Площадки в разделе «Маркетинг» и в личном кабинете в разделе «Реклама от SFM».

3. Регистрация на сайте

3.1 Регистрация на Сайте осуществляется на странице «Регистрация».

3.2 Регистрация на Сайте является обязательной для оформления Заказа или размещения товара.

3.3 SFM.Market не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Пользователем и Продавцом при регистрации.

3.4 Пользователь/Продавец обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные Пользователем/Продавцом при регистрации. В случае возникновения у Пользователя/Продавца подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Пользователь/Продавец обязуется незамедлительно уведомить об этом SFM.Market, направив соответствующее электронное письмо по адресу: infos@SFM.Market

3.5 Общение Пользователя/Покупателя с операторами Call-центра / менеджерами и иными представителями SFM.Market и иных Продавцов должно строиться на принципах общепринятой морали и коммуникационного этикета. Строго запрещено использование нецензурных слов, брани, оскорбительных выражений, а также угроз и шантажа, в независимости от того, в каком виде и кому они были адресованы.

3.6 При заполнении данных при регистрации и при последующем заполнении Продавцом Личного сайта, Продавец руководствуется документом «Гид Продавца» по адресу <https://shop.sfm.market>

4. Товар и порядок совершения покупки

4.1 Продавец обеспечивает наличие на своем складе Товаров, представленных на Сайте. Сопровождающие Товар фотографии являются простыми иллюстрациями к нему и могут отличаться от фактического внешнего вида Товара. Сопровождающие Товар описания/характеристики не претендуют на исчерпывающую информативность и могут содержать опечатки. Для уточнения информации по Товару Покупатель должен обратиться в Службу поддержки клиентов конкретного Продавца. Обновление информации, представленной на Сайте, производится в режиме реального времени.

4.2 В случае отсутствия заказанных Покупателем Товаров на складе Продавца, последний вправе исключить указанный Товар из Заказа / аннулировать Заказ Покупателя, уведомив об этом Покупателя путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации либо в он-лайн чате Площадки.

4.3 В случае аннуляции полностью либо частично предоплаченного Заказа стоимость аннулированного Товара возвращается Продавцом Покупателю на внутренний баланс в личном кабинете. Покупатель может воспользоваться этими деньгами внутри площадки, а может вывести их себе на банковскую карту.

4.4 Заказ Покупателя оформляется в соответствии с процедурами, указанными на Сайте в разделе «Гид Покупателя» по адресу <http://help.SFM.Market/>

4.5 Покупатель несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств перед Покупателем.

4.6 После оформления Заказа на Сайте Покупателю предоставляется информация о предполагаемой дате доставки. Продавец, обслуживающий данный Заказ, вносит все необходимые данные по Заказу, необходимые для обработки и доставки Заказа.

4.7. Дата передачи Товара в Службу доставки может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке в случае наличия объективных, по мнению Продавца, причин.

5 Доставка заказа

5.1 Способы, а также примерные сроки доставки Товаров, Продавец указывает при заполнении Личного сайта, используя описание в «Гид Продавца» на Сайте по адресу <https://shop.sfm.market/#step3>.

Все способы и примерные сроки доставки Товаров, реализуемых Продавцами, указаны на соответствующих страницах Продавцов на Сайте. Конкретные сроки доставки могут быть согласованы Покупателем с Продавцами при подтверждении заказа.

5.2 Территория доставки Товаров, представленных на Сайте и реализуемых SFM.Market, ВРЕМЕННО ограничена пределами РФ. Покупатель/Продавец также соглашается, что территория доставки Товаров, реализуемых разными Продавцами, может быть ограничена в пределах городов, областей или регионов. Информация о территории доставки Товаров, реализуемых Продавцами, представлена на соответствующих страницах Продавцов на Сайте.

5.3 Задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

5.4 При доставке Заказ вручается Покупателю либо третьему лицу, указанному в Заказе в качестве получателя (далее Покупатель и третье лицо именуется «Получатель»). При невозможности получения Заказа, оплаченного посредством безналичного расчета, указанными выше лицами, Заказ может быть вручен лицу, который может предоставить сведения о Заказе (номер отправления и/или ФИО Получателя). Продавцы, отличные от SFM.Market, вправе самостоятельно определять круг лиц, которым может быть передан заказанный Товар.

