

УГОДА КОРИСТУВАЧА

м. Київ

02.08.2024 р.

1. Загальні положення

1.1. Онлайн-сервіс (платформа) STOCK.UA (далі також - «Маркетплейс») є торговим майданчиком з великим асортиментом від продавців з усієї країни. Він допомагає підприємцям продавати товари і послуги, а покупцям - купувати. Крім того, Маркетплейс є комунікаційною платформою для розміщення тимчасових оголошень від фізичних осіб.

1.2. У цій Угоді користувача терміни мають такі значення:

- **Адміністрація Маркетплейсу – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КЛЮЧОВИЙ ДИСТРИБ'ЮТОР ВЕНДОРІВ» (ТОВ «КДВ»)** і/або уповноважені ним особи для управління Маркетплейсом та надання послуг Користувачам.
- **Відвідувач** - будь-яка особа, яка має доступ до Маркетплейсу через Інтернет і використовує його.
- **Власник Маркетплейсу** - ТОВ «КДВ» (ідентифікаційний код юридичної особи 45291919), який є постачальником послуг проміжного характеру в інформаційній сфері відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» і не є ініціатором передачі інформації.
- **Верифікація** - перевірка Користувача шляхом введення спеціального коду у відповідне поле на сторінці верифікації. Код надсилається Адміністрацією Маркетплейсу в SMS / Viber / WhatsApp / Telegram-повідомленні на номер, вказаний Користувачем при реєстрації, оформленні замовлення, написанні відгуку тощо.
- **Каталог товарів/Каталог** - онлайн-каталог на Маркетплейсі, який є інструментом для відображення та просування товарів Продавців на платформі.
- **Контент** - результати інтелектуальної діяльності, що охороняються і розміщуються Користувачем на Маркетплейсі, включаючи назву та опис товарів, фотографії, характеристики товарів/послуг, рекламні матеріали, інформацію про Продавця або Користувача, відгуки тощо.
- **Користувач** - Продавець, Покупець або Відвідувач, які погодилися з умовами цієї Угоди.
- **Маркетплейс** - сукупність програмних та апаратних засобів, результат комп'ютерного програмування у вигляді онлайн-сервісу (платформи) STOCK.UA, який розміщений в Інтернеті за адресою <https://stock.ua> і належить ТОВ «КДВ» (ідентифікаційний код юридичної особи 45291919). Зміст Маркетплейсу захищено авторським правом, законодавством про товарні знаки, іншими правами інтелектуальної власності та законодавством про недобросовісну конкуренцію.
- **Обліковий запис/Особистий кабінет** - електронний кабінет Користувача (акаунт) у функціональній системі Маркетплейсу, який має унікальний ID та містить інформацію про Користувача, його замовлення, внутрішній баланс та інші дані. Обліковий запис Користувача створюється в результаті реєстрації з використанням унікального (неповторюваного) номера телефону або інших засобів автентифікації, реалізованих на Маркетплейсі.
- **Покупець** - будь-яка дієздатна фізична або юридична особа, а також фізична особа - підприємець, яка прийняла умови цієї Угоди і, користуючись функціональними

можливостями Маркетплейсу, купує і/або замовляє запропоновані Продавцями товари/послуги. Покупець автоматично реєструється на Маркетплейсі зі створенням «Кабінету покупця» при здійсненні першого замовлення товару на платформі.

- **Політика конфіденційності** - умови роботи з конфіденційною інформацією на Маркетплейсі, які є невід'ємною частиною цієї Угоди і розміщені за посиланням: <https://stock.ua/uk/guide/terms-and-conditions>
- **Правила публікації відгуків** - вимоги, яких повинні дотримуватися Покупці при розміщенні та публікації відгуків про діяльність Продавців на Маркетплейсі. Ці правила є невід'ємною частиною цієї Угоди та розміщені за посиланням: <https://stock.ua/uk/guide/comments-rules>
- **Правила розміщення інформації на Маркетплейсі** - вимоги, яких повинні дотримуватися Продавці для можливості здійснювати продажі та/або розміщувати товарні позиції на Маркетплейсі. Ці правила є невід'ємною частиною Угоди і розміщені за посиланням: <https://stock.ua/uk/guide/terms-and-conditions>
- **Продавець** - особа, яка здійснює діяльність з продажу товарів і/або послуг, зареєстрована на Маркетплейсі та має доступ до розділу «Кабінет компанії», де може публікувати інформацію про себе (включаючи контактну), про пропоновані товари та послуги, комерційні пропозиції, рекламні оголошення та іншу інформацію відповідно до чинного законодавства України. Продавець, який отримує Послугу доступу, може бути Власником сайту, створеного для нього на основі функціональних можливостей STOCK.UA. Продавці - фізичні особи, які не зареєстровані як суб'єкти господарювання, не можуть систематично здійснювати підприємницьку діяльність з продажу товарів/послуг з метою отримання прибутку, але можуть пропонувати для продажу нові та/або уживані товари, які вони не мають наміру використовувати.
- **Розміщення товарної позиції** - дія Користувача, яка виражається у публікації або активації однієї товарної позиції на Маркетплейсі, а також у зміні чинної товарної позиції, якщо така зміна передбачає заміну і/або додавання товару, зміну опису, регіону тощо.
- **Товар** - матеріальний або нематеріальний об'єкт, що пропонується для продажу Користувачами за допомогою Маркетплейсу (в Каталозі) з урахуванням правил, що є невід'ємною частиною цієї Угоди.
- **Товарна позиція/Картка товару** - пропозиція Продавця про продаж товару/послуги, яка публікується ним на Маркетплейсі.

