**Пользовательское соглашение**

Пользовательское соглашение (далее по тексту – «Соглашение») определяет порядок использования сервиса покупки и продажи лифтовых запчастей и иных Товаров на сайте по адресу: https://1-lift.ru/ и является публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «Первый Лифтовый Маркетплейс» (далее по тексту – «Администратор») в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Соглашение адресовано юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (далее по тексту – «Пользователь») на изложенных ниже условиях.

Акцептом (полным и безоговорочным принятием) Покупателя предложения Администратора принять условия Соглашения считается совершение Покупателем действий по регистрации на Маркетплейс.

Акцептом (полным и безоговорочным принятием) Поставщика предложения Администратора принять условия Соглашения считается подписание им Агентского договора, являющегося неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

**Термины и определения**

**Правообладатель** — собственник Сервиса и Витрины.

**Сервис (Маркетплейс)** — программный комплекс Правообладателя, предназначенный для организации поставки Товаров Поставщика Покупателю на территории всего мира.

**Витрина (витрина маркеплейса)** — интернет-страница с доменным именем 1-lift.ru, предназначенная для размещения перечня лифтовых запасных частей и товарных позиций, доступных к заказу у привлеченных Поставщиков. Витрина обеспечивает единое место для коммуникации Поставщиков, разместивших на ней свои мини-витрины, и Покупателей, на территории Российской Федерации.

**Администратор** — юридическое лицо, которое осуществляет управление Витриной в пределах прав, предоставленных Правообладателем, а также иные необходимые действия по заданию Правообладателя, и регулирует взаимодействие Пользователей в рамках Витрины.

**Мини-витрина** — интернет-страница каждого отдельного Поставщика, предназначенная для размещения его Товаров, доступных к Заказу на Витрине.

**Покупатель** — Пользователь, который заинтересован в приобретении Товаров Поставщика с оказанием услуг по доставке Товара Администратором или третьим лицом по выбору Администратора.

**Поставщик** — Пользователь, который размещает на Витрине информацию о собственных Товарах в целях их реализации Покупателям.

**Личный кабинет** — защищенная часть Витрины, создаваемая при Регистрации, позволяющая Поставщику и Покупателю взаимодействовать друг с другом, отслеживать информацию о Заказах, статусах Заказов, сроках доставки и платежах.

**Реквизиты доступа** — логин и пароль для доступа к Личному кабинету.

**Заказ** — заявка Покупателя на приобретение Товара Поставщика, оформленная на Витрине.

**Статус (Статус Заказа)** — ключевая информация по Заказу, которая отображает его текущее состояние и какие действия (события) были с ним совершены.

**Договор-счет (Договор поставки)** — договор поставки Товара между Администратором и Покупателем. Администратор действует от имени и за счет Поставщика.

**Договор-счет на доставку** — договор оказания транспортно-экспедиционных услуг по организации доставки Товаров Покупателя (в том числе, с возможным привлечением третьих лиц к оказанию услуг), в отношении которых Администратором от имени Поставщика заключен договор поставки с Покупателем с условием о доставке Товаров до указанного пункта назначения, находящегося на территории Российской Федерации.

**Агентский договор** — агентский договор, заключаемый между Администратором и Поставщиком, размещенный по адресу: <https://1-lift.ru/publichnaya-oferta/?action=preview>.

**Скидка** — сумма, на которую снижается стоимость Товара.

**Промокод** — определенная последовательность символов, при вводе которой при оформлении Заказа Покупателю предоставляется Скидка.

**Политика конфиденциальности** — правила о порядке сбора, обработки и защиты персональных данных Пользователей, которые расположены по адресу: <https://1-lift.ru/politika-konfidencialnosti/?action=preview>.

**Электронная переписка** — любая переписка между Администратором, Покупателем и/или Поставщиком, в том числе посредством электронной почты и мессенджеров (Skype, WhatsApp, Telegram, Viber и др.).

Рабочее время Витрины в целях обработки Заказов (Рабочий день) — с 7 час. 00 мин. по 18 час. 00 мин. по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных дней, установленных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Рабочий час** — 60 (шестьдесят) минут в период Рабочего времени (Рабочего дня) Витрины.

**1. Предмет**

1.1. Администратор предоставляет Покупателю и Поставщику право на безвозмездное использование Витрины согласно условиям Соглашения. Предоставляемое право (лицензия) на использование Витрины является неисключительным (простая лицензия).

**2. Регистрация на Витрине**

2.1. До прохождения процедуры регистрации Пользователь обязуется ознакомиться с условиями Соглашения. Поставщик дополнительно, до прохождения процедуры регистрации на Витрине вправе самостоятельно ознакомиться с требованиями/критериями к Поставщикам, размещенным по адресу: <https://1-lift.ru/dokumenty-po-marketpleysu/pochemu-otmenili-moyu-dostavku>, условиями Агентского договора и Положения об оказании транспортно-экспедиционных услуг, размещенного на Витрине по адресу: <https://1-lift.ru/dokumenty-po-marketpleysu/polozhenie-ob-okazanii-transportno-ekspedicionnyh-uslug> По дополнительному запросу Поставщика Администратор предоставляет ему доступ для ознакомления с демоверсией Витрины.