5.5 Во избежание случаев мошенничества, а также для выполнения взятых на себя обязательств, указанных в пункте 5. настоящего Соглашения, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также указать тип и номер предоставленного Получателем документа на квитанции к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя (п.9.3.).

5.6 Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи ему Заказа и проставления Получателем Заказа подписи в документах, подтверждающих доставку Заказа. В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Покупателю стоимость предоплаченного Покупателем Заказа и доставки в полном объеме после получения от Службы доставки подтверждения утраты Заказа.

5.7 Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из сведений о Продавце заказанного Товара, веса Товара, региона и способа доставки, а также (в случае необходимости) формы оплаты, и указывается на Сайте на последнем этапе оформления Заказа.

5.8 Обязанность Продавца передать товар Покупателю считается исполненной в момент вручения курьером Товара Получателю или получения Товара Получателем в отделении почтовой связи либо в заранее оговоренном месте выдачи Заказа (в т.ч. в пункте самовывоза).

При получении Заказа в отделении почтовой связи Получатель после оплаты доставленного Товара обязан осмотреть доставленный Товар и произвести его вскрытие в присутствии работников Почты России для проверки Товара на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае наличия претензий к доставленному Товару (недовложение, вложение Товара отличного от указанного в описи отправления, производственный брак, иные претензии) по указанию Получателя работниками Почты России составляется Акт о выявленных несоответствиях. Если Получателем не были заявлены претензии в вышеуказанном порядке, то Продавец считается полностью и надлежащим образом исполнившим свою обязанность по передаче Товара.

В случае возврата доставленного посредством Почты России Товара в связи с наличием претензий к Товару Получатель обязан приложить к Отправлению, содержащему возвращаемый Товар, следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств;
- копию акта о выявленных несоответствиях;
- копию квитанции об оплате;
- копию описи Отправления;
- бланк возврата.

5.9 При принятии Заказа от курьера, Получатель обязан осмотреть доставленный Товар и проверить его на соответствие заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара, а также проверить срок службы доставленного Товара и целостность упаковки. В случае отсутствия претензий к доставленному Товару Получатель расписывается в «Бланке доставки заказов» либо ином аналогичном документе, предоставляемом курьером, и оплачивает Заказ (в отсутствие 100%-ной предоплаты). Подпись в доставочных документах свидетельствует о том, что претензий к Товару Получателем не заявлено и Продавец полностью и надлежащим образом выполнил свою обязанность по передаче Товара.

5.10 Время нахождения курьеров, доставляющих товар, реализуемый SFM.Market, по адресу Получателя ограничено 15 минутами. Время нахождения курьеров, доставляющих товар, реализуемый иными Продавцами, может отличаться как в большую, так и в меньшую сторону в зависимости от условий доставки Товара соответствующего Продавца.

5.11 Товар, представленный на Сайте, по качеству и упаковке соответствует ГОСТу и ТУ, что подтверждается соответствующими документами (сертификатами и т.д.).

5.12 Уточнить дату, время и при необходимости маршрут доставки, можно у менеджера Продавца или Службы доставки, который связывается с Покупателем для подтверждения Заказа. Покупатель принимает и соглашается, что дата, время и маршрут доставки Товаров, реализуемых продавцами, отличными от SFM.Market, находятся в исключительной компетенции таких продавцов и в некоторых случаях данная информация не может быть доведена до сведения Покупателя; при этом сотрудники и специалисты call-центра SFM.Market обязуются оказывать любое возможное содействие и принимать зависящее от них меры для предоставления Покупателю такой информации.

5.13 Пользователь понимает и соглашается с тем, что: осуществление доставки — отдельная услуга, не являющаяся неотъемлемой частью приобретаемого Покупателем Товара, выполнение которой заканчивается в момент получения Получателем Товара и осуществления платежа за него. Некоторые из Продавцов, реализующих свои Товары в Интернет-магазине, могут взимать отдельную плату за услугу доставки Товара (условия и стоимость доставки в случае взимания за нее отдельной платы размещены на соответствующих Страницах Продавцов). Претензии к качеству приобретенного Товара, возникшие после получения и оплаты Товара, рассматриваются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и гарантийными обязательствами соответствующего Продавца.

