

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором Компании
Приказ №12/р от 25.10.2016
введено в действие с 25.10.2016

Изменения и дополнения утверждены
Генеральным директором ООО «РОБОКАССА»
Приказ №31/р от 26.09.2019
введено в действие с 26.09.2019

**Правила предоставления и использования
Интернет-сервиса Robomarket (<https://robo.market/>).
Условия для Пользователей (покупателей)
(далее – «Правила»)
редакция 2.1, г. Москва**

1. Термины и определения

Администратор – Общество с ограниченной ответственностью «РОБОКАССА» (до 24.09.2019 (включительно) являющееся Обществом с ограниченной ответственностью «Бизнес Элемент»), обладающее исключительными правами управления и развития Сервиса.

Заказ – совершение Пользователем на Сервисе действий, направленных на заключение Договора на Товар на условиях Товарного предложения и предоставление Пользовательской информации. Заказ включает в себя перечень Товаров, их количество и стоимость, выбранных Пользователем на Сервисе для их последующей покупки у Интернет-магазина.

Договор на Товар – договор купли-продажи/договор возмездного оказания услуг/лицензионный договор, заключаемый между Пользователем и Интернет-магазином, в рамках которого Пользователь оплачивает, а Интернет-магазин предоставляет Товар. Договор на Товар заключается между Пользователем и Интернет-магазином путем акцепта (принятия) Пользователем оферты (предложения) Интернет-магазина о заключении Договора на Товар, изложенного в Товарном предложении. Акцептом (принятием) Пользователем оферты (предложения) Интернет-магазина о заключении Договора на Товар является осуществление Пользователем Заказа и его Оплата в порядке, установленном в Правилах.

Интернет-магазин – лицо, реализующее Товары посредством web-сайта в сети Интернет и использующее Систему для приема оплаты за реализуемые Товары, с которым Пользователь заключает Договор на Товар, осуществляя Заказ. Данные об Интернет-магазине указываются в Товарном предложении, размещаемом на Сервисе.

Личный кабинет в Системе – специализированный раздел на web-сайте Системы, размещенный по адресу <https://my.robokassa.ru>, защищенный специальными средствами защиты, предоставляющий Пользователю доступ к информации об осуществленных Заказах и проведенных Оплатах посредством Системы, а также иную информацию, связанную с использованием Сервиса и Системы.

Оплата – действия Пользователя, направленные на предоставление Интернет-магазину денежных средств в счет оплаты за Товар по заключенному Договору на Товар.

Пользователь – обладающее право- и дееспособностью физическое лицо, являющееся посетителем информационных ресурсов в сети Интернет либо пользователь программы для ЭВМ (в том числе для мобильных устройств), осуществляющее Заказ для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Пользовательская информация – информация и данные Пользователя, включая, но не ограничиваясь: персональная информация Пользователя, способ доставки Товара, адрес доставки Товара, ФИО получателя Товара, контактные данные, способ оплаты, предоставляемые Пользователем для заключения Договора на Товар.

Сервис «Robomarket» (далее – «Сервис») – информационно-справочная система, содержащая информацию о Товарах (Товарные предложения), реализуемых Интернет-магазинами, интерфейс и условия использования которой размещены на web-сайте в сети Интернет <https://robo.market/>, и позволяющая Пользователю и Интернет-магазину заключить Договор на Товар путем осуществления Заказа.

Система Robokassa (далее – «Система») – программный комплекс, интерфейс и условия использования которого размещены на web-сайте в сети Интернет по адресу: www.robokassa.ru, обеспечивающий информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов при осуществлении оплаты товаров (работ, услуг), реализуемых Интернет-магазинами в сети Интернет, а также позволяющий совершать иные действия, предусмотренные условиями использования указанной системы.

Товарное предложение – публичное предложение (оферта) Интернет-магазина, адресованное Пользователю о продаже Товара, содержащее стоимость и условия продажи Товара, сроки и условия доставки Товара, а также иные существенные условия Договора на Товар, размещаемое Интернет-магазином на Сервисе.