2.2. При регистрации Пользователь вводит в формы на Витрине необходимые достоверные данные о себе, которые обрабатываются в том виде, в котором они были получены.

2.3. В случаях, когда Пользователь действует от имени и по поручению юридического лица, индивидуального предпринимателя, Пользователь гарантирует Администратору наличие у него всех необходимых полномочий для выполнения действий на Витрине.

2.4. Регистрация Пользователей на Витрине производится Администратором в следующем порядке и сроки:

а) в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения заявки Поставщика на регистрацию на Витрине, Администратор направляет шаблон анкеты для опроса и перечень документов, необходимых для преддоговорной проверки контрагента на электронный адрес, указанный Поставщиком в заявке. В течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения всех необходимых документов от Поставщика, Администратор направляет ему на подписание Агентский договор. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения подписанного Поставщиком Агентского договора, Администратор направляет ему подтверждение прохождения процедуры регистрации, с указанием реквизитов доступа к Личному кабинету.

б) в случае принятия Администратором решения об отказе в регистрации Поставщика на Витрине по основаниям, указанным в п. 2.5 Соглашения, Администратор направляет Поставщику письмо на электронный адрес, указанный им в заявке, с указанием причин(ы) такого отказа.

в) покупатель, для регистрации Личного кабинета, заполняет анкету на Витрине, и нажимает кнопку «Завершить регистрацию», после чего на электронный адрес, указанный Покупателем в анкете, Администратор направляет уведомление о подтверждении регистрации на Витрине.

2.5. Администратор вправе отказать Поставщику в регистрации на Витрине в следующих случаях:

* предоставление Поставщиком недостоверных сведений в анкете;
* несоответствие Поставщика требованиям/критериям, размещенным на Витрине по ссылке <https://1-lift.ru/dokumenty-po-marketpleysu/pochemu-otmenili-moyu-dostavku>, установленным Администратором в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации;
* выявление иных обстоятельств, ставящих под сомнение предпринимательскую деятельность Поставщика, с помощью специализированного сервиса по проверке контрагентов.

2.6. Все действия Пользователя на Витрине считаются совершенными им лично или его надлежаще уполномоченным лицом.

**3. Интеллектуальные права и условия использования Витрины**

3.1. Права на Витрину, а также на доработки функционала, совершенные в процессе исполнения Соглашения, принадлежат Администратору.

3.2. Пользователь вправе использовать Витрину в соответствии с ее функциональным назначением.

3.3. Администратор вправе в любое время без объяснения причин ограничивать использование отдельных функций Витрины для всех или отдельных Пользователей.

**4. Порядок работы на Витрине**

4.1. Поставщик направляет Администратору всю информацию о предлагаемых им к реализации Товарах, необходимую для размещения в общем перечне товарных позиций на Витрине, посредством отправки письма на электронную почту Администратора [market@1-lift.ru](mailto:market@1-lift.ru)

Поставщик обязан самостоятельно следить за актуальностью сведений о своих Товарах на Витрине, в том числе, об их актуальной стоимости, количестве Товара, доступного к Заказу на Витрине, и иных сведений посредством отправки письма на электронную почту Администратора [market@1-lift.ru](mailto:market@1-lift.ru). При этом, в случае установления Поставщиком ограничений в отношении реализуемого на Витрине Товара по территории его продажи, он самостоятельно несет полную материальную ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

На основе предоставленной Поставщиком информации о предлагаемых к реализации Товаров, Администратор формирует мини-витрину магазина Поставщика на Витрине посредством импорта/экспорта xls/xlsx файлов через административную панель Витрины.

Администратор предлагает к продаже Товары Поставщика в наличии и по ценам, указанным Поставщиком на Витрине на момент оформления Заказа Покупателем.

4.2. Покупатель выбирает Товары из представленных на Витрине. Выбранные Товары попадают в корзину, где формируется Заказ. Если Покупатель выбрал Товары разных Поставщиков (или Товары с разных складов одного и того же Поставщика), то из одного общего Заказа формируется один Заказ. Один Заказ содержит Товары нескольких Поставщиков (склада).

4.3. Каждому оформленному на Витрине Заказу устанавливается Статус, который зависит от того, на каком этапе находится Заказ и какие действия были с ним совершены. Администратор сообщает Пользователям об изменении Статуса в отношении Заказа или поступившей претензии посредством направления соответствующего уведомления в Электронной переписке.