В связи с этим приобретение Товара с доставкой не дает Покупателю право требования доставки приобретенного Товара в целях гарантийного обслуживания или замены, не дает возможности осуществлять гарантийное обслуживание или замену Товара посредством выезда к Покупателю и не подразумевает возможность возврата стоимости доставки Товара в случаях, когда Покупатель имеет право на возврат денег за Товар как таковой, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

6. Оплата товара

6.1. Цена товара, реализуемого в Интернет-магазине, указывается в рублях Российской Федерации и включает в себя налог на добавленную стоимость в случае, если соответствующий Продавец применяет общую систему налогообложения.

6.2. Цена Товара указывается на Сайте. В случае неверного указания цены заказанного Покупателем Товара, Продавец информирует об этом Покупателя для подтверждения Заказа по исправленной цене либо аннулирования Заказа. При невозможности связаться с Покупателем данный Заказ считается аннулированным. Если Заказ был оплачен, Продавец возвращает Покупателю оплаченную за Заказ сумму на внутренний баланс в личном кабинете. Покупатель может воспользоваться этими деньгами внутри площадки, а может вывести их себе на банковскую карту.

6.3. Цена Товара на Сайте может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на

заказанный Покупателем Товар изменению не подлежит. Цена Товара может дифференцироваться по регионам.

6.4. Особенности оплаты Товара с помощью банковских карт:

а) В соответствии с положением ЦБ РФ «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» от 24.12.2004 № 266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.

б) Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 УК РФ.

в) Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате все Заказы, оформленные на Сайте и предоплаченные банковской картой, проверяются Продавцом. В целях проверки личности владельца и его правомочности на использование карты Продавец вправе потребовать от Покупателя, оформившего такой заказ, предъявления документа, удостоверяющего личность.

6.5 SFM.Market и иные Продавцы вправе предоставлять скидки на Товары и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления определяются Продавцами самостоятельно и указаны на Сайте (скидки, бонусы, порядок и условия их начисления в отношении Товаров Продавцов, отличных от SFM.Market, размещаются на соответствующих Страницах Продавцов) и могут быть изменены Продавцом в одностороннем порядке. Скидка, установленная соответствующим Продавцом, не может быть применена к Товару, реализуемому иным Продавцом, если иное не указано для соответствующего Товара на Сайте.

В случае если при применении скидки / бонуса пересчитанная стоимость Товара SFM.Market включает в себя копейки, такая стоимость Товара подлежит округлению в сторону уменьшения до значения, кратного 1 (Одному) рублю.

6.6 При проведении маркетинговых мероприятий, предполагающих вложение каких-либо объектов в отправление с Заказом Покупателя, доставка указанных вложений осуществляется за счет Покупателя. Для того, чтобы отказаться от вложения, Покупателю необходимо обратиться к Продавцу.

6.7 При доставке товара общая стоимость товара подлежит увеличению на стоимость доставки в размере, в соответствии с условиями доставки, размещенными на соответствующих страницах Продавцов.

6.8 Продавец ведет статистику выкупленных Покупателем заказов. Продавец вправе в одностороннем порядке определять способы оплаты, доступные соответствующему Покупателю, основываясь на статистике действий, совершенных Покупателем во взаимоотношениях с Продавцом.

7. Возврат товара и денежных средств

7.1. Покупатель вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара — в течение 14 дней, не считая дня покупки, за исключением Товаров, указанных в п. 7.2.2 настоящего Соглашения. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара.

7.2 При отказе Покупателя от Товара согласно п.7.1. Продавец возвращает ему стоимость возвращенного Товара, за исключением расходов Продавца, связанных с доставкой возвращенного Покупателем Товара, в течение 10 дней с даты поступления возвращенного Товара на склад Продавца вместе с заполненным Покупателем заявлением на возврат.

7.2.1 Если на момент обращения Покупателя аналогичный товар отсутствует в продаже у Продавца, Покупатель вправе отказаться от исполнения настоящего Соглашения и потребовать возврата уплаченной за указанный Товар денежной суммы. Продавец обязан вернуть уплаченную за возвращенный товар денежную сумму в течение 10 дней со дня возврата Товара.