1.3. Моментом укладення цієї Угоди вважається момент будь-якої взаємодії Користувача з Маркетплейсом та/або Сайтом продавця. За такою взаємодією Користувачі підтверджують свою згоду з усіма умовами цієї Угоди користувача, а Адміністрація Маркетплейсу надає їм персональне, невиключне, невідчужуване, обмежене право на вхід і використання Маркетплейсу на умовах, викладених в цій Угоді.

1.4. Будь-яка взаємодія Користувача з Маркетплейсом (у тому числі, але не виключно, реєстрація на Маркетплейсі, верифікація, розміщення Товарних позицій, перерахування Користувачем грошових коштів Власнику Маркетплейсу як оплати за послуги Маркетплейсу) означає безумовну згоду Користувача з усіма пунктами цієї Угоди (у тому числі її додатками). Така взаємодія з Маркетплейсом є повним і безумовним акцептом цієї Угоди, незнання якої не звільняє Користувача від відповідальності за невиконання її умов.

1.5. Угода користувача може бути змінена Адміністрацією Маркетплейсу без попереднього повідомлення. Продовження користування функціональними можливостями Маркетплейсу через

свій Особистий кабінет Користувачем (будь-яка його подальша взаємодія з Маркетплейсом) означає його згоду зі змінами в Угоді.

1.6. У разі, якщо Користувач не згоден з будь-якими умовами цієї Угоди та/або не згоден дотримуватися умов цієї Угоди (або нової редакції Угоди), він має право не користуватися можливостями і зобов'язаний припинити використання Маркетплейсу та покинути його, а також розірвати договірні відносини з Адміністрацією Маркетплейсу.

1.7. Крім тексту цієї Угоди, порядок користування Маркетплейсом визначається також Політикою конфіденційності, Правилами розміщення інформації на STOCK.UA, Правилами оформлення товарних позицій на Маркетплейсі, Правилами публікації відгуків, які є невід'ємною частиною цієї Угоди.

1.8. Адміністрація Маркетплейсу має право в будь-який момент відмовити будь-якому Користувачеві в реєстрації і/або в користуванні функціональними можливостями Маркетплейсу в разі порушення ним умов цієї Угоди.

2. Опис послуг

2.1. Маркетплейс надає послуги, які дозволяють користувачам реєструватися, створювати облікові записи, розміщувати товарні позиції для продажу товарів і/або послуг, ознайомлюватися з пропозиціями продавців і здійснювати покупки.

2.1.1. Серед наданих послуг, але не обмежуючись ними, користувачам доступні: доступ до програмного забезпечення онлайн-сервісу електронного маркетплейсу STOCK.UA, реєстрація користувачів і створення облікових записів, доступ до розділів маркетплейсу «Кабінет Продавця» та «Кабінет Покупця», включаючи електронний гаманець – «Wallet (Гаманець)», використання маркетплейсу для розміщення товарних позицій, відображення товарів у каталозі, їх просування, а також інші сервіси, пов'язані з наданням покупцям і відвідувачам можливості вибору та замовлення товарів/послуг, комунікації щодо укладення дистанційного договору купівлі-продажу, оплати товарів і трекінгу їх доставки, розміщення відгуків тощо.

2.1.2. Послуги на маркетплейсі доступні за базовим тарифом або розширеними тарифами.

2.2. Після реєстрації на маркетплейсі продавець отримує доступ до розділу «Кабінет Продавця», якому присвоюється унікальний ID-номер, і де він може публікувати інформацію: контактні дані, інформацію про товари і послуги, іншу інформацію.

2.2.1. У разі виявлення адміністрацією маркетплейсу схожості або збігів інформації, вказаної продавцями в декількох «Кабінетах Продавця», які використовуються за базовим тарифом або на підставі тестового періоду, адміністрація має право без попередження обмежити доступ до цих кабінетів на свій розсуд, залишивши активним не більше одного кабінету за базовим тарифом або не більше одного кабінету в межах тестового періоду.