Товар – товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности), реализуемые Интернет-магазином Пользователю через сеть Интернет в порядке и на условиях, установленных Договором на Товар.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления и использования Сервиса, в том числе устанавливает условия и порядок осуществления Пользователем Заказов Товаров в Интернет-магазинах с использованием Сервиса, а также регулирует права и обязанности Администратора и Пользователя, возникающие в связи с использованием Сервиса. Правила доступны для ознакомления на Сайте.
- 2.2. Правила адресованы Пользователям – физическим лицам.
- 2.3. Перед началом использования Сервиса, Пользователю необходимо изучить условия Правил, а также инструкции по использованию Сервиса, размещенные на сайте Сервиса. Использование Сервиса возможно только при безусловном согласии со всеми условиями Правил и понимании инструкций. Использование Сервиса означает безоговорочное согласие Пользователя с условиями предоставления и использования Сервиса, в том числе с условиями предоставления и обработки Пользовательской информацией. При несогласии с условиями Правил, либо при непонимании Правил и инструкций, Пользователь должен воздержаться от использования Сервиса.
- 2.4. Администратор предоставляет Пользователю всю необходимую информацию об использовании Сервиса путем размещения ее на web-сайте Сервиса по адресу <https://robo.market/>.

3. Условия предоставления и использования Сервиса. Особенности заключения Договора на Товар

- 3.1. Сервис представляет собой информационно-справочную систему, содержащую информацию о Товарах (Товарные предложения), реализуемых Интернет-магазинами, и позволяющую Пользователю заключить Договор на Товар с Интернет-магазином путем осуществления Заказа на Сервисе.
- 3.2. Использование Пользователем Сервиса является добровольным.
- 3.3. Информация о Товарах (Товарных предложениях), представленная на Сервисе, основана на информации, предоставленной Интернет-магазинами.
- 3.4. Товарное предложение, размещаемое Интернет-магазином на Сервисе, является официальным публичным предложением Интернет-магазина, адресованным Пользователям – физическим лицам, заключить Договор на Товар в соответствии с п.2 ст.437 ГК РФ.
- 4.1. Пользователь, осуществляя Заказ на Сервисе и его Оплату, вступает в прямые договорные отношения с Интернет-магазином, у которого приобретает Товар, путем заключения Договора на Товар в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ. В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ, а также с учетом того, что достоверно установить лицо, являющееся Пользователем, возможно только после совершения указанным лицом действий, направленных на Оплату, Договор на Товар считается заключенным и приобретает силу с момента осуществления Пользователем Заказа, сопровождающего действиями Пользователя, направленными на Оплату, и действует:
 - 4.1.1. до момента исполнения Интернет-магазином своих обязательств по передаче Товара в количестве и ассортименте, соответствующим совершенному Пользователем Заказу.
 - 4.1.2. до момента расторжения Договора на Товар на условиях, установленных законодательством РФ.
- 3.5. С момента заключения Договора на Товар у Интернет-магазина и Пользователя возникают взаимные обязательства, связанные с передачей Товара (у Интернет-магазина) и его Оплатой (у Пользователя), а также иные обязательства, связанные с заключением и исполнением Договора на Товар. Все права и обязательства перед Пользователями по заключенному Договору на Товар возникают непосредственно у Интернет-магазина.
- 3.6. Администратор не является участником сделки между Пользователем и Интернет-магазином по Договору на Товар, в том числе Администратор не оказывает платных услуг Пользователю на Сервисе, и не несет обязательств перед Пользователями по совершенным ими Заказам (заключенным Договорам на Товар). По всем вопросам, связанным с Товаром, Пользователь должен обращаться непосредственно в Интернет-магазин.
- 3.7. Осуществляя Заказ Товаров в Интернет-магазине с использованием Сервиса, Пользователь помимо всего прочего, подтверждает, что:
 - 3.7.1. полностью ознакомился с положениями Правил, полностью их понимает;
 - 3.7.2. согласен на получение а) электронных писем, которые Администратор может направить Пользователю: после осуществления Заказа, перед датой доставки Товара, в случае отмены Заказа Интернет-магазином, в ином случае, влияющем на исполнение Заказа или своевременное информирование о его статусе; б) sms-сообщений на телефонный номер, указанный Пользователем; в) звонка с предложением оценить качество работы Сервиса и Интернет-магазина на телефонный номер, указанный Пользователем.
- 3.8. Администратор не несет ответственности:
 - 3.8.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Пользователя вследствие использования Сервиса;
 - 3.8.2. за перерывы в работе Сервиса, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Интернет-магазином своих обязательств по Договору на Товар, в случае сбоев программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Администратору;
 - 3.8.3. за полные или частичные перерывы в работе Сервиса, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Сервиса;
 - 3.8.4. по спорам и разногласиям, возникшим между Пользователем и Интернет-магазином в отношении Товара, Договора на Товар, а также во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Правил.
- 3.9. Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по осуществлению Заказа и заключению Договора на Товар с использованием Сервиса, в том числе в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с условиями предоставления и использования Сервиса, установленными Правилами. Администратор не несет

ответственности за любые убытки, возникшие у Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Правилами.

