

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

на оказание информационно-технологических услуг по размещению товаров на торговой площадке МАХ.KG

г. Бишкек

Общество с ограниченной ответственностью «МаксМаркет» (ОсОО «МаксМаркет»), именуемое в дальнейшем «**Оператор**», в лице Генерального директора, действующего на основании Устава, публикует настоящую оферту — предложение заключить Договор на оказание информационно-технологических услуг по размещению товаров на Платформе МАХ.KG на условиях, изложенных ниже.

РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА:

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «МаксМаркет»

Юридический адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Матыева, д. 148

ИНН: 01206202410071 | ОКПО: 33002480

Расчётный счёт: KGS 1240020001918481

Банк: ОАО «БАКАЙ БАНК» | БИК: 124030

Сайт: <https://max.kg> | E-mail: partner@max.kg

АКЦЕПТ ОФЕРТЫ: Настоящий договор считается заключённым с момента проставления Продавцом отметки в чек-боксе «Я принимаю условия Договора» и нажатия кнопки «Перейти к регистрации» на странице <https://max.kg/partner/auth>, после чего Оператор активирует доступ к Личному кабинету.

ПРИЛОЖЕНИЯ (неотъемлемые части Договора):

Приложение № 1 – Тарифы и порядок расчёта комиссии

Приложение № 2 – Правила работы Продавца на Платформе

Приложение № 3 – SLA и штрафы

Приложение № 4 – Правила возврата товаров

Приложение № 5 – Порядок финансовых выплат

Приложение № 6 – Условия рекламных услуг

Приложение № 7 – Требования к упаковке и маркировке

Приложение № 8 – Условия продажи в рассрочку

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Оператор** — ОсОО «МаксМаркет», владелец и администратор Платформы МАХ.KG, предоставляющий информационно-технологические услуги по организации продаж товаров.

1.2. **Платформа** — интернет-сайт МАХ.KG (<https://max.kg>), включая все поддомены, мобильные приложения, API и технические компоненты торговой площадки.

1.3. **Продавец** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в КР, прошедший верификацию и акцептовавший настоящую оферту. Продавец должен быть действующим субъектом предпринимательской деятельности, не находящимся в процессе ликвидации или банкротства.

1.4. **Покупатель** — физическое или юридическое лицо, приобретающее Товары через Платформу.

1.5. **Товар** — объект гражданских прав, предлагаемый Продавцом к продаже, соответствующий законодательству КР, не являющийся контрафактным, запрещённым или фальсифицированным.

1.6. **Заказ** — оформленная Покупателем заявка на приобретение Товара, создающая обязательство Продавца по его передаче. Необоснованный отказ от исполнения Заказа влечёт штрафные санкции по Приложению № 3.

1.7. **Комиссия** — вознаграждение Оператора в процентах от стоимости Товара или фиксированная сумма (Приложение № 1). Удерживается автоматически; не возвращается, кроме случаев по Приложению № 5. Изменяется с уведомлением за 10 дней.

1.8. **Баланс** — учётная запись Продавца в системе Оператора. При отрицательном балансе Продавец обязан погасить долг за 3 календарных дня, иначе Оператор вправе заблокировать аккаунт.

1.9. **Рассрочка** — оплата Товара через банк-партнёр с немедленным перечислением суммы Продавцу; Покупатель рассчитывается с банком самостоятельно (Приложение № 8).

1.10. **FBO** — модель логистики: Продавец сдаёт товар на склад Оператора; Оператор обеспечивает хранение, сборку и доставку.

1.11. **DBS** — модель логистики: Продавец самостоятельно хранит и доставляет Товар.

1.12. **Личный кабинет** — защищённый раздел Платформы для управления Товарами, Заказами, финансами и аналитикой.

1.13. **Модерация** — формальная проверка Карточки товара на соответствие техническим требованиям Платформы (формат данных, наличие обязательных полей, качество изображений). Модерация НЕ проверяет законность, качество и подлинность Товара.

1.14. **Возврат** — процедура возврата Товара Покупателем согласно законодательству КР и Приложению № 4.

1.15. **SLA** — показатели уровня обслуживания Покупателей (сроки подтверждения Заказов, процент отмен, время ответа и др.) по Приложению № 3. Нарушение влечёт штрафы.

1.16. **Штрафы** — денежные санкции, автоматически удерживаемые Оператором из Баланса за нарушение условий Договора (Приложение № 3).

1.17. **Холд** — временная блокировка выплат Продавцу сроком до 90 дней при возникновении претензий, подозрений в мошенничестве или проверок.

1.18. **Верификация** — проверка Оператором документов и сведений Продавца; проводится при регистрации и может быть повторена в любое время.

1.19. **Блокировка аккаунта** — приостановление или прекращение доступа Продавца к Платформе (временная или постоянная).

1.20. **Акт оказанных услуг** — документ о фактически оказанных услугах за отчётный месяц. Считается принятым, если в течение 5 рабочих дней Продавец не направил мотивированных возражений.

1.21. **Мошенничество** — любые действия Продавца, направленные на обман Покупателей, Оператора или третьих лиц: контрафакт, подмена товара, фальшивые документы, манипуляции с рейтингами и т.п.

1.22. **Карточка товара** — структурированная единица на Платформе с описанием Товара (наименование, характеристики, фото, цена, остатки), проходящая Модерацию.

1.23. **Остатки** — актуальное количество единиц Товара для продажи. Расхождение с фактом влечёт штрафы.

1.24. **Рейтинг продавца** — комплексный показатель качества работы. При снижении ниже 3,5 Оператор вправе применить ограничительные меры, включая приостановку размещения новых товаров.

1.25. **Персональные данные** — информация, относящаяся к определённому физическому лицу, обрабатываемая согласно Закону КР «О персональных данных» № 58 от 14.04.2008.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Услуги Оператора

Оператор предоставляет Продавцу следующие информационно-технологические услуги:

2.1.1. **Доступ к Платформе 24/7** с целевым уровнем доступности 99,5% в месяц. Плановые технические работы — не более 4 часов в месяц с предварительным уведомлением. Оператор не несёт ответственности за недоступность Платформы вследствие DDoS-атак, действий провайдеров, государственных органов или форс-мажора.