7.2.2 Не подлежат возврату парфюмерно-косметические товары, текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей — ленты, тесьма, кружево и другие), швейные и трикотажные изделия, нормальное использование которых не предусматривает наличие другой одежды между ними и телом, включая купальники, белье, чулочно-носочные изделия и т.п. (в соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества,

не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55).

7.3 Возврат Товара ненадлежащего качества:

7.3.1 Под товаром ненадлежащего качества подразумевается товар, который неисправен и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств. Полученный Товар должен соответствовать описанию на Сайте. Отличие элементов дизайна или оформления от заявленного на Сайте описания не является признаком ненадлежащего качества.

7.3.2 Внешний вид и комплектность Товара, а также комплектность всего Заказа должны быть проверены Получателем в момент доставки Товара.

7.3.3 При доставке Товара Покупатель ставит свою подпись в квитанции о доставке в графе: «Заказ принял, комплектность полная, претензий к количеству и внешнему виду товара не имею», либо в ином аналогичном документе, выпускаемого Продавцом, в графе, предусматривающей проставление Покупателем отметки об отсутствии у него претензий к комплектности, количеству и качеству Товара. После получения Заказа претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.

7.3.4 Если Покупателю был передан Товар ненадлежащего качества и оно не было заранее оговорено Продавцом, Покупатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков» Закона о защите прав потребителей.

7.3.5 Требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

7.4 Возврат денежных средств осуществляется посредством возврата стоимости оплаченного Товара на внутренний баланс в личном кабинете. Покупатель может воспользоваться этими деньгами внутри Площадки, а может вывести их себе на банковскую карту.

7.5. Правила работы Продавца с возвратом товара описано в руководстве на Сайте по адресу <https://shop.sfm.market/refund/>

7.6. Все возвраты делятся на две категории.

1. Возврат денег без возвращения товара продавцу.
2. Возврат денег с возвращением товара продавцу.

В случае, когда товар возвращать не нужно, порядок действий Продавца и Покупателя такой.

1. Покупатель в своем кабинете пользователя делает запрос на возврат денег.
2. Продавец получает запрос и либо одобряет его, либо отказывает покупателю
3. При одобрении запроса со стороны продавца, запрос передается в администрацию площадки и администрация закрывает его, при этом деньги за товар возвращаются покупателю на его внутренний баланс. Комиссия за заказ возвращается Продавцу на его внутренний баланс.
4. При отказе со стороны продавца, заявка переходит в режим диалога с Покупателем. Если Продавец категорически отказывается вернуть деньги, а Покупатель уверен в своей правоте, то Покупатель имеет право подать претензию на Продавца в Администрацию площадки и перевести диалог в режим Претензии.

В случае, когда товар необходимо вернуть Продавцу, порядок действий Продавца и Покупателя такой.

1. Покупатель в своем кабинете пользователя делает запрос на возврат. Выбирает возврат с товаром.
2. Продавец получает запрос и либо одобряет его, либо отказывает покупателю
3. При одобрении, покупатель обязан вернуть товар Продавцу указанной продавцом службой доставки.
4. После получения товара, Продавец закрывает запрос, и он передается в администрацию площадки. Администрация закрывает его, при этом деньги за товар возвращаются покупателю на его внутренний баланс. Комиссия за заказ возвращается Продавцу на его внутренний баланс.
5. Покупатель и Продавец может воспользоваться этими деньгами внутри площадки, а может вывести их себе на банковскую карту.
6. При отказе со стороны продавца, заявка переходит в режим диалога с Покупателем. Если Продавец категорически отказывается вернуть деньги, а Покупатель уверен в своей правоте, то Покупатель имеет право подать претензию на Продавца в Администрацию площадки и перевести диалог в режим Претензии.

Претензия, поданная Покупателем, попадает в Администрацию Площадки и конфликт решается уже с привлечением Администрации. Администрация рассматривает претензию и принимает решение в пользу Покупателя или Продавца. Необходимо понимать, что Администрация площадки не является судебной инстанцией, и может решать однозначно и в одностороннем порядке претензии только с четкими проблемами и строго руководствуясь законом о правах потребителей.