В отношении платежей, поступивших на счет Администратора от Покупателя за Заказ, либо перечисленных Покупателю в случае принятия решения о возврате ему оплаченных денежных средств за Заказ либо его часть, Администратор в дополнение к уведомлению, направляет Поставщику Извещение о поступлении денежных средств либо о возврате денежных средств с указанием всех существенных сведений, в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления/возврата денежных средств, одновременно со сменой статуса Заказа на Оплачен и/или возвратом денежных средств Покупателю.

4.4. При оформлении Заказа Покупатель должен выбрать один из способов получения Товара: самовывоз со склада Поставщика либо доставка. Стоимость доставки Товара Покупателю оплачивается им дополнительно на основании отдельного Договора-счета на доставку, формируемого Администратором.

4.5. Администратор автоматически в Личном кабинете передает информацию о Заказах Поставщикам, чьи Товары были оформлены Покупателем. Такому Заказу присваивается статус «Сформирован заказ».

4.6. Поставщик обязан ознакомиться с Заказом и в течение 1 (одного) рабочего дня с момента размещения Заказа должен подтвердить Личном кабинете Поставщика на статус «Подтвержден Поставщиком» его и указать точные весовые и габаритные характеристики Товара(ов) или отказаться от его выполнения. Подтверждение Заказа, при выборе Покупателем способа его получения путем самовывоза со склада Поставщика, происходит путем смены статуса Заказа в Личном кабинете Поставщика на «Подтвержден Поставщиком». При этом, при подтверждении Заказа, до его оплаты Покупателем, Поставщик вправе изменить стоимость Заказа в связи с изменением стоимости самого Товара на момент подтверждения Заказа. О произошедшем изменении стоимости Товара Поставщик сообщает Администратору посредством направления соответствующего уведомления в Электронной переписке, при этом Поставщик несет ответственность перед Администратором в части наличия достаточных полномочий у лица, подтверждающего Заказ от его имени, в том числе, при изменении стоимости Товара. Администратор вносит соответствующие изменения в части окончательной стоимости Товара и направляет Договор-счет Покупателю в соответствии с п. 4.7 Соглашения.

В случае, если после оплаты Заказа Покупателем увеличится стоимость Товара, то дополнительные расходы, в случае их возникновения, несет Поставщик.

Отказ от выполнения Заказа происходит путем смены статуса Заказа в Личном кабинете Поставщика на «Отменен».

а) в случае, если в течение 1 (одного) рабочего дня с момента размещения Заказа Поставщик не отреагировал на поступивший Заказ, то Администратор вправе отменить такой Заказ самостоятельно путем смены статуса Заказа на «Отменен».

4.7. После подтверждения Заказа Поставщиком Администратор формирует в Личном кабинете Покупателя Договор-счет (договор поставки Товара в зависимости от выбранного способа получения Заказа) и направляет их на оплату Покупателю посредством Электронной переписки. Так же Администратор меняет статус Заказа на «Отправлен счет».

4.8. Администратор формирует отдельный Договор-счет:

а) для каждого Поставщика, Товары которого выбрал Покупатель;

б) для каждого способа доставки выбранного Товара;

в) для каждого склада Поставщика.

4.9. Покупатель оплачивает Заказ и его доставку (при выборе способа получения) по реквизитам Администратора в порядке и на условиях, установленных соответствующим Договором-счетом. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Администратора.

4.10. Администратор отражает факт поступления оплаты Заказа Покупателем в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств на его расчетный счет, путем смены статуса Заказа на «Счет Оплачен».

4.11. В случае, если Покупатель не оплатил Заказ в установленный Договором-счетом срок, Администратор меняет статус Заказа на «Отменен, счет не оплачен».

4.12. С момента присвоения статуса «Счет Оплачен» Заказу Покупателя наступает 1 (одно) из следующих последствий:

а) в срок не позднее 2 (двух) календарных дней Поставщик принимает Заказ к исполнению, обязуется скомплектовать Заказ и изменить его статус на «Готов к выдачи» или «Готов к передаче Оператору доставки» в зависимости от выбранного Покупателем способа получения Заказа.

б) в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня Поставщик сообщает Администратору об увеличении срока комплектации Заказа. Администратор сообщает Покупателю об увеличении срока доставки Заказа Поставщиком в Личном кабинете на Витрине либо путем отправки информационного письма на его электронную почту, после чего, в течение 1 (одного) рабочего дня, Покупатель принимает решение принять Заказ в новый срок либо отказаться от него и потребовать возврата денежных средств. В случае, если Покупатель не сообщает Администратору о принятом решении в течение установленного срока, то считается, что он согласен на изменение срока доставки Заказа.

В случае отказа Покупателя от Заказа в связи с изменением срока его доставки в связи с увеличением срока комплектации Заказа Поставщиком, Администратор в течение 2 (двух) банковских дней с момента получения соответствующего уведомления возвращает денежные средства Покупателю и меняет статус Заказа на «Отменен с возвратом д/с».