2.1.2. **Размещение и модерация Товаров.** Оператор предоставляет инструменты для создания Карточек товаров. ВАЖНО: Модерация носит исключительно формальный характер (проверка технических требований) и НЕ означает проверки законности, качества, безопасности или подлинности Товара. Прохождение модерации не освобождает Продавца от ответственности.

2.1.3. **Обработка и маршрутизация Заказов.** Автоматическая передача информации о Заказах через Личный кабинет, e-mail, SMS и push-уведомления в режиме реального времени.

2.1.4. **Организация приёма платежей.** Оператор интегрирует на Платформе платёжный сервис ОАО «БАКАЙ БАНК» (БИК 124030), имеющего лицензию НБКР. Оператор НЕ является платёжной системой или платёжной организацией и не осуществляет переводы самостоятельно. Ответственности за задержки, отказы банка-эквайера или сбои платёжных систем Оператор не несёт. Средства зачисляются на Баланс Продавца в течение 3 рабочих дней с момента закрытия Заказа за вычетом Комиссии и удержаний.

2.1.5. **Аналитика и отчётность.** Доступ к статистике продаж, просмотров, конверсий, финансовых транзакций. Ежемесячный Акт оказанных услуг в Личном кабинете.

2.1.6. **Служба поддержки** в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (UTC+6) через e-mail, телефон и чат. Время ответа — до 24 часов в рабочие дни.

2.1.7. **Дополнительные платные услуги:** логистика FBO, рекламные и промо-услуги, складское хранение, фотосъёмка Товаров. Перечень и стоимость — в Приложениях или Личном кабинете.

2.2. Что Оператор НЕ делает и НЕ гарантирует

Оператор **НЕ несёт ответственности и НЕ осуществляет:**

2.2.1. Проверку качества, безопасности и законности Товаров.

2.2.2. Проверку наличия у Продавца лицензий, разрешений, сертификатов и соблюдения налогового законодательства.

2.2.3. Контроль за соблюдением Продавцом прав интеллектуальной собственности.

2.2.4. Контроль за соблюдением SLA, качеством упаковки, доставки и обслуживания (модель DBS).

2.2.5. Компенсацию Покупателям убытков из-за действий Продавца. Оператор НЕ является продавцом, агентом или представителем Продавца. Все претензии Покупателей урегулируются Продавцом самостоятельно.

2.2.6. Возмещение потерь из-за сбоев у интернет-провайдеров, банка-эквайера, платёжных систем или DDoS-атак.

2.2.7. Гарантированный объём продаж, трафик или позиции в поиске (кроме платной рекламы).

2.3. Правовой статус Оператора

Оператор **НЕ является:**

- продавцом Товаров, размещённых на Платформе;
- стороной договоров купли-продажи между Продавцом и Покупателем;
- агентом, комиссионером, поверенным или представителем Продавца;
- платёжной системой или платёжной организацией;
- перевозчиком или экспедитором (кроме услуг FBO по отдельному соглашению);
- гарантом качества, безопасности или законности Товаров.

Оператор выступает исключительно как владелец технической инфраструктуры (информационной системы).

2.4. Право Оператора отказать без объяснений

Оператор вправе в одностороннем порядке отказать в предоставлении услуг (отклонить регистрацию, приостановить или прекратить доступ к Платформе) любому лицу без объяснения причин. Решение является окончательным и обжалованию не подлежит.

2.5. Передача данных третьим лицам

Продавец даёт согласие на передачу его данных без дополнительного уведомления:

2.5.1. Покупателям — контактные данные при обоснованных претензиях;

2.5.2. **Государственным органам** — по официальному запросу;

2.5.3. **В публичный доступ** — публичный профиль, информация о мошенничестве/контрафакте;

2.5.4. **Правообладателям** — при претензиях о нарушении ИС;

2.5.5. **Другим маркетплейсам** — в рамках обмена сведениями о недобросовестных продавцах.

2.6. Приёмка услуг

Услуги считаются оказанными с момента активации функционала в Личном кабинете. Акт оказанных услуг формируется до 3-го числа следующего месяца. Считается принятым, если в течение 5 рабочих дней Продавец не направил мотивированных возражений в письменной форме.

2.7. Оплата услуг (Комиссия)

2.7.1. Размер Комиссии — процент от стоимости Товара или фиксированная сумма по Приложению № 1.

2.7.2. Комиссия удерживается автоматически до зачисления средств на Баланс по формуле:

Баланс = Стоимость Товара – Комиссия – Штрафы – Иные удержания

2.7.3. Комиссия НЕ возвращается при возврате Товара, отмене Заказа или расторжении Договора, кроме случаев по Приложению № 5.

2.7.4. Попытки прямых расчётов с Покупателями вне Платформы = грубое нарушение → немедленное расторжение + штраф 100 000 сомов.

2.7.5. Комиссия может изменяться с предупреждением за 10 дней. Продолжение работы после изменения = согласие с новым тарифом.

2.8. Лицензия на использование контента

Продавец предоставляет Оператору безвозмездную неисключительную лицензию на использование фотографий, описаний, видео и иных материалов Продавца для функционирования и продвижения Платформы. Срок: период Договора + 1 год.

2.9. Ограничение ответственности Оператора

2.9.1. Совокупная ответственность Оператора ограничена **МЕНЬШЕЙ** из сумм:

(а) Комиссия за последние 3 календарных месяца; ИЛИ

(б) 100 000 сомов.

При этом минимальный размер возмещения — 5 000 сомов.

2.9.2. Ограничение НЕ применяется при: умышленном причинении вреда (решение суда); нарушении конфиденциальности; незаконном удержании средств свыше 30 дней.

2.9.3. Оператор НЕ возмещает: упущенную выгоду, косвенные убытки, репутационный ущерб, государственные штрафы на Продавца, юридические расходы Продавца.