2.3. Власник маркетплейсу не є стороною електронної угоди між продавцем та покупцем, предметом якої є товари, роботи або послуги, що пропонуються продавцями на STOCK.UA. Усі угоди між продавцями та покупцями укладаються безпосередньо між ними. Власник маркетплейсу лише надає комунікаційну торгову платформу для розміщення товарних позицій і не несе відповідальності за зміст переданої або отриманої інформації та за шкоду, завдану в результаті використання користувачами маркетплейсу.

3. Права та обов'язки Адміністрації Маркетплейсу

3.1. Адміністрація Маркетплейсу зобов'язується забезпечити користувачеві можливість отримання онлайн – сервісів у порядку, визначеному цією Угодою.

- 3.2. Адміністрація Маркетплейсу має право на власний розсуд видаляти будь-яку інформацію, що публікується користувачами на маркетплейсі, а також призупиняти, обмежувати або припиняти доступ користувача до онлайн – сервісів маркетплейсу в будь-який час без пояснення причин.
- 3.3. Адміністрація Маркетплейсу має право розміщувати рекламну та іншу інформацію в будь-якому розділі маркетплейсу без погодження з користувачем.
- 3.4. У разі порушення користувачем умов цієї Угоди, адміністрація маркетплейсу має право призупинити, обмежити або припинити доступ такого користувача до будь-якого з онлайн – сервісів в односторонньому порядку в будь-який час. Маркетплейс не несе відповідальності за будь-які збитки, які можуть бути завдані користувачеві такими діями.
- 3.5. Адміністрація Маркетплейсу зобов'язується надавати користувачеві можливість отримання консультацій від служби підтримки за умови зазначення користувачем ідентифікаційних даних. Обсяг консультацій обмежується питаннями, пов'язаними з наданням послуг.
- 3.6. Адміністрація Маркетплейсу має право здійснювати модерацію всього контенту товарних позицій на відповідність вимогам цієї Угоди, Правил розміщення інформації на Маркетплейсі, Правил публікації відгуків та чинного законодавства України, і в разі виявлення порушень може на свій розсуд видаляти таку інформацію з Маркетплейсу без пояснення причин.
- 3.7. Адміністрація Маркетплейсу, враховуючи дії або бездіяльність Користувача на STOCK.UA, що порушують Правила розміщення інформації на Маркетплейсі, які є невід'ємною частиною цієї Угоди, має право повністю або частково обмежити доступ до онлайн – сервісів, відмовити в наданні послуг Користувачеві та розірвати договір в односторонньому порядку.
- 3.8. У разі отримання відомостей про незаконну діяльність Користувачів та/або встановлення фактів, які вказують на те, що діяльність Користувачів має ознаки незаконної, Адміністрація Маркетплейсу з метою забезпечення безпеки користувачів і роботи Маркетплейсу, а також запобігання і припинення шахрайських дій, має право в односторонньому порядку призупинити, обмежити або зупинити доступ такого Користувача до будь-якого із онлайн – сервісів Маркетплейсу в будь-який час та/або розірвати договір в односторонньому порядку.
- 3.8.1. Акцептуючи цю Угоду, Користувачі погоджуються, що Адміністрація Маркетплейсу має право перевіряти замовлення, включаючи інформацію та/або документи, пов'язані з ними, а також розсилки та відгуки за допомогою свого програмного забезпечення. У разі виявлення фактів, що мають ознаки неправомірної вигоди, ухилення від оплати послуг, недобросовісної конкуренції або шахрайства, Адміністрація Маркетплейсу має право обмежити, призупинити або припинити доступ такого Користувача до Електронного маркетплейсу та/або не приймати до уваги такі замовлення та відгуки. Факт порушення вважається підтвердженим, якщо Адміністрація Маркетплейсу оповістила про це Користувача та/або обмежила функціонал Електронного маркетплейсу для такого Користувача.
- 3.9. Якщо Адміністрація Маркетплейсу є організатором або партнером рекламних акцій, бонусних програм, спеціальних програм лояльності та інших заходів, що передбачають заохочення Користувачів, і якщо отримано відомості про незаконну діяльність учасників або встановлено факти, що вказують на незаконність їх дій або порушення умов таких заходів, Адміністрація Маркетплейсу має право з метою забезпечення безпеки користувачів і роботи Маркетплейсу, а також запобігання шахрайству, призупинити, обмежити або зупинити доступ такого Користувача до будь-якого із онлайн – сервісів Маркетплейсу та/або розірвати договір в односторонньому порядку.
- 3.10. Адміністрація Маркетплейсу з метою забезпечення безпеки користувачів та роботи Маркетплейсу, а також запобігання шахрайству, має право запитувати документи, що

ідентифікують користувачів (фотографію користувача в форматі селфі з відкритим паспортом, скан-копії паспорту, виписку з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб та громадських формувань для фізичних та юридичних осіб). Також, для підтвердження добросовісності діяльності Продавця, Адміністрація Маркетплейсу має право запитувати у Продавців документи, що підтверджують відправку товарів Покупцям. У разі відмови надати документи, Адміністрація Маркетплейсу має право в односторонньому порядку призупинити, обмежити або зупинити доступ такого Користувача до будь-якого із сервісів у будь-який час.