4.13. В случае, если Покупатель осуществил оплату Заказа с нарушением срока, указанного в Договоре-счете, Администратор отражает факт поступления оплаты Заказа Покупателя в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств на расчетный счет Администратора и переводит Заказ из статуса «Отменен» в статус «Оплачен после отмены». С момента присвоения статуса «Оплачен после отмены» наступают соответствующие последствия на усмотрение Поставщика:

а) в течение 1 (одного) рабочего дня Поставщик принимает решение об отказе от принятия Заказа, оплаченного Покупателем позднее срока, установленного Договором-счетом. О принятом решении он уведомляет Администратора путем смены статуса Заказа в Личном кабинете Поставщика на «Возврат д/с». Администратор в течение 2 (двух) банковских дней с момента получения соответствующего уведомления от Поставщика возвращает денежные средства Покупателю, после чего Администратор меняет статус Заказа на «Отменен с возвратом д/с».

б) в случае если Поставщик принимает Заказ к исполнению, то обязуется скомплектовать его и изменить статус Заказа в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения информации от Администратора об оплате Заказа Покупателем на «Готов к выдаче» или «Готов к передаче Оператору доставки», в зависимости от выбранного Покупателем способа получения Заказа. При этом, все существенные условия Договора-счета будут распространять свое действие на отношения Сторон, как если бы Заказ был оплачен Покупателем в срок.

4.14. После комплектации Заказа Поставщиком:

В случае оформления Заказа с доставкой, Поставщик обязан передать Заказ представителю Оператора доставки, указанному Администратором, не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента изменения статуса на «Готов к передаче Оператору доставки». Передача Заказа подтверждается путем смены статуса Заказа Администратором на «Передан Оператору доставки» с указанием трек-номера для отслеживания. Окончательный срок доставки Заказа Покупателю Администратор указывает на основании данных Оператора доставки. Покупатель не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента прибытия Заказа в место доставки и смены статуса Заказа на «Заказ в пункте выдачи» обязан получить Заказ, принять его по ассортименту, количеству, качеству и подписать необходимые товаросопроводительные документы (УПД или ТОРГ-12, транспортные документы). Покупатель обязуется направить Поставщику на электронную почту, подписанный скан товаросопроводительных документов в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Заказа, а оригиналы документов направить в адрес Поставщика почтовой, курьерской службой или передать лично в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Заказа.

В случае, если Покупатель не получает свой Заказ в течение установленного срока, в случае оформления Заказа с доставкой, Администратор вправе продлить срок хранения Заказа за счет Покупателя при получении от него соответствующего письменного согласия на дополнительные расходы за хранение Заказа либо оформить его возврат Поставщику.

В случае неполучения Заказа по вине Покупателя при оформлении Заказа с доставкой, Поставщик возвращает денежные средства за Заказ Покупателю в течение 2 (двух) банковских дней с момента получения соответствующего уведомления от Администратора, о чем сообщает Администратору посредством Электронной переписки с приложением копии соответствующего платежного поручения не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента возврата средств Покупателю, после чего Администратор меняет статус Заказа на «Отменен с возвратом д/с»

а) в случае оформления Заказа с самовывозом Заказ ожидает Покупателя в течение 5 (пяти) рабочих дней на складе Поставщика с момента уведомления Покупателя о готовности Заказа к получению путем изменения статуса Заказа на «Скомплектован». Если Покупатель не получает Заказ в течение указанного срока, то Поставщик вправе по своему усмотрению разукомплектовать Товар и инициировать процедуру возврата денежных средств Покупателю, о чем уведомляет Администратора путем смены статуса в Личном кабинете Поставщика на «Возврат ДС». Администратор в течение 2 (двух) банковских дней с момента получения такого уведомления перечисляет денежные средства Покупателю и меняет статус Заказа на «Отменен с возвратом ДС».

4.15. Поставщик, после фактического принятия Покупателем Заказа при самовывозе, уведомляет Администратора о получении Заказа Покупателем, путем смены статуса Заказа на «Получен». При выборе способа получения Заказа — с доставкой, Администратор меняет статус Заказа на «Получен» после его фактического принятия Покупателем и после подписания Покупателем документов, подтверждающих получение Заказа, а также оплаты Поставщику за реализованные на Витрине Товары, статус Заказа меняется Администратором на «Выполнен».

При возникновении у Покупателя претензий к полученному Заказу или его части, он вправе направить их самостоятельно напрямую Поставщику либо через функционал Личного кабинета на Витрине, при этом Администратор перенаправляет Поставщику поданную посредством Витрины претензию в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты ее подачи Покупателем для самостоятельного урегулирования сторонами. Претензии Покупателя в отношении транспортно-экспедиционных услуг, оказываемых ему Администратором, рассматриваются Администратором в порядке, предусмотренном разделом 5 Положения об оказании транспортно-экспедиционных услуг, размещенного на Витрине по адресу: <https://1-lift.ru/dokumenty-po-marketpleysu/polozhenie-ob-okazanii-transportno-ekspedicionnyh-uslug>

4.16. Поставщик вправе проводить рекламные акции и иные мотивационные мероприятия в отношении своих Товаров, предлагаемых им к реализации посредством Витрины Администратора, с возможностью анонсирования подобных акций посредством размещения информационных баннеров на Витрине Администратора. Затраты по организации и проведению подобных акций и мероприятий Поставщик несет самостоятельно и за свой счет либо совместно с Администратором на условиях, дополнительно согласованных между ними.