2.10. Блокировка аккаунта

2.10.1. Немедленная блокировка без предупреждения (критические нарушения):

- размещение контрафактных, фальсифицированных, краденых Товаров;
- размещение товаров, запрещённых к обороту в КР;
- мошенничество (подмена товара, фальшивые документы, манипуляции с рейтингом);
- систематическая подмена товара (3+ случая в месяц);
- отрицательный Баланс свыше 3 дней без погашения;
- предписание государственного органа;
- начало процедуры ликвидации или банкротства.

2.10.2. Блокировка с предупреждением (3 рабочих дня на устранение):

- систематическое нарушение SLA (5+ раз в месяц);
- рейтинг ниже 3,0 и сохранение более 2 недель;
- 10+ обоснованных претензий покупателей в месяц;
- непредставление запрошенных документов в течение 3 рабочих дней;
- 3+ случая недостоверной информации о Товарах в месяц;
- 2+ попытки обхода Платформы (прямые расчёты с покупателями).

2.10.3. Последствия блокировки:

- обязательство исполнить принятые Заказы;
- прекращение приёма новых Заказов;
- доступ к разделу «Финансы» сохраняется;
- вывод средств может быть ограничен до урегулирования претензий.

2.10.4. **Восстановление доступа** — при устранении нарушений, погашении долгов, уплате штрафов, письменном обязательстве о недопущении нарушений и одобрении Оператора. Оператор вправе отказать в разблокировке без объяснений.

2.11. Интеллектуальная собственность

2.11.1. Все права на Платформу, программное обеспечение, базы данных, дизайн, товарные знаки «МАХ.KG» и «МаксМаркет», доменное имя max.kg принадлежат Оператору. Продавцу предоставляется ограниченная, неисключительная, отзывная лицензия на использование Платформы исключительно в целях Договора.

2.11.2. Продавцу запрещено: копировать, декомпилировать, модифицировать Платформу; использовать логотипы Оператора вне Платформы; публицизировать доступ; парсить данные автоматическими средствами; размещать контент, нарушающий ИС третьих лиц.

2.11.3. Продавец гарантирует наличие всех прав на размещаемые материалы и несёт полную ответственность за нарушение ИС третьих лиц.

2.11.4. При получении обоснованной претензии правообладателя Оператор вправе немедленно удалить спорный контент, заблокировать аккаунт и взыскать с Продавца все понесённые убытки.

3. РЕГИСТРАЦИЯ И ВЕРИФИКАЦИЯ

3.1. Процесс регистрации

Регистрация осуществляется на сайте <https://max.kg/partner/auth> в 5 шагов:

Шаг 1. **Учётная запись.** Номер телефона или e-mail + ОТП-код подтверждения. Пароль устанавливается после первого входа.

Шаг 2. **Базовые данные.** Наименование, ОПФ, ИНН, юридический и фактический адрес, банковские реквизиты (только KGS — счета в иностранной валюте не принимаются), контактное лицо, категории товаров.

Шаг 3. **Точки продаж и график работы.** Адреса складов/магазинов, дни и часы работы. Нарушение графика (неприём курьера) влечёт штрафы.

Шаг 4. **Подтверждение согласия.** Чек-бокс о принятии Договора (предварительно отмечен). Нажатие «Перейти к регистрации» = полный акцепт оферты.

Шаг 5. **Загрузка документов.** Открывается доступ к разделу загрузки документов.

3.2. Документы

3.2.1. Обязательные:

- Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или ИП;
- Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе (ИНН).

3.2.2. Дополнительные (по запросу Оператора):

- Устав организации; решение/протокол о назначении руководителя;
- Паспорт руководителя/ИП; доверенность на представителя;
- Лицензии: на розничную продажу алкоголя, фармацевтическую деятельность, регудостоверение на медизделия;
- Санитарно-эпидемиологическое заключение (продукты питания, детские товары, косметика);
- Ветеринарные сертификаты (товары животного происхождения);
- Сертификаты соответствия / декларации ТР ТС;
- Договор аренды / свидетельство о праве собственности на склад;
- Справка об отсутствии налоговой задолженности; выписка по счёту за 3 месяца;
- Договоры с поставщиками; иные документы по усмотрению Оператора.

3.2.3. Требования к документам:

- Форматы: PDF, JPG, PNG; максимальный размер: 10 МБ;
- Чёткое изображение (текст и печати различимы); скриншоты с экрана НЕ принимаются;
- Документы должны быть действующими (не просроченными).

3.3. Верификация (срок — 3 рабочих дня)

3.3.1. В ходе верификации Оператор проверяет: полноту данных; подлинность документов; правоспособность (реестры Министерства юстиции КР — не в ликвидации/банкротстве); благонадёжность (открытые источники, чёрные списки).

3.3.2. Дополнительно Оператор вправе: запросить документы (срок — 3 рабочих дня); провести телефонную верификацию или видеозвонок; запросить оригиналы документов.

3.3.3. Результаты верификации:

а) **ОДОБРЕНИЕ** — Личный кабинет активирован, Договор вступает в силу;

б) **ОТКЛОНЕНИЕ** — с указанием причины; повторная заявка не ранее чем через 30 дней;

в) **ДОРАБОТКА** — устранить замечания в течение 7 дней, иначе автоотклонение.

3.3.4. **Право отказать без объяснений:** в случаях, когда разглашение причины может нанести ущерб интересам Оператора. Решение окончательно и обжалованию не подлежит.

3.4. Изменение сведений

3.4.1. Критические изменения (уведомить Оператора в течение 3 дней):

- адрес, банковские реквизиты, телефон/e-mail, реорганизация, смена руководства, адрес склада.

3.4.2. Важные изменения (уведомить в течение 7 дней):

- график работы, точки продаж, лицензии, контактное лицо, категории товаров.

3.4.3. Изменения вносятся через Личный кабинет → Настройки → Данные компании + загрузка подтверждающих документов. Срок проверки — 3 рабочих дня.