3.11. Адміністрація Маркетплейсу має право видалити будь-які дані та інформацію, що містяться в Обліковому записі Користувача, а також припинити дію такого Облікового запису, за умови, що:

3.11.1. Протягом 120 календарних днів з моменту створення такого Облікового запису Користувач не здійснив оплату за Послугу доступу до Маркетплейсу;

3.11.2. Не було здійснено вхід до Облікового запису за логіном та паролем більш ніж протягом 120 календарних днів до дати видалення даних, списання всіх бонусів.

3.11.3. Адміністрація Маркетплейсу має право надсилати Користувачам повідомлення, включаючи електронні, що містять інформацію про можливості Сервісів на Маркетплейсі, діяльність Власника Маркетплейсу або його партнерів, організаційно-технічну, інформаційну, маркетингову інформацію, комерційні пропозиції, а також інформацію, що безпосередньо пов'язана з наданням Користувачам послуг на Маркетплейсі. Це включає, але не обмежується, сповіщення продавцям про отримання нового замовлення в Каталозі Маркетплейсу, а також про їх скасування тощо. Необхідність отримання таких повідомлень, а також їх перелік встановлений у довідці «Повідомлення від STOCK.UA». Ці повідомлення надходять на контактні дані, надані Користувачем в Обліковому записі (Кабінеті продавця або Кабінеті покупця) або отримані іншим законним способом. Користувач у будь-який момент може відмовитися від подальшого отримання повідомлень, крім тих, що безпосередньо пов'язані з наданням послуг на Маркетплейсі та передбачені у довідці «Повідомлення від STOCK.UA» (реєстрація Користувача як продавця; тариф, за яким отримуються послуги на STOCK.UA; замовлення та повідомлення в чаті від покупців; оплати на STOCK.UA; рейтинг продавця на STOCK.UA).

3.12. Адміністрація Маркетплейсу має право записувати телефонні розмови з Користувачами, за умови попередження їх про запис. Попередження про запис розмов може бути надіслане Користувачеві в Особистому кабінеті, на електронну пошту, або прозвучати як голосове сповіщення перед початком розмови. Незалежно від способу сповіщення Користувача про можливий запис розмов, розпочинаючи розмову з представником Маркетплейсу, Користувач надає згоду на запис розмови.

3.12.1. Представник Маркетплейсу під час або після розмови з Користувачем має право зафіксувати домовленості/прохання Користувача та здійснити відповідні дії/застосувати налаштування на Маркетплейсі в інтересах останнього.

4. Права та обов'язки Користувача

4.1. Під час реєстрації, заповнення форми замовлення або розміщення Товарної позиції Користувач повинен надати правдиву, точну і повну інформацію про себе, як це вимагається у формі для реєстрації та у розділах маркетплейсу «Кабінет Продавця» та «Кабінет Покупця». Користувач зобов'язується підтримувати цю інформацію в актуальному стані. Водночас Користувач не має права вимагати від Адміністрації Маркетплейсу приховування будь-якої інформації про нього.

4.1.1. Підтверджуючи замовлення при його оформленні на Маркетплейсі, Користувач дає згоду на автоматичне створення Кабінету Покупця, для входу в який використовуватиметься електронна

пошта або номер мобільного телефону, вказані при оформленні замовлення. Покупець може видалити свій Кабінет Покупця в будь-який момент, якщо має до нього доступ.

4.2. Якщо надана інформація виявиться недостовірною або неповною, Адміністрація Маркетплейсу має право призупинити або скасувати реєстрацію Користувача та припинити надання йому Послуг.

4.3. Користувач зобов'язується використовувати Маркетплейс лише в законних цілях, дотримуючись чинного законодавства України та прав і законних інтересів Власника Маркетплейсу.

4.4. Користувач не має права вчиняти дії, що порушують нормальну роботу Маркетплейсу, або використовувати його несумлінно. Він зобов'язується не використовувати пристрої, програми, процедури, алгоритми або методи, автоматичні пристрої чи еквівалентні ручні процеси для доступу, придбання, копіювання або відстеження інформації на Маркетплейсі.

4.5. Користувач зобов'язується не намагатися отримати доступ до чужого особистого профілю/Облікового запису шляхом підбору логіна і пароля, злому або іншими способами.

4.6. Користувач не має права передавати свої логін і пароль для доступу до Маркетплейсу третім особам без згоди Адміністрації Маркетплейсу. Якщо логін і пароль були передані третій особі, всю відповідальність за дії такої особи несе Користувач.