Поставщик вправе устанавливать Скидки на предлагаемые им к продаже Товары путем размещения информации о Скидке на Витрине или путем распространения Промокодов.

В случае проведения Поставщиком таких рекламно-мотивационных мероприятий, он обязан заблаговременно сообщить Администратору обо всех существенных условиях их проведения, а также их изменениях в процессе проведения, в срок не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до их начала либо изменения их условий посредством отправки соответствующего информационного письма на электронную почту Администратора [market@1-lift.ru](mailto:market@1-lift.ru) , а также внести соответствующие изменения в рекламно-информационные материалы в отношении проводимых Поставщиком мероприятий, в т.ч. размещаемых на Витрине Администратора (далее по тексту – «РИМ»).

При этом, Поставщик несет полную материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за достоверность информации о проводимых мероприятиях (предмет акции, сроки ее проведения, условия принятия участия и др.), ее актуальность в процессе их проведения (в т.ч. изменение срока проведения акции или условий принятия участия в ней), а также соответствие актуальной информации о проводимых мероприятиях в существующих РИМ.

В случае, если Поставщик с Администратором договорились о публикации РИМ Поставщика на Витрине (в т.ч. изменений в ранее опубликованные РИМ) , Администратор обязуется их разместить в течение 2 (двух) рабочих дней с момента их получения от Поставщика.

В случае если Администратор понесет убытки/расходы, связанные с проведением Поставщиком рекламно-мотивационных мероприятий с использованием Витрины Администратора, или в связи с предоставлением Поставщиком недостоверных сведений о проводимых им мероприятиях (в т.ч. несвоевременное уведомление Администратора об изменении условий их проведения, несоответствие информации в РИМ), Поставщик обязуется возместить Администратору понесенные им убытки/расходы на основании письменного обоснованного требования Администратора в установленный в требовании срок.

4.17. Администратор вправе проводить рекламные акции и иные мотивационные мероприятия на Витрине, в том числе, в отношении транспортно-экспедиционных услуг по организации доставки Товаров Покупателя, в отношении которых Администратором от имени Поставщика заключен договор поставки с Покупателем с условием о доставке Товаров до указанного пункта назначения, находящегося на территории Российской Федерации, с возможностью анонсирования подобных акций посредством размещения информационных баннеров на Витрине. Все затраты по организации и проведению подобных акций и мероприятий Администратор несет самостоятельно и за свой счет.

4.18. Администратор уведомляет Пользователей о том, что Правообладатель имеет неограниченный доступ ко всем данным, в том числе персональным данным Пользователей Витрины и их уполномоченных представителей, содержащимся на Витрине.

**5. Запрещенные действия**

Пользователю запрещается:

5.1. Использовать Витрину способами, прямо не предусмотренными Соглашением.

5.2. Пытаться получить доступ к информации других Пользователей любым способом, в том числе, но не ограничиваясь, путем обмана, злоупотребления доверием или взлома Витрины и/или Сервиса.

5.3. Предпринимать любые действия, в том числе, технического характера, направленные на нарушение нормального функционирования Витрины и/или Сервиса.

5.4. Использовать любые технические средства для сбора и обработки информации на Витрине и/или Сервисе, включая персональные данные других Пользователей.

5.5. Предпринимать попытки обойти установленные на Витрине технические ограничения.

5.6. Копировать, вносить изменения, подготавливать производные материалы, декомпилировать, анализировать с помощью дизассемблера или пытаться вскрыть исходный код, а также каким-либо иным способом изменять Витрину.

5.7. Любым способом вводить других Пользователей или Администратора в заблуждение.

5.8. Выдавать себя за другое лицо либо его уполномоченного представителя без достаточных на то прав, в том числе за Администратора или его сотрудников, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства третьих лиц.

5.9. Использовать информацию о телефонах, почтовых адресах, адресах электронной почты других Пользователей для рассылки спама, т.е. сообщений коммерческого и некоммерческого характера.

5.10. Использовать логотипы и/или товарные знаки Администратора и любых других лиц — правообладателей, в том числе производителей Товаров, реализуемых на Витрине, без их предварительного письменного разрешения.

**6. Обращения Пользователя**

В отношении работы Витрины

6.1. Администратор вправе оказывать консультационную и техническую поддержку в отношении Витрины по адресу электронной почты:

для обращений Поставщика — [market@1-lift.ru](mailto:market@1-lift.ru) ,

для обращений Покупателя — [support@1-lift.ru](mailto:support@1-lift.ru) .