3.4.4. **Ответственность за устаревшие данные:** все риски несёт Продавец. Уведомления на старый e-mail/телефон считаются доставленными. Платёж на старый счёт — ответственность Продавца. Штраф за неявку курьера по старому адресу.

3.5. Повторная верификация

Оператор вправе инициировать повторную верификацию в любое время при: ежегодной проверке; истечении срока лицензии; поступлении жалоб; подозрении в предоставлении ложных сведений; изменениях в законодательстве; аномальных показателях продаж; запросе государственных органов; смене руководства; резком падении рейтинга.

Срок предоставления документов — 5 рабочих дней. При несоблюдении — доступ приостанавливается до предоставления документов. При выявлении нарушений — Договор расторгается.

3.6. Ответственность за недостоверные данные

Продавец гарантирует: достоверность всех данных; подлинность документов; наличие правоспособности; наличие всех необходимых лицензий; отсутствие ликвидации/банкротства/судебных ограничений.

При обнаружении ложных данных:

- немедленное расторжение Договора и блокировка аккаунта;
- блокировка средств на Балансе до урегулирования всех претензий;

- удержание всех убытков Оператора;
- штраф 50 000 (пятьдесят тысяч) сомов;
- уголовный донос (ст. 177 «Мошенничество», ст. 327 «Подделка документов» УК КР);
- занесение в чёрный список с уведомлением других площадок.

Продавец возмещает: государственные штрафы на Оператора; расходы на юридическую защиту; компенсации Покупателям; репутационные потери.

3.7. Конфиденциальность персональных данных

Оператор обрабатывает персональные данные Продавца в соответствии с Законом КР «О персональных данных» № 58. Данные хранятся в зашифрованном виде с ограниченным доступом.

Срок согласия на обработку: период действия Договора + 5 лет (архивное хранение по Налоговому кодексу).

4. РАЗМЕЩЕНИЕ ТОВАРОВ

4.1. Требования к товарам

Продавец вправе размещать только Товары, которые:

- а) не запрещены к обороту или рекламе на территории Кыргызской Республики;
- б) соответствуют всем применимым техническим регламентам, стандартам и требованиям безопасности;
- в) не являются контрафактными, фальсифицированными, краденными или несоответствующими описанию;
- г) не нарушают прав интеллектуальной собственности третьих лиц;
- д) имеют надлежащую упаковку и маркировку согласно Приложению № 7.

4.2. Запрещённые к размещению товары

К размещению на Платформе запрещены, в том числе:

- оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества без соответствующей лицензии;
- наркотические, психотропные вещества и прекурсоры;
- контрафактная и пиратская продукция;
- лекарственные средства без регистрационного удостоверения в КР;
- алкоголь без соответствующей лицензии;
- табачная продукция (ограничения по рекламе);
- материалы экстремистского, террористического или порнографического содержания;
- личные данные третьих лиц без их согласия;
- товары под санкциями международных организаций;
- иные товары, запрещённые законодательством КР или правилами Платформы.

4.3. Создание и ведение Карточки товара

4.3.1. Продавец обязан указывать в Карточке: точное наименование; корректные характеристики; качественные фотографии (не менее 3 фото, на белом фоне, без водяных знаков); актуальную цену; реальные остатки.

4.3.2. Продавец обязан своевременно обновлять остатки. Продажа Товара, которого нет в наличии, влечёт штраф за каждый случай согласно Приложению № 3.

4.3.3. Продавец несёт полную ответственность за достоверность информации в Карточке. Ложное описание (завышение характеристик, фиктивные отзывы, искусственные скидки) — нарушение Договора.

4.4. Ценообразование

4.4.1. Продавец самостоятельно устанавливает цены на Товары.

4.4.2. Оператор вправе рекомендовать снижение цены для участия в акциях, однако не вправе принудительно изменять цены без согласия Продавца.

4.4.3. Запрещается: искусственное завышение цены с последующим предоставлением фиктивной «скидки»; демпинг с целью монополизации категории.

4.5. Срок модерации

Новые Карточки товаров и их изменения рассматриваются в течение 24 часов в рабочие дни (72 часа — в праздники). Оператор вправе отклонить Карточку, не соответствующую техническим требованиям, без возврата каких-либо платежей.

5. ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ И ФИНАНСОВЫЕ РАСЧЁТЫ

5.1. Обработка Заказа

5.1.1. Продавец обязан подтвердить Заказ в сроки, установленные SLA (Приложение № 3). По умолчанию — в течение 2 часов в рабочее время.

5.1.2. При модели DBS Продавец обязан передать Товар курьеру (или организовать самовывоз) в сроки, установленные SLA.

5.1.3. Отмена Заказа допускается только в случаях: отсутствие Товара на складе (немедленное уведомление Оператора); обнаружение дефектов Товара; форс-мажор. Каждый случай отмены фиксируется и влияет на Рейтинг продавца.

5.2. Схема финансовых расчётов

1. Покупатель оплачивает Заказ через платёжный сервис Платформы;

2. Средства поступают на счёт Оператора в ОАО «БАКАЙ БАНК»;

3. После закрытия Заказа (подтверждение получения Покупателем) начинается период холда — 3 рабочих дня;

4. По истечении холда: Комиссия → Оператору; остаток → на Баланс Продавца;

5. Продавец выводит средства с Баланса согласно Приложению № 5.

5.3. Вывод средств

5.3.1. Вывод средств осуществляется по заявке Продавца на расчётный счёт, указанный при регистрации (только KGS).

5.3.2. Срок зачисления — 1–3 рабочих дня.

5.3.3. Минимальная сумма вывода устанавливается Приложением № 5.

5.3.4. Вывод может быть приостановлен при: наличии открытых претензий; Холде; отрицательном Балансе; блокировке аккаунта.

5.4. Удержания из Баланса

Оператор вправе без дополнительного согласия Продавца удерживать из Баланса:

- Комиссию за оказанные услуги (Приложение № 1);
- Штрафы за нарушения SLA и иных условий (Приложение № 3);
- Расходы Оператора, возникшие вследствие действий Продавца;
- Суммы, необходимые для компенсации ущерба Покупателям по решению Оператора;
- Задолженность по любым иным обязательствам Продавца перед Оператором.