4.7. Якщо Користувач бажає передати права на Обліковий запис іншій особі (Новому власнику), він зобов'язаний надіслати письмове повідомлення про це Власнику Маркетплейсу та надати інші необхідні документи. У разі порушення безпеки або несанкціонованого використання Облікового запису Користувача, він повинен негайно повідомити про це Адміністрацію Маркетплейсу. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності за збитки, спричинені несанкціонованим використанням Облікового запису Користувача. Користувач не може використовувати пароль і Обліковий запис іншого Користувача без спеціального дозволу і згоди власника цього Облікового запису і/або пароля. Маркетплейс і Адміністрація Маркетплейсу не несуть відповідальності за збитки чи шкоду, що виникли внаслідок невиконання Користувачем цих зобов'язань.

4.7.1. Адміністрація Маркетплейсу має право відмовити Користувачеві у процедурі зміни Власника Облікового запису, якщо товари Продавця були виключені з Каталогу через порушення умов Угоди користувача.

4.8. Користувач зобов'язується не використовувати можливості Маркетплейсу самостійно або із залученням третіх осіб у цілях, які можуть порушувати права третіх осіб на об'єкти інтелектуальної власності, спричиняти недобросовісну конкуренцію або інші порушення чинного законодавства України. Користувач не має права використовувати інформацію Сайту для особистих некомерційних цілей, а копіювання інформації з сайту заборонено.

4.9. Продавці гарантують, що володіють усіма правами на використання матеріалів та Контенту, що розміщуються ними на Маркетплейсі в Каталозі, включаючи права інтелектуальної власності.

4.10. Користувач зобов'язується надавати за запитом Адміністрації Маркетплейсу додаткову інформацію, що безпосередньо стосується надання Сервісів (послуг).

4.11. Користувач зобов'язується дотримуватися майнових та немайнових прав авторів та інших правовласників при використанні функціональних можливостей Маркетплейсу.

4.12. Користувачі Маркетплейсу зобов'язуються не вживати грубих, образливих або агресивних висловлювань стосовно інших користувачів, Адміністрації та представників Маркетплейсу, а також не використовувати ненормативну лексику в своїх висловлюваннях (як усних, так і письмових). У разі отримання скарги або фіксації таких дій Адміністрацією Маркетплейсу, остання має право

винести попередження такому Користувачеві та/або обмежити його доступ до Маркетплейсу та/або відмовити у наданні послуг і розірвати договір із Користувачем в односторонньому порядку.

4.13. Користувачі, які пропонують товари на Маркетплейсі, зобов'язуються не дублювати інформацію та не наповнювати Каталог однаковими (повністю або частково) товарними позиціями, зокрема якщо товарні позиції містять часткове або повне співпадіння у найменуванні товару, його описі, характеристиках або ціні.

5. Вимоги до Контенту та Розмежування Відповідальності

5.1. Публікація інформації на маркетплейсі продавців повинна відповідати вимогам чинного законодавства України, умовам цієї Угоди, Правилам розміщення інформації на маркетплейсі, Правилам публікації відгуків та Правилам оформлення товарних позицій на маркетплейсі.

5.2. Пропозиція продавця про продаж товару/послуги (товарна позиція), яка публікується на маркетплейсі, повинна містити всю необхідну для споживачів інформацію згідно з законодавством України, зокрема:

5.2.1. Найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензій.

5.2.2. Основні характеристики товару/продукції (назва товару, знак для товарів і послуг, основні властивості продукції, номінальна кількість (маса, об'єм тощо)).

5.2.3. Ціна (тариф), включаючи плату за доставку, та умови оплати.

5.2.4. Умови повернення або обміну товару, порядок розірвання договору.

5.2.5. Гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції.

5.2.6. Умови та правила придбання продукції, інші умови поставки або виконання договору.

5.3. Адміністрація маркетплейсу не проводить обов'язкову перевірку інформації і контенту, розміщеного користувачами на маркетплейсі, і не несе відповідальності за відповідність цієї інформації чинному законодавству України.

5.4. Адміністрація маркетплейсу не несе відповідальності за помилки, неточності чи упушення, зроблені користувачами при реєстрації або розміщенні інформації, а також за будь-які матеріальні або нематеріальні збитки, що виникли у зв'язку з цим (включаючи упушення вигоду).

5.5. Адміністрація маркетплейсу не несе відповідальності за використання третіми особами інформації, розміщеної на маркетплейсі, включаючи її відтворення і поширення як в рамках маркетплейсу, так і іншими способами.

5.6. Адміністрація маркетплейсу залишає за собою право односторонньо видаляти контент, розміщений користувачами, на вимогу правовласників або компетентних державних органів, а також якщо розміщений контент порушує права третіх осіб або не відповідає принципам суспільної моралі за думкою адміністрації маркетплейсу. Адміністрація також має право вимагати у користувача підтверджуючі документи на розміщений контент.