Все претензии, которые могут иметь сомнения в правильности и справедливости решения со стороны Администрации, подлежат закрытию и передаче обратно Заявителю претензии для рассмотрения в двухстороннем порядке в рамках гражданского законодательства Российской Федерации между Продавцом и Покупателем.

Все закрытые претензии носят исключительно рекомендательный характер со стороны Администрации и не обязывают Продавца к возврату денег, и не запрещают Покупателю требовать возврата денег. Таким образом, Покупатель, подавший претензию, может либо снова подать запрос на возврат денег, либо обратиться в судебную инстанцию или в иной орган для привлечения Продавца к ответственности.

7.6. Общие положения по возвратам

7.6.1. Покупатель имеет право вернуть деньги согласно Закону о защите прав потребителей РФ. Все возвраты товаров, НЕ попадающих под действие этого закона, решаются исключительно по обоюдному согласию Продавца и Покупателя.

7.6.2. Покупатель имеет право вернуть товар и получить за него деньги только в течении 14 дней со дня получения заказа.

7.6.3. Продавец обязан ответить на запрос по возврату в течении 5 дней. Если Продавец не отвечает на запрос, то запрос автоматически закрывается в пользу Покупателя.

7.6.4. Покупатель обязан ответить на запрос по возврату товара и вернуть его Продавцу в течении 5 дней. Если Покупатель не предоставил Продавцу доказательства отправки товара в течении 5 дней, то запрос автоматически закрывается в пользу Продавца.

7.6.5. Стоимость доставки возвращаемого товара от Покупателя Продавцу оплачивает Покупатель, если иное не оговорено в диалоге (переписке) с Продавцом.

7.6.6. Стоимость доставки заказа при покупке от Продавца Покупателю при возврате денег оплачивает Покупатель, и эта стоимость НЕ возвращается ему, если иное не оговорено в диалоге (переписке) с Продавцом.

7.6.7. Продавец и Покупатель могут прийти к соглашению по возврату не всей суммы заказа, а определенной части. Для этого Покупатель должен указать требуемую сумму при подаче запроса на возврат.

8. Ответственность

8.1 Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования Товаров, приобретенных в Интернет-магазине.

8.2 Продавец не несет ответственности за содержание и функционирование внешних сайтов.

8.3 SFM.Market не несет ответственности за качество Товара, реализуемого иными Продавцами, а также за исполнение ими своих обязательств, по передаче Покупателю Товара, по своей комплектности и количеству соответствующего оформленному Покупателем Заказу. Покупатель настоящим соглашается, что любые претензии относительно качества, количества и комплектности Товара, а также сроков доставки Товара подлежат направлению тому продавцу, чей Товар был заказан в Интернет-магазине. При этом SFM.Market обязуется оказывать содействие Покупателям в разрешении их претензий к Продавцам путем предоставления всей имеющейся у SFM.Market информации относительно порядка работы, условиях продажи и возврата Товара, места нахождения соответствующих Продавцов, а также любой иной информации существенной для разрешения таких претензий, находящейся в распоряжении SFM.Market и не являющейся конфиденциальной в силу закона либо договора.

8.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению Продавец несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Ответственность за потребительские качества товаров, описания, фото- и видеоматериалы, цену товаров, гарантийное обслуживание, выставленных на личном сайте Продавца, а также за правомерность выставления их на продажу несет Продавец. Ценообразование осуществляется Продавцом самостоятельно и регулируется российским законодательством. Доставка заказов, стоимость доставки, гарантийные обязательства, возврат и обмен товаров осуществляется исключительно Продавцом самостоятельно и регулируется российским законодательством.

8.6. Площадка не несет ответственности в случае недостоверности информации, содержащейся в Рекламных материалах, описаниях товаров, цен на товары и другой информации, представленной Продавцом.

8.7. Любая необходимость публичного опровержения недостоверной рекламы осуществляется Продавцом и за его счет.

8.8. Доставка заказов и стоимость доставки является предметом исключительно трехсторонних отношений между Продавцом, Покупателем и Службой доставки. Площадка не несет никакой ответственности за качество доставки, срывы в сроках доставки, порчу товара по вине Продавца или Службы доставки.