6. ЛОГИСТИКА И ДОСТАВКА

6.1. Модели логистики

Продавец выбирает одну или обе модели логистики при регистрации. Смена модели — через Личный кабинет с уведомлением Оператора за 5 рабочих дней.

6.2. Модель FBO (Fulfillment by Operator)

6.2.1. Продавец передаёт Товары на склад Оператора в соответствии с требованиями к упаковке и маркировке (Приложение № 7).

6.2.2. Оператор принимает Товары по Акту приёмки. После подписания Акта ответственность за сохранность несёт Оператор.

6.2.3. Оператор осуществляет: хранение; комплектацию Заказов; упаковку; передачу курьерским службам.

6.2.4. Хранение Товаров сверх нормативного срока оплачивается по тарифам Приложения № 1.

6.2.5. Оператор вправе вернуть Товары на склад Продавца при расторжении Договора или по запросу Продавца. Расходы на возврат — за счёт Продавца.

6.3. Модель DBS (Delivery by Seller)

6.3.1. Продавец самостоятельно обеспечивает хранение Товара.

6.3.2. Продавец обязан передать Товар курьеру/покупателю в сроки SLA. Ответственность за сохранность и качество доставки — полностью на Продавце.

6.3.3. Продавец обязан использовать одобренные Оператором курьерские службы или собственных курьеров. Перечень одобренных служб — в Личном кабинете.

6.3.4. Продавец несёт ответственность за задержку доставки, порчу или утрату Товара при транспортировке.

6.4. Общие требования

6.4.1. Упаковка Товара должна соответствовать требованиям Приложения № 7.

6.4.2. Продавец обязан обеспечить трекинг отправок (передавать Оператору трек-номера).

6.4.3. Запрещено размещать в посылке рекламные материалы, содержащие контакты Продавца для прямой связи вне Платформы.

7. ВОЗВРАТЫ И ПРЕТЕНЗИИ

7.1. Основания для возврата

7.1.1. Покупатель вправе вернуть Товар в соответствии с законодательством КР о защите прав потребителей и правилами Приложения № 4.

7.1.2. Возврат надлежащего качества: Покупатель вправе отказаться от Товара до его получения или в течение 7 дней после получения (при дистанционной торговле).

7.1.3. Возврат ненадлежащего качества: в течение гарантийного срока или 2 лет с момента покупки при отсутствии гарантийного срока.

7.2. Процедура возврата

7.2.1. Покупатель инициирует возврат через Личный кабинет или службу поддержки Платформы.

7.2.2. Оператор уведомляет Продавца о поступившем запросе на возврат.

7.2.3. Продавец обязан рассмотреть запрос и принять решение в течение 2 рабочих дней.

7.2.4. При согласии Продавца: Товар возвращается по схеме, согласованной между Сторонами.

7.2.5. При несогласии Продавца: Оператор рассматривает спор и выносит решение в соответствии с законодательством КР. Решение Оператора обязательно для Продавца.

7.3. Распределение расходов на возврат

7.3.1. Если причина возврата — ненадлежащее качество (вина Продавца): все расходы несёт Продавец.

7.3.2. Если причина — немотивированный отказ Покупателя: расходы делятся поровну.

7.3.3. Если Товар возвращается при модели FBO и вина Оператора — расходы несёт Оператор.

7.4. Денежные средства при возврате

7.4.1. При подтверждённом возврате стоимость Товара возвращается Покупателю. Соответствующая сумма удерживается из Баланса Продавца.

7.4.2. Комиссия Оператора удержанию возврату не подлежит (кроме случаев Приложения № 5).

7.4.3. Продавец вправе оспорить решение о возврате в течение 5 рабочих дней, предоставив доказательства (фото, трек-номер, переписку).

8. РЕКЛАМНЫЕ УСЛУГИ

8.1. Виды рекламных услуг

Оператор предлагает платные рекламные услуги согласно Приложению № 6:

- размещение баннеров на главной странице и в категориях;
- приоритетное отображение в результатах поиска (Sponsored);
- участие в тематических распродажах и акциях;
- email и push-уведомления Покупателям;
- кросс-продажи и рекомендации.

8.2. Условия рекламы

8.2.1. Рекламные услуги оказываются на основании отдельного заказа в Личном кабинете.

8.2.2. Оплата — авансом или путём удержания из Баланса.

8.2.3. Оператор не гарантирует конкретный результат рекламной кампании.

8.2.4. Рекламные материалы Продавца проходят модерацию. Оператор вправе отклонить материалы, не соответствующие требованиям рекламного законодательства КР.

8.3. Участие в акциях

8.3.1. Участие в акциях «Распродажа», «Чёрная пятница» и подобных — добровольное.

8.3.2. Продавец, подтвердивший участие в акции, обязан предоставить заявленные скидки на весь период акции. Отказ = штраф согласно Приложению № 3.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

9.1. Продавец ОБЯЗАН:

- соблюдать условия настоящего Договора и всех Приложений;
- обеспечивать наличие всех лицензий, разрешений и сертификатов для реализации Товаров;
- поддерживать актуальность информации о Товарах (характеристики, цены, остатки);
- соблюдать SLA при обработке Заказов;
- обеспечивать надлежащую упаковку и маркировку Товаров;
- своевременно уведомлять Оператора об изменении реквизитов и других сведений;
- рассматривать претензии Покупателей в установленные сроки;
- уплачивать Комиссию и штрафы в установленном порядке;
- не допускать прямых расчётов с Покупателями вне Платформы;
- уведомить Оператора о начале процедуры реорганизации, ликвидации или банкротства не позднее 3 рабочих дней с момента принятия решения;
- сохранять конфиденциальность данных Покупателей, полученных через Платформу.