5.7. У разі виникнення претензій, суперечок або застосування штрафних санкцій з боку третіх осіб або контролюючих органів у зв'язку з розміщенням контенту та/або інформації користувачем, такий користувач зобов'язується вирішувати ці питання самостійно без залучення адміністрації маркетплейсу, а також компенсувати власнику маркетплейсу збитки, витрати, включаючи штрафні санкції, викликані порушенням умов цієї Угоди.

5.8. Вся інформація, розміщена користувачами на маркетплейсі, вважається власністю Адміністрації маркетплейсу. Відповідальність за відповідність такої інформації законодавству

України несуть користувачі, що розмістили її на маркетплейсі. Користувачі маркетплейсу не отримують прав на використання інформації, розміщеної іншими користувачами, і несуть відповідальність за її неправомірне використання.

6. Вимоги до якості обслуговування покупців

6.1. Усі продавці зобов'язані сумлінно виконувати свої обов'язки перед покупцями, зокрема:

6.1.1. Вчасно обробляти замовлення і звернення покупців щодо товарів/послуг, інформація про які розміщена на маркетплейсі.

6.1.2. Своєчасно інформувати покупців про відсутність замовленого товару або неможливість його доставки в узгоджені терміни, вказуючи причини та уточнюючи нові строки виконання зобов'язань.

6.1.3. Вчасно (не пізніше строку, зазначеного адміністрацією маркетплейсу у повідомленні про скаргу) розглядати та давати мотивовану відповідь на скарги, претензії та пропозиції покупців, що стосуються діяльності продавця на маркетплейсі. Оперативно співпрацювати з адміністрацією маркетплейсу, повідомляти про результати розгляду таких звернень і дотримуватися рекомендацій щодо покращення якості обслуговування.

6.1.4. Виконувати вимоги Закону України «Про захист прав споживачів» щодо прав покупців (споживачів) при придбанні ними товарів/послуг на маркетплейсі, включаючи статті 12 та 13 цього Закону.

6.1.4.1. Перед укладенням договору купівлі-продажу товару через маркетплейс, продавець повинен надати покупцеві інформацію про:

- Найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензій.
- Основні характеристики продукції.
- Ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати.
- Гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції.
- Інші умови поставки або виконання договору.
- Порядок розірвання договору.

6.1.4.2. Продавці повинні на вимогу покупця протягом 14 календарних днів з дня покупки обміняти несподобаний товар належної якості на аналогічний, якщо товар не задовольняє споживача за формою, розміром, фасоном, кольором або з інших причин не може бути використаний за призначенням, за умови, що товар не використовувався, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також наявний розрахунковий документ про покупку. Якщо на момент обміну аналогічного товару немає в продажу, споживач має право обрати інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, розірвати договір та отримати назад сплачені кошти, або здійснити обмін при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Не підлягають обміну товари, зазначені у Переліку, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 року № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів».

6.1.4.3. Покупець має право розірвати договір, повідомивши про це продавця протягом 14 днів з моменту підтвердження замовлення або отримання товару. Повернення товару здійснюється відповідно до ч. 4 ст. 13 і ч. 5 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів». Цей пункт не

поширюється на товари, виготовлені на замовлення, періодичні видання, уживані товари та запечатане комп'ютерне обладнання, яке було відкрито покупцем.

6.1.5. Виконувати вимоги Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» щодо обслуговування споживачів та розміщення інформації про товари та/або послуги державною мовою.

6.1.6. Надавати покупцям документ, що підтверджує покупку товару/послуги, таким документом може бути квитанція, товарний або фіскальний чек, або інший документ, що підтверджує покупку відповідно до вимог чинного законодавства України, в тому числі в електронній формі.

6.1.7. Розміщувати достовірну та повну інформацію про товар (опис та фото) на маркетплейсі державною мовою. Інформація про наявність товару і ціну повинна бути актуальною. Покупець має право вимагати, а продавець зобов'язаний продати товар за ціною, вказаною на маркетплейсі, відповідно до ст. 18 та 19 Закону України «Про захист прав споживачів».

6.1.8. Не обмежувати покупців у виборі доступних на маркетплейсі способів оплати та/або доставки товарів; не просити покупців змінити спосіб оплати та/або доставки.

6.2. У разі порушення продавцем викладених вимог, наявності не врегульованих скарг від покупців, частого скасування замовлень, відмови продати товар за заявленою ціною або з обраним способом оплати та/або доставки, збільшення кількості негативних відгуків, адміністрація маркетплейсу залишає за собою право обмежити доступ до інформації про товари продавця, обмежити доступ до маркетплейсу, деактивувати товари продавця до усунення порушень, обмежити можливість приймати оплати та замовлення, видалити контент продавця або обмежити доступ користувача до облікового запису та сервісів маркетплейсу, або розірвати договір в односторонньому порядку. Обмеження доступу до сервісів маркетплейсу не вважається порушенням з боку адміністрації та плата за доступ не повертається.