4. Порядок осуществления Заказа. Заключение Договора на Товар

- 4.1. Возможность осуществить Заказ предоставляется только в отношении Товарных предложений, помеченных на Сервисе кнопкой «В корзину» или иной аналогичной кнопкой.
- 4.2. До момента осуществления Заказа Пользователь обязуется ознакомиться со всеми условиями приобретения Товара, представленными Интернет-магазином в Товарном предложении, а также с необходимой информацией о Товаре, в том числе сроках и условиях его доставки, порядке и условиях возврата /обмена и иной информацией, предоставленной на web-сайте Интернет-магазина (ссылка на который доступна Пользователю в соответствующем Товарном предложении). При этом очевидные ошибки, включая опечатки, допущенные Интернет-магазином в Товарном предложении, юридически обязывающими не являются.
- 4.3. Пользователь, ознакомившись на Сервисе с Товарным предложением, а также с необходимой информацией о Товаре на web-сайте Интернет-магазина, руководствуясь инструкциями, размещенными на Сервисе по адресу: <https://robo.market/info/Покупателям/#delivery>, совершает на Сервисе действия по осуществлению Заказа, указав всю Пользовательскую информацию, необходимую для исполнения Интернет-магазином своих обязательств по Договору на Товар.

Пользователь обязан при осуществлении Заказа указывать достоверную Пользовательскую информацию. Пользователь несет личную ответственность за достоверность указываемой Пользовательской информации. При указании недостоверной Пользовательской информации Администратор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Интернет-магазином своих обязательств перед Пользователем по Договору на Товар, в том числе за непредоставление Товара, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с предоставлением недостоверной Пользовательской информации. Невыполнение Пользователем указанного обязательства является основанием для отказа Администратора в оказании содействия Пользователю в урегулировании возможных претензий с Интернет-магазином в соответствии с разделом 9 Правил.

- 4.4. После оформления Заказа, Пользователь подтверждает факт ознакомления и согласия с Правилами и Договором на Товар, а также факт ознакомления с Товарным предложением, и описанием Товаров, предоставленным на сайте Интернет-магазина, и достоверность предоставленной Пользовательской информации, нажав кнопку «Оформить заказ».
- 4.5. Совершая действия, указанные в п.4.4 Правил, Пользователь, помимо прочего:
 - 4.5.1. подтверждает, что до заключения Договора на Товар, информация о Товаре доведена до сведения Пользователя в полном объеме, в том числе Пользователь ознакомился (в т.ч., при необходимости, связавшись с Интернет-магазином или посетив web-сайт Интернет-магазина) с информацией об: основных потребительских свойствах Товара; адресе (месте нахождения) Интернет-магазина; полном фирменном наименовании (наименовании) Интернет-магазина и режиме работы Интернет-магазина; о месте изготовления Товара и его изготовителе; о цене и об условиях приобретения Товара; о сроке и иных условиях доставки Товара, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты Товара; о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Товара; об энергетической эффективности Товара; об обязательном подтверждении соответствия Товара; о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу); о сроке действия предложения Интернет-магазина о заключении Договора на Товар, о наименовании технического регламента (иного подтверждающего соответствие Товара требованиям технических регламентов обозначения), об использовании фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений, а также иной необходимой информацией о Товаре, предоставление которой покупателям предусмотрено законодательством о защите прав потребителей до заключения Договора на Товар;
 - 4.5.2. подтверждает, что Пользователь не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознавать суть заключаемого Договора на Товар и обстоятельств его заключения;
 - 4.5.3. поручает Администратору передавать Пользовательскую информацию в Интернет-магазин. Пользователь подтверждает свое согласие с тем, что Пользовательская информация, предоставленная Пользователем Администратору при использовании Сервиса, в том числе при осуществлении Заказа, может быть передана Администратором Интернет-магазину, с которым Пользователь заключает Договор на Товар, для целей исполнения Интернет-магазином указанного Договора на Товар. Пользователь соглашается с тем, что Администратор вправе хранить Пользовательскую информацию не менее трех лет с даты осуществления Заказа и его Оплаты.
- 4.6. **При несогласии с Правилами, Товарным предложением, и/или при непонимании смысла инструкций, размещенных на Сервисе, Пользователь не должен использовать Сервис для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Правилами.**