9.2. Продавец ВПРАВЕ:

- размещать Товары в соответствии с условиями Договора;
- использовать аналитику и отчётность Платформы;
- участвовать в рекламных программах Оператора;
- обращаться в службу поддержки;
- обжаловать решения Оператора (кроме прямо указанных в Договоре как окончательных);
- расторгнуть Договор в соответствии с разделом 13.

9.3. Оператор ОБЯЗАН:

- обеспечивать доступность Платформы на условиях SLA;
- проводить Модерацию Карточек товаров в установленные сроки;
- обрабатывать платежи Покупателей и перечислять средства Продавцу в установленные сроки;

- информировать Продавца об изменениях условий Договора не менее чем за 10 дней;
- хранить персональные данные Продавца в соответствии с законодательством КР;
- предоставлять Акт оказанных услуг до 3-го числа следующего месяца.

9.4. Оператор ВПРАВЕ:

- изменять условия Договора в одностороннем порядке с уведомлением Продавца;
- изменять тарифы Комиссии с уведомлением за 10 дней;
- отказать в регистрации без объяснения причин;
- блокировать аккаунт Продавца в случаях, предусмотренных разделом 2.10;
- применять Холд в случаях, предусмотренных Договором;
- удерживать суммы из Баланса Продавца;
- расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном разделом 13;
- обновлять Правила работы на Платформе (Приложение № 2) с уведомлением за 3 дня;
- передавать данные Продавца третьим лицам в случаях, предусмотренных п. 2.5.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ШТРАФЫ

10.1. Ответственность Продавца

10.1.1. Продавец несёт полную ответственность перед Покупателями, государственными органами и третьими лицами за качество, безопасность, подлинность Товаров, соблюдение прав потребителей и законодательства КР.

10.1.2. Продавец обязан возместить Оператору все убытки, штрафы, судебные издержки, расходы на компенсации Покупателям, понесённые вследствие действий (бездействия) Продавца.

10.1.3. Штрафы применяются в следующих случаях (детально — Приложение № 3):

- нарушение SLA (задержка подтверждения Заказа, передачи в доставку, ответа покупателю);
- необоснованный отказ от исполнения Заказа;
- несоответствие Товара описанию (подмена товара);
- нарушение графика работы (неприём курьера);
- несвоевременное обновление остатков;
- попытка прямых расчётов с Покупателем вне Платформы;
- нарушение требований к упаковке;
- отказ от участия в акции после подтверждения.

10.2. Ответственность Оператора

10.2.1. Ответственность Оператора ограничена условиями п. 2.9 настоящего Договора.

10.2.2. Оператор не несёт ответственности за убытки, возникшие вследствие: обстоятельств непреодолимой силы; действий третьих лиц, находящихся вне контроля Оператора; несоблюдения Продавцом условий Договора.

10.3. Взыскание убытков и штрафов

10.3.1. Штрафы и убытки удерживаются из Баланса Продавца автоматически. При недостаточности Баланса Продавец обязан погасить задолженность в течение 5 рабочих дней.

10.3.2. Оператор вправе взыскать убытки в судебном порядке если Баланс недостаточен и Продавец уклоняется от погашения задолженности.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Обязательства Оператора

Оператор обязуется не разглашать конфиденциальную информацию Продавца (коммерческую тайну, технологии, бизнес-процессы), ставшую известной в ходе исполнения Договора, третьим лицам без согласия Продавца, кроме случаев, предусмотренных п. 2.5 и законодательством КР.

11.2. Обязательства Продавца

Продавец обязуется:

- не разглашать персональные данные Покупателей, полученные через Платформу;
- использовать данные Покупателей исключительно для исполнения Заказов;
- не передавать данные Покупателей третьим лицам без их согласия;
- обеспечить защиту данных Покупателей от несанкционированного доступа.

11.3. Нарушение конфиденциальности

Виновная сторона возмещает другой стороне все убытки, понесённые вследствие разглашения конфиденциальной информации. Нарушение ограничения ответственности по п. 2.9 в части конфиденциальности не применяется.

11.4. Хранение данных

Персональные данные хранятся в течение срока действия Договора и 5 лет после его прекращения (в соответствии с Налоговым кодексом КР). Техническая защита: шифрование, разграничение прав доступа, регулярные аудиты безопасности.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

12.1. Досудебное урегулирование

12.1.1. Стороны обязуются решать все разногласия путём переговоров.

12.1.2. Претензия направляется в письменной форме (e-mail или заказное письмо) с описанием существа нарушения, требований и подтверждающих документов.

12.1.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и дать мотивированный ответ в течение 10 (десяти) рабочих дней.

12.1.4. Досудебный порядок урегулирования споров является обязательным.

12.2. Судебное урегулирование

При недостижении соглашения в досудебном порядке спор передаётся на рассмотрение суда по месту нахождения Оператора (г. Бишкек, Кыргызская Республика) в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

12.3. Применимое право

К настоящему Договору применяется законодательство Кыргызской Республики, в том числе Гражданский кодекс КР, Закон КР «О защите прав потребителей», Закон КР «Об электронной торговле», Закон КР «О персональных данных».

13. СРОК, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

13.1. Срок действия

Договор вступает в силу с момента акцепта оферты (п. 1 Преамбулы) и действует бессрочно до расторжения по основаниям, предусмотренным настоящим Договором.

13.2. Изменение условий Договора

13.2.1. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора и Приложений путём публикации новой редакции на Платформе.

13.2.2. Об изменениях основных условий (Комиссия, SLA, порядок расчётов) Оператор уведомляет Продавца за 10 (десять) календарных дней через Личный кабинет и/или e-mail.

13.2.3. Об изменениях Правил работы (Приложение № 2) — за 3 (три) рабочих дня.

13.2.4. Продолжение работы на Платформе после вступления изменений в силу означает согласие Продавца с новыми условиями.

13.3. Расторжение по инициативе Продавца

13.3.1. Продавец вправе расторгнуть Договор в любое время, направив Оператору уведомление за 30 (тридцать) календарных дней.

13.3.2. Продавец обязан исполнить все принятые на дату уведомления Заказы.