7. Відповідальність. Обмеження відповідальності

7.1. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності за будь-які помилки, упущення, переривання, дефекти або затримки в обробці чи передачі даних, збої в лініях зв'язку, знищення будь-якого обладнання, неправомірний доступ третіх осіб до Маркетплейсу/Сайту, що призвели до обмеження доступу Користувача до Сервісів. Також Адміністрація не відповідає за технічні збої або інші проблеми телефонних мереж, комп'ютерних систем, серверів, провайдерів, комп'ютерного або телефонного обладнання, програмного забезпечення, збої електронної пошти або скриптів через технічні причини, за нормальне функціонування та доступність окремих сегментів Інтернету та мереж операторів зв'язку, які використовуються для доступу Користувача до Сервісів.

7.2. Послуги на Маркетплейсі надаються «як є». Адміністрація Маркетплейсу не гарантує збереження Облікового запису Користувача та розміщеної ним інформації.

7.3. Адміністрація Маркетплейсу не відповідає за відповідність Сервісу або його частин очікуванням Користувача, безпомилкове та безперебійне надання Сервісів, припинення доступу Користувача до Сервісів, а також за збереження логіна та пароля Користувача, які забезпечують доступ до Сервісів, у випадках технічних збоїв апаратного або програмного забезпечення Маркетплейсу, і не компенсує Користувачу будь-які пов'язані з цим збитки.

7.4. Адміністрація Маркетплейсу не відповідає перед Користувачем за обмеження або припинення доступу до Сервісів через обставини непереборної сили, що виникли після укладення цього Договору і на які Сторони не могли вплинути, включаючи, але не обмежуючись, війною, заколотами, страйками, саботажем, ембарго, пожежами, повеннями, стихійними лихами, погіршенням радіоелектронної або радіологічної обстановки, вибухами, діями або бездіяльністю урядів, актами державних органів або органів місцевого самоврядування, змінами в законодавстві

України, аваріями на мережах загального користування, змінами умов доступу до лінійно-кабельних засобів зв'язку та іншими подібними обставинами.

7.5. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності перед Користувачем або третіми особами за будь-які прямі або непрямі збитки, включаючи втрату прибутку або даних, шкоду честі, гідності або діловій репутації, завдані у зв'язку з використанням Сервісів або неможливістю їх використання, або через несанкціонований доступ третіх осіб до комунікацій Користувача.

7.6. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності за будь-які збитки електронним пристроям Користувача або інших осіб, будь-якому іншому обладнанню або програмному забезпеченню, викликані або пов'язані з використанням Користувачем Сервісів.

7.7. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності перед Користувачами або іншими третіми особами за:

7.7.1. Зміст, законність, достовірність та повноту інформації (Контенту), наданої або отриманої Користувачем при використанні Сервісів.

7.7.2. Якість товарів або послуг, що продаються Продавцями на Маркетплейсі, та своєчасність їх доставки.

7.7.3. Відповідність товарів або послуг, придбаних через Маркетплейс, очікуванням і/або вимогам Покупця.

7.7.4. Виконання Продавцями своїх зобов'язань щодо доставки товарів або послуг, їх повернення чи заміни, а також повернення коштів у разі розірвання договору.

7.7.5. Виконання гарантійних зобов'язань Продавцями перед Покупцями щодо придбаних через Маркетплейс товарів або послуг.

7.7.6. Відповідність діяльності Продавців вимогам законодавства України при продажу товарів або наданні послуг.

7.7.7. Виконання Покупцями своїх зобов'язань щодо оплати замовлених у Продавців товарів або послуг.

7.8. У разі пред'явлення третіми особами, включаючи інших Користувачів, претензій до Власника Маркетплейсу, пов'язаних з використанням Користувачем Сервісів Маркетплейсу, такий Користувач зобов'язується самостійно і за свій рахунок врегулювати ці претензії з третіми особами, захистивши Адміністрацію Маркетплейсу від можливих збитків і розглядів, або виступити на боці Адміністрації Маркетплейсу в таких розглядах, а також відшкодувати збитки Власнику Маркетплейсу (включаючи судові витрати), завдані у зв'язку з претензіями та позовами, пов'язаними з розміщенням матеріалів, товарних позицій і/або діяльністю Користувача на Маркетплейсі.

7.9. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності за будь-які збитки або втрати, які прямо або опосередковано виникли у Покупців або Продавців в результаті діяльності Продавців на Маркетплейсі. Адміністрація Маркетплейсу ні за яких обставин не несе відповідальності перед Користувачами або третіми особами за будь-які непрямі збитки, включаючи упущену вигоду. Відповідальність Адміністрації Маркетплейсу обмежується прямими документально підтвердженими збитками, що виникли в результаті дій або бездіяльності Адміністрації Маркетплейсу, в розмірі, що не перевищує вартість наданих послуг конкретному Користувачеві.