8.9. Площадка не является представителем и/или поручителем Потенциальных клиентов и не может принимать на себя обязательства и нести какую бы то ни было ответственность солидарно или субсидиарно с Потенциальными клиентами в случае нарушения ими условий заключенных договоров с Продавцом. Площадка не несет ни какой ответственности за нарушение Продавцом каких-либо законов РФ.

8.10. Площадка не несет ответственности перед Продавцом за любые задержки, прерывания при передаче данных или соединении, ущерб или потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Площадке, при отсутствии вины Площадки. Вместе с тем Площадка обязуется принимать все разумные меры для предотвращения таких перебоев.

8.11. SFM.MAKET оставляет за собой право приостанавливать работу Сайта для проведения профилактических работ, по возможности в ночное время или выходные дни.

8.12. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить любыми доступными для Сторон средствами, и которые возникли после заключения настоящего Договора.

8.13. Стороны обязуются сообщать друг другу об изменении своей адресной информации, реквизитов, единоличного исполнительного органа, телефонов, адресов электронной почты и т.п. в течение 3-х рабочих дней с момента такого изменения. В случае нарушения данной обязанности исполнение, произведенное неуведомленной об изменениях Стороной по прежним данным, считается надлежащим. Также на нарушившую Сторону возлагаются убытки и иные расходы (возврат или отзыв банковских платежей, переоформление и повторное направление документов и т.п.).

9. Конфиденциальность и защита информации

9.1 Персональные данные Пользователя/Покупателя обрабатывается в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

9.2 Предоставляя свои персональные данные Площадки и Продавцу, Посетитель Сайта/Пользователь/Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, в том числе в целях выполнения Продавцом обязательств перед Посетителем Сайта/Пользователем/Покупателем в рамках настоящей Публичной оферты, продвижения Продавцом товаров и услуг, проведения электронных и sms опросов, контроля результатов маркетинговых акций, клиентской поддержки, организации доставки товара Покупателям, проведение розыгрышей призов среди Посетителей Сайта/Пользователей/ Покупателей, контроля удовлетворенности Посетителя Сайта/Пользователя/Покупателя, а также качества услуг, оказываемых Продавцом.

9.4 Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств),

обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

9.5 Продавец имеет право отправлять информационные, в том числе рекламные сообщения, на электронную почту и мобильный телефон Пользователя/Покупателя с его согласия, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение сообщения. Пользователь/Покупатель вправе отказаться от получения рекламной и другой информации без объяснения причин отказа путем информирования Продавца о своем отказе посредством направления соответствующего заявления на электронный адрес Продавца. Сервисные сообщения, информирующие Пользователя/Покупателя о заказе и этапах его обработки, отправляются автоматически и не могут быть отклонены Пользователем/Покупателем.

9.6 Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется путем отзыва акцепта настоящей Публичной оферты по форме, указанной здесь.

9.7 Продавец вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию. Посетитель / Пользователь / Покупатель настоящим дает согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе третьими лицами для целей формирования статистики и оптимизации рекламных сообщений.

9.8 Продавец получает информацию об ip-адресе посетителя Сайта <https://SFM.Market>. Данная информация не используется для установления личности посетителя.

9.9 Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем/Покупателем на Сайте в общедоступной форме.

9.10 Продавец вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем/Покупателем. При этом Продавец обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и/или передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению Заказов, в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

10. Срок действия Публичной оферты

10.1 Настоящая Публичная оферта вступает в силу с момента ее акцепта Посетителем Сайта/Покупателем/Продавцом, и действует до момента отзыва акцепта Публичной оферты.

11. Дополнительные условия

11.1 Продавец вправе переуступать либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.

11.2 Интернет-магазин и предоставляемые сервисы могут временно частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или иных работ или по любым другим причинам технического характера. Техническая служба SFM.Market имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы с предварительным уведомлением Покупателей и Продавцов или без такового.

11.3 К отношениям между Пользователем/Покупателем и Продавцом применяются положения Российского законодательства.

11.4 В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Пользователя/Покупателя он должен обратиться к Продавцу по телефону или иным доступным способом. Все возникающее споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при не достижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

11.5 Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Соглашения не влечет за собой недействительность остальных положений.