6.2. При направлении запроса Пользователь указывает свою контактную информацию и текст обращения. К обращению могут быть приложены подтверждающие документы.

6.3. Процедура рассмотрения обращений:

а) в течение 5 (пяти) календарных дней с момента поступления обращения Пользователя Администратор проверяет его на предмет полноты указанных в нем сведений и достаточности подтверждающих документов;

б) в случае достаточности предоставленных сведений и документов Администратор в течение 5 (пяти) календарных дней с момента окончания проверки направляет мотивированный ответ Пользователю на указанный им контактный электронный адрес;

в) в случае недостаточности предоставленных Пользователем сведений и/или документов Администратор запрашивает дополнительные сведения/документы, которые Пользователь должен предоставить в течение 5 (пяти) календарных дней с даты отправки Администратором запроса на адрес электронной почты;

г) в случае непредставления Пользователем дополнительно запрошенных Администратором сведений и/или документов обращение Пользователя считается отозванным.

В отношении других Пользователей

6.4. Пользователи имеют право обратиться к Администратору по любому вопросу в отношении других Пользователей через функционал Витрины.

6.5. Обращение должно быть направлено Администратору по адресу электронной почты:

для обращений Поставщика — [market@1-lift.ru](mailto:market@1-lift.ru) ,

для обращений Покупателя — [support@1-lift.ru](mailto:support@1-lift.ru) .

6.6. Администратор рассматривает обращение в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения исчерпывающей информации от Пользователя для рассмотрения обращения. По истечении указанного срока Администратор уведомляет Пользователя по электронной почте о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах.

**7. Блокировка и удаление**

7.1. Администратор вправе незамедлительно заблокировать Личный кабинет Пользователя или его отдельный функционал в случаях:

а) выявление нарушения Пользователем условий Соглашения и/или положений действующего законодательства Российской Федерации;

б) получение от любых иных третьих лиц обоснованной претензии о нарушении Пользователем их законных прав и интересов;

в) получения соответствующих требований от государственных органов.

7.2. Блокировка означает невозможность либо ограничение использования Витрины или ее отдельных функций.

7.3. В случае блокировки, Пользователь обязуется связаться с Администратором и самостоятельно предпринять все действия для прекращения выявленного нарушения.

7.4. В случае отказа Пользователя прекратить нарушение или неоднократных блокировок, Администратор вправе в одностороннем порядке удалить Личный кабинет Пользователя.

**8. Персональные данные**

8.1. Администратор выполняет обработку персональных данных уполномоченных представителей Пользователей в целях исполнения Соглашения и согласно требованиям, установленным Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (далее по тексту — «Закон о персональных данных»).

8.2. При регистрации на Витрине, а также оформлении Заказа без регистрации, в том числе, посредством телекоммуникационной связи, Покупатель лично (в случае с индивидуальными предпринимателями) либо его уполномоченный представитель автоматически предоставляет Администратору свое согласие на обработку персональных данных, в том числе, их передачу Поставщику и его уполномоченным представителям в целях исполнения настоящего Соглашения.

8.3. Пользователь и его уполномоченные представители принимают решение о предоставлении Администратору и другим лицам в целях реализации и приобретения Товаров, размещенных на Витрине Администратора, своих персональных данных свободно, своей волей и в своем интересе и подтверждает, что является дееспособным физическим лицом, действующим на законных основаниях от своего имени или от имени соответствующего юридического лица/индивидуального предпринимателя.

8.4. Перечень персональных данных, на обработку которых дается Согласие:

а) общие персональные данные: фамилия, имя, отчество, электронный адрес, номер телефона;

б) иная информация, обрабатываемая Администратором: IP-адрес, cookies, вид операционной системы, тип браузера, географическое положение, поставщик услуг сети Интернет, сведения об использовании Витрины (в том числе, сведения о посещенных страницах), информация, автоматически получаемая при подключении к Витрине и иная информация, полученная в результате действий Пользователя.

8.5. Порядок обработки и защита персональных данных определяется политикой в отношении обработки персональных данных — Политикой конфиденциальности Администратора.

8.6. В случае осуществления Пользователем обработки персональных данных третьих лиц, Пользователь самостоятельно несет ответственность за соблюдение надлежащих мер по защите их персональных данных согласно требованиям Закона о персональных данных и иных законов и подзаконных актов Российской Федерации.

**9. Ограничение ответственности**

9.1. Витрина предоставляется на условиях «как есть».

9.2. Пользователь принимает на себя все риски, связанные с использованием Витрины.

9.3. Администратор не дает Пользователю никаких явно выраженных или предполагаемых гарантий в отношении Витрины. Администратор не гарантирует (включая, но не ограничиваясь): пригодность для конкретных целей (в том числе коммерческих), безопасность и защищенность, точность, полноту, производительность, системную интеграцию, бесперебойное функционирование, отсутствие ошибок, исправление неполадок, отсутствие вирусов, законность использования на любых территориях за пределами Российской Федерации.