13.3.3. После расторжения Оператор перечисляет остаток Баланса Продавцу за вычетом всех задолженностей, штрафов и удержаний в течение 10 рабочих дней.

13.4. Расторжение по инициативе Оператора

13.4.1. Оператор вправе немедленно расторгнуть Договор (без предварительного уведомления) в следующих случаях:

- критические нарушения по п. 2.10.1;
- предоставление ложных данных при регистрации или в ходе верификации;
- уголовное преследование Продавца или его руководителей;
- систематические (3+) нарушения, повлёкшие блокировку аккаунта.

13.4.2. В иных случаях Оператор уведомляет Продавца за 10 (десять) дней.

13.5. Последствия расторжения

13.5.1. Все принятые Заказы должны быть исполнены.

13.5.2. Доступ к Платформе прекращается с даты расторжения.

13.5.3. Данные Продавца хранятся 5 лет (п. 11.4).

13.5.4. Расторжение не освобождает Продавца от погашения задолженности перед Оператором.

14. ФОРС-МАЖОР

14.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

14.2. К форс-мажорным обстоятельствам относятся: стихийные бедствия; войны и вооружённые конфликты; государственные ограничения и санкции; массовые эпидемии; блокировка интернета по решению государственных органов; иные чрезвычайные обстоятельства.

14.3. Сторона, ссылающаяся на форс-мажор, обязана: уведомить другую сторону в течение 3 (трёх) рабочих дней; предоставить подтверждающие документы (справки, официальные сообщения).

14.4. Срок действия форс-мажора — до устранения обстоятельства. При сохранении форс-мажора свыше 60 дней любая Сторона вправе расторгнуть Договор.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Кыргызской Республики.

15.2. Договор заключается в электронной форме. Электронная акцептация имеет юридическую силу, равнозначную письменному договору, подписанному собственноручно, в соответствии с Законом КР «Об электронной торговле».

15.3. Если какое-либо положение Договора признаётся недействительным, остальные положения сохраняют юридическую силу.

15.4. Стороны договорились, что электронная переписка через Личный кабинет и электронную почту является надлежащим способом обмена юридически значимыми сообщениями.

15.5. Заголовки разделов носят справочный характер и не влияют на толкование Договора.

15.6. Настоящий Договор составлен на русском языке.

Актуальная редакция Договора и всех Приложений размещена на Платформе по адресу: <https://max.kg/legal/offer>

ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ МАХ.КГ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 — ТАРИФЫ И КОМИССИИ

Является неотъемлемой частью Договора публичной оферты. **Актуальная версия всегда доступна в Личном кабинете.**

1. БАЗОВЫЕ СТАВКИ КОМИССИИ

Размер Комиссии зависит от категории Товара и модели логистики:

Категория товаров	Комиссия FBO	Комиссия DBS	Льготный период
-------------------	--------------	--------------	-----------------

Электроника и гаджеты	5%	4%	2%
Бытовая техника	6%	5%	2%
Одежда и обувь	12%	10%	0%
Товары для дома	8%	7%	0%
Спорт и отдых	10%	8%	0%
Продукты питания	8%	6%	0%
Детские товары	8%	7%	0%
Косметика и уход	15%	12%	0%
Прочие категории	10%	8%	0%
Оборудование	8%	5%	2%

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СБОРЫ

- Сбор за обработку одного Заказа (FBO): 20–50 сомов (по весу и габаритам)
- Хранение товара на складе FBO сверх 30 дней: 5 сомов / ед. / сутки
- Возврат товара покупателю за счёт Продавца: по тарифу курьерской службы + 10%
- Минимальная сумма вывода средств: 500 сомов

3. СКИДКИ НА КОМИССИЮ

- Объём продаж от 500 000 сомов/мес.: скидка 10% от базовой ставки
- Объём продаж от 1 000 000 сомов/мес.: скидка 20% от базовой ставки
- Участие в ≥ 3 акциях Платформы в квартал: скидка 5%

4. Рассрочка

Комиссия за рассрочку снимается с цены продажи товара продавца

3 месяца – 6%

6 месяцев – 12%

12 месяцев – 24%

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 — ПРАВИЛА РАБОТЫ ПРОДАВЦА НА ПЛАТФОРМЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продавец обязан поддерживать актуальность Карточек товаров на ежедневной основе.

Ответ на сообщения Покупателей — не позднее 1 часа в рабочее время.

Запрещено создавать несколько аккаунтов одним юридическим лицом/ИП.

Запрещена продажа товаров из запрещённого перечня (раздел 4.2 Договора).

Запрещено размещать контактные данные вне Платформы в описании Товаров.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КОНТЕНТУ

- Фотографии: минимум 3 шт., разрешение не менее 800×800 пикселей, белый фон, без водяных знаков, без коллажей с посторонними товарами.

- Описание: точное, без вводящей в заблуждение информации, без ссылок на внешние ресурсы.
- Цена: конечная (с учётом НДС если применимо), без скрытых сборов.
- Остатки: обновляются в режиме реального времени или не реже 1 раза в день.

3. ЗАПРЕЩЁННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

- манипуляции с отзывами (самовыкупы, накрутка рейтинга);
- искусственное завышение цен с последующими фиктивными скидками;
- добавление несвязанных ключевых слов в название товара;
- размещение рекламы конкурентов или других площадок в описании товаров;
- отправка покупателям посылок с рекламными материалами конкурентов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 — SLA И ШТРАФЫ

1. УРОВНИ СЕРВИСА (SLA)

Показатель SLA	Норматив	Последствие нарушения
Подтверждение Заказа	≤ 2 ч. в рабочее время	Штраф 200 сомов/Заказ
Передача в доставку (DBS)	≤ 12 ч. рабочих	Штраф 500 сомов/Заказ
Ответ на обращение покупателя	≤ 4 ч. рабочих	Штраф 100 сомов
Процент отмен (по вине Продавца)	≤ 2% в месяц	Снижение рейтинга, штраф
Процент возвратов по вине Продавца	≤ 3% в месяц	Снижение рейтинга, штраф
Рейтинг продавца	≥ 3,5 из 5	Ограничение видимости