7.10. Адміністрація Маркетплейсу не контролює якість і терміни поставки Продавцями товарів або надання послуг, пропонованих ними через розміщення відповідної інформації на Маркетплейсі. Користувач приймає умову, що всі товари та послуги, пропоновані через Маркетплейс Продавцями, надаються ними на власну відповідальність, і продаж таких товарів або надання послуг не

пов'язано з діяльністю Маркетплейсу. Покупець бере на себе повну відповідальність і ризики за отримання товарів і послуг, пропонованих Продавцями через Маркетплейс. Продавець несе повну відповідальність і ризики за оплату Покупцями придбаних товарів або наданих послуг.

7.10.1. Адміністрація Маркетплейсу залишає за собою право не розглядати звернення і не надавати підтримки або консультацій Користувачам і Відвідувачам Маркетплейсу з питань, що стосуються купівлі-продажу товарів поза межами Маркетплейсу (тобто не через кошик або чат на Маркетплейсі). Звернення щодо купівлі-продажу товарів через чат можуть бути розглянуті лише у разі, якщо можна прямо встановити зв'язок між спілкуванням Продавця з Покупцем щодо купівлі-продажу товару та замовленням цього товару через чат на Маркетплейсі.

7.10.2. Всі спори між Продавцем і Покупцем щодо товарів, замовлених на сайтах, зобов'язані вирішувати між собою. Відповідальність за дотримання вимог Закону України «Про захист прав споживачів» покладається на сторони електронного правочину – Продавця та Покупця.

Адміністрація Маркетплейсу не бере участі у врегулюванні спорів або скарг між Продавцями та Покупцями щодо товарів, замовлених через Маркетплейс.

7.11. Адміністрація Маркетплейсу залишає за собою право видаляти або блокувати доступ до інформації, розміщеної Користувачем, без попередження у таких випадках:

7.11.1. Отримання обов'язкових до виконання рішень компетентних державних органів України.

7.11.2. Вимоги власників прав інтелектуальної власності, зокрема авторських і суміжних прав, прав на товарні знаки, винаходи, корисні моделі, промислові зразки тощо, про припинення порушення їхніх прав Користувачем на Маркетплейсі.

7.11.3. Інше порушення прав або законних інтересів інших Користувачів Маркетплейсу, юридичних і фізичних осіб за їх мотивованим зверненням (у тому числі в разі порушення прав споживачів).

7.11.4. Виявлення інформації, яка заборонена до розміщення на Маркетплейсі або не відповідає вимогам цієї Угоди (разом з додатками).

7.11.5. Виявлення інформації про Продавця, що свідчить про недобросовісне використання функціональних можливостей Маркетплейсу, надання Користувачем недостовірної інформації, здійснення діяльності з порушенням чинного законодавства України.

7.12. Адміністрація Маркетплейсу має право видалити або передати іншому Користувачеві доменне ім'я формату STOCK.UA, закріплене за Користувачем на підставі безкоштовного пакету послуг, якщо це ім'я не використовується протягом 6 і більше календарних місяців поспіль (немає відвідувань, немає логінів в «Особистий кабінет»).

7.13. Адміністрація Маркетплейсу не несе відповідальності за дії систем переказів, платіжних систем і за затримки, пов'язані з їх роботою.

7.14. У разі невиконання Продавцем п. 4.9 Угоди користувача, Адміністрація Маркетплейсу має право виключити товари Продавця з Каталогу, що означає приховування на Маркетплейсі всіх товарів/послуг і будь-яких інших інформаційних сторінок, розміщених Продавцем.

7.15. У разі виявлення на Маркетплейсі товарних позицій, що належать одному і тому ж Користувачеві (Продавцю) та містять дубльовану (повністю або частково) інформацію про товари, Адміністрація Маркетплейсу має право виключити всі товари такого Продавця з Каталогу (тобто обмежити доступ до таких товарних позицій) та/або обмежити доступ Користувача до Особистого кабінету, якщо порушення не будуть усунені у строки, визначені Адміністрацією Маркетплейсу.

8. Інтелектуальна власність

8.1. Всі програми, дані, торгові марки, об'єкти авторського права та інші елементи, що використовуються на Маркетплейсі для надання Сервісів, є інтелектуальною власністю їх законних правовласників і захищені законодавством України про інтелектуальну власність, а також відповідними міжнародними правовими договорами та конвенціями. Будь-яке використання елементів, символіки, текстів, графічних зображень, програм та інших об'єктів, що входять до складу Сервісу і належать Маркетплейсу, окрім випадків, дозволених цією Угодою, без дозволу Адміністрації Маркетплейсу або іншого законного правовласника, є незаконним і може призвести до судового розгляду та притягнення порушників до цивільно-правової, адміністративної або кримінальної відповідальності згідно з законодавством України.

9. Додатки до Угоди

- 9.1. Політика конфіденційності – доступна за посиланням.
- 9.2. Правила розміщення інформації на Маркетплейсі – доступні за посиланням.
- 9.3. Правила публікації відгуків – доступні за посиланням.