9.4. Администратор не несет ответственности за:

а) возможные дополнительные расходы и/или убытки Пользователей, возникшие в связи с использованием Витрины;

б) распространение сведений Пользователем Витрины либо иными третьими лицами не соответствующих действительности и/или порочащих деловую репутацию Администратора, Пользователей либо любых иных третьих лиц;

в) невозможность использования Витрины по причинам, не зависящим от Администратора;

г) любые действия и/или бездействия поставщиков услуг, сервисов, сетей, программного обеспечения или оборудования;

д) качество Товаров Поставщиков, их происхождение, стоимость, наличие прав на использование чужих товарных знаков при описании Товаров, а также проводимые Поставщиками рекламно-мотивационные мероприятия с использованием Витрины;

е) сохранность любых финансовых сведений и данных Пользователей, передаваемых посредством Витрины;

ж) безопасность логина и/или пароля Пользователей в Личном кабинете на Витрине;

з) несанкционированное и/или неправомерное использование любыми третьими лицами, не имеющими соответствующих полномочий, логина и/или пароля Пользователя;

и) ущерб, который может быть нанесен любым устройствам и носителям информации и/или программному обеспечению Пользователей в результате использования Витрины.

9.5. В случае предъявления Администратору претензий, требований и/или исков о нарушении прав третьих лиц, связанных с нарушением данных Пользователем гарантий, Пользователь принимает на себя обязательства по их урегулированию и возмещению документально подтвержденного ущерба Администратору в полном объеме в случае его возникновения.

9.6. Поставщик самостоятельно несет полную ответственность за причинение вреда Покупателям и/или иным лицам, возникшее в связи с приобретением и/или использованием его Товаров с использованием Витрины, в том числе, в части использования фирменных товарных знаков производителей реализуемых Товаров, логотипов и прочих сведений/данных, а также проведением Поставщиком рекламно-мотивационных мероприятий. При этом, ответственность Поставщика ограничивается размером реально причиненного ущерба, упущенная выгода возмещению не подлежит.

9.7. Форс-мажор (непреодолимая сила) — любое действие, событие или обстоятельство, не являющееся результатом деятельности Администратора и/или Пользователей, или находящееся вне контроля указанных лиц, включая программно-аппаратные ошибки, приведшие к невозможности получения Пользователем доступа к Витрине, технические проблемы с Витриной, стихийное бедствие, пожар, наводнение, землетрясение, экстремальные погодные условия, военные действия, эпидемии (пандемии), действия государственных органов и другие события, если в результате таких действий/событий затрудняется (становится невозможным) исполнение обязательств по Соглашению.

**10. Урегулирование споров между Пользователями и по Заказу**

10.1. Любой Пользователь вправе обратиться к Администратору с претензией на действия другого Пользователя. Претензии по приобретенным на Витрине Товарам перенаправляются Администратором Поставщику в течение 1 (одного) рабочего дня с момента ее подачи Покупателем для их самостоятельного урегулирования сторонами.

10.2. Претензия направляется Администратору по адресу электронной почты: для обращений со стороны Поставщика — [admin@1-lift.ru](mailto:admin@1-lift.ru), для обращений со стороны Покупателя — [market\_info@1-lift.ru](mailto:info@1-lift.ru) или с помощью функционала Витрины в Личном кабинете Пользователя. В обращении необходимо указать причину, а также прикрепить подтверждающие материалы, которые могут служить обоснованием для открытия спора/претензии (в т.ч фотографии, скриншоты, письма, документы и иные материалы).

10.3. Все споры и/или разногласия между Покупателями и Поставщиками по выполненным Заказам подлежат рассмотрению в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

**11. Урегулирование споров с Пользователями и по работе Витрины**

11.1. Пользователь вправе обратиться к Администратору с претензией в отношении работы Витрины.

11.2. Претензия направляется Администратору по адресу электронной почты: для обращений со стороны Поставщика — [admin@1-lift.ru](mailto:admin@1-lift.ru), для обращений со стороны Покупателя — [market\_info@1-lift.ru](mailto:info@1-lift.ru) или с помощью функционала Витрины. В обращении необходимо указать причину, а также прикрепить подтверждающие материалы, которые могут служить обоснованиям для открытия претензии (в т.ч фотографии, скриншоты, письма, документы и иные материалы).

11.3. При получении претензии в отношении работы Витрины, Администратор регистрирует и рассматривает такую претензию в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации претензии.

11.4. По итогам рассмотрения претензии в отношении работы Витрины Администратор проводит необходимые корректирующие мероприятия и уведомляет об этом Пользователя по электронной почте либо по телефону.

11.5. Если Пользователь согласен с решением Администратора по претензии, то Администратор закрывает претензию. Если Пользователь не согласен с решением, то он направляет мотивированные возражения Администратору на повторное рассмотрение.