Совершая действия по осуществлению Заказа, Пользователь, помимо всего прочего, принимает на себя любые риски, связанные с приобретением Товара, в том числе с его качеством и доставкой. В случае непредоставления Интернет-магазином Товара, или предоставления Интернет-магазином некачественного Товара, Пользователь не вправе предъявлять к Администратору какие-либо претензии, связанные с приобретением такого Товара, а также требовать от Администратора (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Пользователя) компенсации денежных средств по Заказу. Любые

претензии, связанные с приобретением Товара, регулируются между Пользователем и Интернет-магазина без участия Администратора.

5. Оплата Заказа

- 5.1. Пользователю, оформившему Заказ на Сервисе, предоставляется возможность осуществить Оплату (и заключить Договор на Товар) путем совершения предварительной оплаты Товара посредством Системы в порядке и на условиях, установленных Публичной офертой ООО «РОБОКАССА» об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия при совершении Оплаты посредством Системы Robokassa.
- 5.2. Оплата Заказа осуществляется Пользователем непосредственно Интернет-магазину. Администратор не уполномочен Интернет-магазином принимать денежные средства Пользователей в счет Оплаты заказываемых Пользователем у Интернет-магазина Товаров, и не принимает денежные средства на свой счет.

6. Изменение/отмена Заказа

- 6.1. Функциональностью Сервиса возможность изменения условий Заказа или его отмена после Оплаты не предусмотрена. Пользователь и Интернет-магазин не могут производить на Сервисе какие бы то ни было действия по изменению Заказа, в том числе не могут удалить Товары из Заказа и не могут отменить Заказ, после его Оплаты.
- 6.2. Для отмены или изменения Заказа Пользователю необходимо обратиться непосредственно в Интернет-магазин. При этом, в случае если по каким-либо причинам требуется исключить Товар из Заказа, или отменить Заказ, после его Оплаты, Интернет-магазин на основании письменного заявления Пользователя, осуществляет возврат денежных средств Пользователю за Товар в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Публичной офертой ООО «РОБОКАССА» об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия при совершении Оплаты посредством Системы Robokassa.
- 6.3. Включение дополнительного Товара в Заказ возможно только путем оформления Пользователем нового Заказа на Сервисе в порядке, установленном в разделе 4 Правил.
- 6.4. Администратор не несет ответственности за невозможность отмены или изменения Интернет-магазином Заказа.

7. Возврат/обмен Товара

- 7.1. Сроки, условия и порядок возврата и обмена Товаров регулируются законом «О защите прав потребителей».
- 7.2. По всем вопросам возврата/обмена Товара Пользователь вправе обратиться непосредственно в Интернет-магазин, продавший Товар.
- 7.3. Администратор не несет ответственность за качество предоставляемых Товаров. Администратор не является лицом, уполномоченным Интернет-магазином на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении Товаров ненадлежащего качества.
- 7.4. **Администратор ни при каких условиях не осуществляет возмещение Пользователю убытков, связанных с продажей Интернет-магазином некачественного Товара Пользователю, а также выплату Пользователю пеней за просрочку исполнения Интернет-магазином своих обязательств. Соответствующие требования должны быть предъявлены Пользователем непосредственно к Интернет-магазину по заключенному им с Пользователем Договору на Товар в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.**

8. Конфиденциальность

- 8.1. Принимая условия п.4.5.3 Правил, осуществляя Заказ на Сервисе, Пользователь, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Администратором и Интернет-магазином его персональных данных, предоставленных в Пользовательской информации, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя, с целью заключения с Интернет-магазином Договора на Товар и исполнения Правил, а также с целью выполнения требований законодательства в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Пользователь также дает свое согласие на передачу Администратором, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Правил, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных договоров между Администратором и такими третьими лицами.
- 8.2. Согласие считается оформленным и переданным Пользователем в момент совершения Пользователем действий, указанных в п.4.4 Правил, и дается на срок действия Договора на Товара, если иное не установлено законодательством и Правилами.
- 8.3. Согласие на обработку и использование персональных данных может быть досрочно отозвано Пользователем путем направления соответствующего письменного уведомления Администратору и Интернет-магазину. При этом, право, предусмотренное настоящим пунктом Правил, может быть ограничено в соответствии с требованиями законодательства. В частности, такие ограничения могут предусматривать обязанность Администратора сохранить персональные данные Пользователя на срок, установленный законодательством, и передать такую информацию в соответствии с законодательно установленной процедурой государственному органу.