**Правила и порядок размещения информации и
настройки магазина и товаров Продавца.**

Требования к фотографиям

Необходимо понимать, что в интернет-магазинах покупатели выбирают и оценивают товар прежде всего по фотографии, поэтому чем лучше и реалистичнее будут ваши фотографии, тем вероятнее покупатель сделает выбор в вашу пользу. Вы можете публиковать до пяти фотографий в галерее товара.

Основные требования к фотографиям, размещаемые на нашей Торговой площадке:

1. Фотографии все строго вертикальные. Горизонтальные или квадратные фотографии НЕ ДОПУСКАЮТСЯ
2. Размер фотографии не менее 600 пикселей по меньшей стороне.
3. Вес фотографии не более 1мб
4. Формат фотографий jpeg, jpg, png со степенью сжатия не менее 70%
5. Не допускается надписей, водяных знаков, копирайтов, рамок, видимых графических эффектов, коллажей, клипартов.
6. Фотографии должны быть обработаны в фотошопе или любом другом графическом редакторе и оптимизированы по контрасту, цветовой гамме, яркости.
7. Запрещается использовать селфи с непропорциональным изображением предметов, заваленным горизонтом, плохой фокусировкой и т.п.
8. Разрешаются фотографии, сделанные на мобильные телефоны, но при этом правильно ориентированные по отношению к фотографируемому объекту, откорректированные по яркости, контрасту и цветовой гамме.

Основные рекомендации

1. Предмет или человек должен быть хорошо освещен. Используйте по возможности специальное освещение, не меняющее цвет предмета.
2. Делайте серию фотографий с разных ракурсов, чтобы понимать, как выглядит предмет.
3. Сделайте несколько крупных фотографий ключевых точек и деталей предмета (например, воротник, карманы, пряжки, молнии, особые детали и тонкости дизайна, структуру материала)
4. Используйте светлый, спокойный, однородный фон

Требования к описанию товара

У нас нет ограничений на описание товара, тем не менее, мы рекомендуем придерживаться следующих норм

1. Обилие текста с витиеватыми фразами, восхваляющего вас, ваш коллектив, дизайнеров, и сам предмет, может утомлять покупателя и отвлекать его от принятия решения.
2. В тексте можно и рекомендуется указывать состав тканей, из чего сделан данный товар, его характеристики, свойства, правила эксплуатации, ухода и т.п.

Проверка соответствия ваших товаров нашему каталогу

Настоятельно рекомендуем проверить нашу структуру каталога и понять, для всех ли ваших товаров есть нужные категории в нашем каталоге. Если нет, то сделать нам запрос на добавление нужной вам категории или подкатегории

Настоятельно рекомендуем вам проверить для всех ваших товаров наличие «фильтров» для тонкого поиска товаров в общем каталоге. Например, материал, длина рукава, форма ворота, силуэт и т.п. Если нет, то сделать нам запрос на добавление нужного вам фильтра.

Подробнее смотрите на сайте <http://shop.sfm.market> в разделе «ШАГ 1. Проверка каталога и фильтров для своих товаров»

Рекомендации настройки вашего магазина

Настройте внешний вид вашего сайта и внесите необходимую информацию. Подробнее можно посмотреть в Гиде продавца на сайте <http://shop.sfm.market> в разделе «ШАГ 2. Настройка вашего сайта и магазина»

Настройка доставки и стоимости доставки

Перед началом внесения товаров необходимо настроить доставку. Подробно этот процесс описан в документации, это можно найти в кабинете продавца в разделе «Заказы = Настройка доставки» и в Гиде продавца на сайте <http://shop.sfm.market> в разделе «ШАГ 3. Настройка доставки»

1. Выбираем нужные службы доставки (Транспортные компании), можно сделать запрос на добавление в администрацию, если нужной компании не оказалось.
2. Указываем при необходимости бесплатную доставку
3. Указываем при необходимости регион доставки (по всей России или только по одному конкретному региону)
4. Создаем шаблоны доставки в том случае, если у вас разная цена доставки по разным регионам, или зависит от самого товара и его количества, или доставка производится только по некоторым регионам страны.

Настройка способов продаж

Торговая площадка позволяет оплачивать заказы способом – онлайн-платеж.

1. Онлайн-платеж уже включен для всех продавцов по умолчанию.