11.6. Споры, которые могут возникнуть между Администратором и Пользователями, разрешаются в обязательном досудебном претензионном порядке путем обмена сообщениями через функционал Витрины или по электронной почте:

а) для обмена с Поставщиками — [admin@1-lift.ru](mailto:admin@1-lift.ru);

б) для обмена с Покупателями — [market\_info@1-lift.ru](mailto:info@1-lift.ru).

11.7. В случае направления претензии от Администратора к Пользователям, срок рассмотрения такой претензии Пользователем составляет 14 (четырнадцать) календарных дней со дня направления.

11.8.При невозможности прийти к соглашению, спор может быть передан на рассмотрение в арбитражный суд по месту нахождения истца.

11.9. Применимым правом является право Российской Федерации.

**12. Коммуникации**

12.1. Все коммуникации между Администратором, Покупателем и/или Поставщиком осуществляются посредством Витрины и/или Электронной переписки. При этом, в Электронной переписке Сторон надлежащими почтовыми электронными адресами признаются следующие электронные адреса:

со Стороны Администратора — все электронные адреса с доменным именем «1-lift»;

со Стороны Пользователей – все электронные адреса уполномоченных представителей Покупателя или Поставщика, указанные в Личных кабинетах Пользователей и/или в реквизитах Агентского договора, заключаемого между Администратором и Поставщиками.

12.2. При предоставлении Пользователем адреса электронной почты, при регистрации на Витрине, Администратор использует указанный адрес как основной и направляет на этот адрес сообщения, претензии, уведомления, запросы, иные сведения информационного характера, связанные с Витриной. Для обмена сообщениями, стороны вправе использовать функционал Витрины.

12.3. Переписка/уведомления Сторон с помощью функционала Витрины и Электронной переписки имеет юридическую силу, в том числе, в случае судебного разбирательства. Такой способ обмена документами и информацией является надлежащим.

12.4. Указывая основной адрес электронной почты и номер телефона при регистрации на Витрине, Пользователь понимает и принимает на себя все возможные риски в связи с надлежащим и своевременным получением любых уведомлений и/или сообщений Администратора.

**13. Заключительные положения**

13.1. Соглашение действует с момента его акцепта Пользователем и до момента удаления Личного кабинета по инициативе Пользователя либо Администратором в установленных Соглашением случаях.

13.2. Личный кабинет может быть удален в любое время на основании письменной заявки Пользователя. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления письменной заявки Пользователя, Администратор рассматривает заявку и производит удаление Личного кабинета, о чем сообщает инициатору удаления путем направления соответствующего письма на указанный им электронный адрес.

13.3. Администратор вправе без уведомления Пользователя в любое время изменить или дополнить Соглашение. Вступление новой редакции Соглашения в силу происходит с момента ее размещения на Витрине.

13.4. Продолжая использовать Витрину после внесения изменений и/или дополнений в Соглашение, Пользователь принимает и соглашается с такими изменениями и/или дополнениями.

13.5. В случае планируемого Администратором введения существенных изменений и/или дополнений в условия пользования Витриной, а именно: изменения/дополнения функций в Личном кабинете, а также проведения акций Администратором и/или Поставщиком, установления скидок на определенные Товары Поставщика, введения бонусной системы для Пользователей или проведения иных стимулирующих мероприятий, Администратор сообщает Пользователям о предстоящих изменениях в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней до начала действия таких изменений и/или дополнений. Соответствующее уведомление Пользователей производится путем отправки Администратором сообщения на электронный адрес, указанный Пользователями при регистрации на Витрине, либо иным возможным способом, предусмотренным функционалом Витрины.

13.6. Администратор сообщает о сроках и продолжительности проведения плановых технических работ на Витрине посредством рассылки соответствующих уведомлений на электронные адреса Пользователей в срок не позднее, чем за 1 (один) рабочий день.

13.7. Вопросы, не урегулированные Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

13.8. В случае, если какое-либо из положений Соглашения окажется ничтожным в соответствии с законодательством Российской Федерации, остальные положения остаются в силе и исполняются Администратором и Пользователями в полном объеме без учета ничтожного положения.

14. Адрес места нахождения и банковские реквизиты Администратора:

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Первый Лифтовый Маркетплейс»

Адрес места нахождения: 628406, Россия, ХМАО, г. Сургут, пр-т. Пролетарский д.2 кв. 88

Фактический адрес: г. Сургут, пр-т. Пролетарский д.2 кв. 88

ИНН/КПП: 8602312227 / 860201001

Расчетный счет: 40702810020000051368

в ООО "Банк Точка", Россия, Екатеринбург, улица Сакко и Ванцетти, 61, БЦ «Венский дом»

Корр. счет: 30101810745374525104

Телефон: +7(800) 300-85-47

E-mail: [admin@1-lift.ru](mailto:admin@1-lift.ru)

Адрес сайта Сервиса: 1-lift.ru

Дата опубликования текущий версии: «1» ноября 2023г.