- 8.4. Администратор собирает и хранит только ту персональную информацию, которая необходима для предоставления и использования Сервиса, а также исполнения соглашений и договоров с Пользователем. Администратор принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц.
- 8.5. В отношении персональной информации Пользователя сохраняется ее конфиденциальность, кроме случаев добровольного предоставления Пользователем информации о себе для общего доступа неограниченному кругу лиц.
- 8.6. Администратор обязуется при обработке персональных данных Пользователя в полном объеме соблюдать требования Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных в его исполнение нормативных документов.

9. Порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения споров, связанных с использованием Сервиса, Пользователь и Администратор примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.
- 9.2. Если иное не предусмотрено Правилами, Администратор принимает претензии Пользователя к рассмотрению в письменной форме через Личный кабинет, либо через Сервис, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия. Администратор рассматривает претензии Пользователя только в случаях осуществления Заказа Пользователем непосредственно на Сервисе.
- 9.3. Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:
- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
 - условия возникновения таких обстоятельств;
 - содержание требований Пользователя;
 - реквизиты Пользователя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
 - номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные при оформлении Заказа.
- 9.4. Администратор рассматривает претензию Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее поступления, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Пользователя.
- 9.5. Администратор вправе отказать в приеме и рассмотрении претензии Пользователя при предоставлении Пользователем недостоверной Пользовательской информации при осуществлении Заказа.
- 9.6. При недостижении согласия по претензии споры, разногласия или требования, возникшие из Правил или в связи с ними, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Прочие условия

- 10.1. Во всем, что прямо не предусмотрено Правилами, Администратор и Пользователь руководствуются законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота.
- 10.2. Администратор предоставляет Пользователю информационную поддержку круглосуточно 7 (семь) дней в неделю по телефонам, указанным в разделе 11 Правил, а также через сайты Системы и Сервиса.
- 10.3. При обращении Пользователя для предоставления информации об осуществленных Заказах, а также в иных случаях, Администрация проводит дополнительную аутентификацию Пользователя по следующим данным:
- номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, указанные при осуществлении Заказа;
 - номер Оплаты или Заказа;
 - логин для входа в Личный кабинет (при наличии);
 - иные данные на усмотрение Администратора.
- 10.4. Администратор оставляет за собой право в любое время:
- 10.4.1. вносить в одностороннем порядке изменения в Правила без предварительного уведомления Пользователя. Изменения, внесенные в Правила, вступают в силу с даты размещения новой редакции Правил на Сайте Сервиса, если иное не предусмотрено новой редакцией Правил. История изменений и дополнений, внесенных в Правила, содержится в Приложении к Правилам;
- 10.4.2. приостановить или прекратить работу Сервиса с размещением соответствующей информации на web-сайте Сервиса по адресу: <https://robo.market/>.

11. Наименование, адрес и банковские реквизиты Администратора

Наименование	ООО «РОБОКАССА»
Юридический адрес	129334, Москва, ул. Искры, д.31, к.1, ком.15А, пом.Ш
Фактический адрес	119334, г. Москва, Канатчиковский пр-д, д.3.
ОГРН	1055009302215
ИНН	5047063929
КПП	771601001
Р/с	40702810400000001011 в ООО РНКО «РИБ»
к/сч	30103810845250000793
БИК	БИК 0445253793
Телефон/факс	+7 (499) 110 5725 (для Москвы и Московской области) +7 (800) 500 2557 (для регионов)
Генеральный директор	Сигов Сергей Алексеевич

История изменений и дополнений в Правила

№ редакции	№ и дата Приказа	Дата введения в действие редакции
Редакция 1.0	Приказ №8/1/р от 23.05.2016	23.05.2016
Редакция 2.0	Приказ №12/р от 25.10.2016	25.10.2016
Редакция 2.1	Приказ №31/р от 26.09.2019	26.09.2019