2. ТАБЛИЦА ШТРАФОВ

Нарушение	Размер штрафа
Необоснованный отказ от исполнения Заказа	500 сомов/Заказ
Подмена товара (несоответствие описанию)	1 000–5 000 сомов
Продажа товара не в наличии	300 сомов/Заказ
Нарушение SLA по подтверждению	200 сомов/Заказ
Нарушение SLA по передаче в доставку	500 сомов/Заказ
Нарушение требований упаковки	200 сомов/Заказ
Попытка прямых расчётов с покупателем	100 000 сомов + расторжение
Отказ от участия в акции после подтверждения	5 000 сомов
Предоставление ложных данных при регистрации	50 000 сомов + уголовный донос

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 — ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ТОВАРОВ

1. СРОКИ ВОЗВРАТА

- Возврат до получения (отмена Заказа): в любое время до передачи Товара в доставку.
- Возврат после получения (надлежащее качество): в течение 7 дней с даты получения (дистанционная торговля).
- Возврат товара ненадлежащего качества: в течение гарантийного срока; при его отсутствии — 2 года.

2. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА (надлежащее качество)

- Товар не был в употреблении;
- Сохранены потребительские свойства;
- Сохранены упаковка, этикетки, ярлыки;
- Имеется документ, подтверждающий покупку.

3. НЕВОЗВРАТНЫЕ ТОВАРЫ

- товары личной гигиены;
- нательное бельё;
- парфюмерно-косметические товары надлежащего качества;
- медикаменты и изделия медицинского назначения;
- товары по индивидуальному заказу.

4. ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА

Шаг 1. Покупатель подаёт заявку через Платформу с указанием причины и фото.

Шаг 2. Оператор уведомляет Продавца; Продавец принимает решение в течение 2 рабочих дней.

Шаг 3. При одобрении — Товар возвращается; деньги Покупателю в течение 3 рабочих дней.

Шаг 4. При несогласии Продавца — Оператор выносит решение (обязательно для Продавца).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 — ПОРЯДОК ФИНАНСОВЫХ ВЫПЛАТ

1. ЗАЧИСЛЕНИЕ СРЕДСТВ НА БАЛАНС

- Средства зачисляются через 3 рабочих дня после закрытия Заказа.
- Заказ считается закрытым: подтверждение получения Покупателем ИЛИ истечение 7-дневного срока претензий без претензии.

2. ВЫВОД СРЕДСТВ

- Доступно в любое время при отсутствии ограничений.

- Минимальная сумма: 5000 сомов.
- Срок зачисления на счёт: 1–3 рабочих дня.
- Только на счёт в KGS, указанный при регистрации.

3. СЛУЧАИ ВОЗВРАТА КОМИССИИ

- Комиссия возвращается только если Оператор допустил техническую ошибку, повлёкшую некорректное удержание.
- При возврате Товара Покупателем по вине Продавца — комиссия НЕ возвращается.
- При возврате по вине Покупателя — возврат 50% комиссии.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВЫВОД

Вывод приостанавливается при: Холде; открытых претензиях; отрицательном балансе; блокировке аккаунта; предписании государственных органов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 — РЕКЛАМНЫЕ УСЛУГИ

1. ВИДЫ РЕКЛАМЫ И СТОИМОСТЬ

Вид услуги	Модель оплаты	Стартовая цена	Льготный период
Баннер на главной (1 день)	Фиксированная	от 5 000 сомов	0 сом
Приоритет в поиске (CPC)	За клик	от 5 сомов/клик	0 сом
Участие в распродаже	Повышенная комиссия +2%	Без аванса	0 сом
Push-уведомления	За 1 000 уведомлений	от 500 сомов	0 сом

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7 — ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

- Упаковка должна обеспечивать сохранность Товара при транспортировке.
- Минимальный слой упаковки: 5 мм пенополистирол или 3 слоя воздушно-пузырчатой плёнки для хрупких товаров.
- Коробки должны быть из гофрокартона плотностью не менее 3-го класса.
- Запрещено использовать повреждённую упаковку.
- Максимальный вес одного места: 30 кг; максимальный размер: 120×60×60 см.

2. МАРКИРОВКА

- ФИО/наименование Продавца и обратный адрес — обязательны.
- Артикул или штрихкод товара (при наличии) — обязателен для FBO.
- Для хрупких товаров: наклейка «Хрупко» или «Не бросать».
- Для FBO: этикетка с QR-кодом Заказа распечатывается через Личный кабинет.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8 — УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ В РАССРОЧКУ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Рассрочка предоставляется через банки-партнёры Платформы (список в Личном кабинете).

Продавцу выплачивается полная стоимость Товара (за вычетом Комиссии) сразу после одобрения рассрочки банком.

2. УСЛОВИЯ РАССРОЧКИ

- Сроки рассрочки: 3,6,12 месяцев.
- Минимальная сумма Заказа для рассрочки: 2 000 сомов.
- Переплата по рассрочке: за счёт субсидии Платформы или банка (не за счёт Покупателя — только при 0% рассрочке).
- Дополнительная комиссия с Продавца за рассрочку: согласно Приложению № 1

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Платёжный риск (дефолт Покупателя) несёт банк. Продавец не несёт ответственности за неплатёж Покупателя по договору рассрочки.

ОПЕРАТОР:

ОсОО «МаксМаркет»

ул. Матыева, 148, г. Бишкек, Кыргызская Республика

ИНН: 01206202410071 | ОКПО: 33002480

Р/счёт: KGS 1240020001918481 | ОАО «БАКАЙ БАНК» | БИК: 124030

E-mail: partner@max.kg | Сайт: <https://max.kg>

Генеральный директор: _____ / _____ /

М.П.

Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии со ст. 396 ГК Кыргызской Республики. Дата публикации последней редакции: февраль 2025 г.

Актуальная версия: <https://max.kg/page/partneram/oferta-dlya-prodavcov>