Приложение № 12. ПВЗ

К Пользовательскому соглашению (часть А — регламент сервиса) и Политике обработки персональных данных (часть В) · редакция от 30.09.2026

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12 к Пользовательскому соглашению

ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА С ВЛАДЕЛЬЦЕМ ПУНКТА ВЫДАЧИ ЗАКАЗОВ (ПВЗ)

(Правила оборота товаров, распределения рисков и ответственности в ПВЗ в соответствии с главой 4 Федерального закона № 289-ФЗ)

---

1. ТЕРМИНЫ

1.1. Оператор — Индивидуальный предприниматель Кирилишин Устин Константинович (ИНН: __, ОГРНИП: __), организующий информационное взаимодействие Пользователей, логистику и выдачу Заказов через сеть ПВЗ.

1.2. Владелец ПВЗ — индивидуальный предприниматель, юридическое лицо либо физическое лицо (самозанятый), оказывающее услуги по приёму, хранению, выдаче Заказов и приёму возвратов Товаров в ПВЗ на основании настоящих Правил (договора, заключаемого в электронной форме).

1.3. ПВЗ (пункт выдачи заказов) — объект (помещение, часть помещения, зона), используемый Владельцем ПВЗ для приёма, хранения, выдачи Заказов и приёма возвратов Товаров, сведения о котором размещены в Сервисе.

1.4. Заказ (Отправление) — товар, приобретённый Покупателем у Партнёра-Продавца на Площадке (Приложение № 3 к Пользовательскому соглашению) либо в иных Сервисах Оператора, передаваемый в ПВЗ для хранения и выдачи.

1.5. Приёмка — приём Отправления в ПВЗ от перевозчика (логистического партнёра) с проверкой количества мест и целостности упаковки.

1.6. Выдача — передача Отправления Покупателю (получателю) в ПВЗ с подтверждением в интерфейсе Сервиса.

1.7. Возврат — приём в ПВЗ Отправления (Товара) от Покупателя для последующей передачи Партнёру-Продавцу (ч. 4 ст. 18 Закона № 289-ФЗ).

1.8. Закон № 289-ФЗ — Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации».

1.9. Партнёр-Продавец — лицо, размещающее Товары на Площадке (Приложение № 3 к Пользовательскому соглашению).

1.10. ЮЗС — юридически значимое сообщение, направляемое через интерфейс Сервиса и Личный кабинет (ст. 6 Закона № 289-ФЗ).

1.11. Акт сверки — документ о состоянии взаиморасчётов, формируемый в порядке ст. 11 Закона № 289-ФЗ.

1.12. Досудебная жалоба — обращение Стороны в порядке, установленном ст. 14 Закона № 289-ФЗ и разделом 10 настоящих Правил.

---

2. ПРЕДМЕТ И СТАТУС СТОРОН

2.1. Настоящие Правила утверждены Оператором в соответствии с ч. 2 ст. 19 Закона № 289-ФЗ и определяют: порядок взаимодействия Оператора и Владельца ПВЗ; порядок оборота товаров в ПВЗ; распределение рисков и ответственности Сторон; порядок возврата Товаров через ПВЗ; требования к безопасности объектов.

2.2. Владелец ПВЗ действует как партнёр Оператора. Договор между Оператором и Владельцем ПВЗ заключается в электронной форме на платформе путём акцепта настоящих Правил (ч. 1 ст. 5 Закона № 289-ФЗ); при акцепте фиксируются номер версии настоящих Правил и Пользовательского соглашения, дата и время акцепта, доступные в Личном кабинете.

2.3. В части, применимой к предмету настоящих Правил, договор с Владельцем ПВЗ содержит обязательные условия, предусмотренные ч. 4 ст. 5 Закона № 289-ФЗ, в том числе: предмет и порядок изменения (разделы 13–14); порядок проверки достоверности сведений (раздел 3); ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ перечень мер ответственности (раздел 9); порядок досудебного обжалования (раздел 10); порядок обмена ЮЗС и обратной связи (раздел 11); порядок взаиморасчётов и сроки выплат (раздел 6); порядок предоставления информации о принципах Рейтинга ПВЗ и Ранжирования ПВЗ в выдаче (раздел 4.4, п. 6.5).

2.4. Оператор не является продавцом Товаров и не несёт ответственности, предусмотренной законом для продавца (п. 3 ч. 1 ст. 7 Закона № 289-ФЗ). Продавцом Товара является Партнёр-Продавец.

2.5. Владелец ПВЗ не является продавцом Товаров, не приобретает прав на Товары и не несёт ответственности за качество, комплектность, безопасность и потребительские свойства Товаров. Ответственность Владельца ПВЗ ограничивается сохранностью Отправлений с момента Приёмки до Выдачи (передачи в Возврат) и надлежащим оказанием услуг, предусмотренных настоящими Правилами.

2.6. Владелец ПВЗ не является работником, агентом или представителем Оператора, Партнёра-Продавца либо Покупателя; настоящие Правила не являются трудовым договором и не порождают трудовых отношений.

---

3. РАЗМЕЩЕНИЕ ПВЗ В СЕРВИСЕ. ПРОВЕРКА СВЕДЕНИЙ

3.1. Владелец ПВЗ раскрывает в Сервисе (карточка ПВЗ): наименование и реквизиты (ИНН, ОГРН/ОГРНИП); фактический адрес ПВЗ; режим работы; контактные данные; сведения о доступности объекта для маломобильных групп населения; фотографии объекта; сведения о наличии технической возможности приёмки и хранения Отправлений.

3.2. До предоставления доступа к работе в Сервисе Оператор проверяет достоверность представленных сведений (ч. 2 ст. 5 Закона № 289-ФЗ): сведения ЕГРЮЛ/ЕГРИП или статус самозанятого (Федеральный закон от 27.11.2018 № 422-ФЗ); полномочия подписанта; идентификацию через ЕСИА; реквизиты. Результаты проверки фиксируются, хранятся не менее 3 (трёх) лет и доступны Владельцу ПВЗ в Личном кабинете (ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

3.3. Владелец ПВЗ обязан незамедлительно, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней, уведомлять Оператора об изменении сведений карточки ПВЗ, о смене адреса, о прекращении деятельности, а также о выявлении несоответствий объекта обязательным требованиям (раздел 8).

3.4. Оператор вправе приостановить отображение ПВЗ в Сервисе (в том числе в выдаче пунктов для Покупателя) исключительно по основаниям, указанным в разделе 9, с направлением мотивированного уведомления в порядке п. 9.3.

---

4. ОБОРОТ ТОВАРОВ В ПВЗ

4.1. Приёмка. При приёмке Отправлений Владелец ПВЗ обязан: 4.1.1. сверить количество поступивших мест со сведениями в интерфейсе Сервиса; 4.1.2. проверить целостность упаковки и наличие внешних повреждений; 4.1.3. зафиксировать результат Приёмки в интерфейсе Сервиса в день поступления Отправления; 4.1.4. при выявлении повреждений, недостачи мест или расхождения со сведениями — оформить акт с фотофиксацией и уведомить Оператора в день выявления. Отправления с повреждениями упаковки, препятствующими сохранности Товара, к хранению не принимаются и возвращаются перевозчику с оформлением акта.

4.2. Хранение. Владелец ПВЗ обязан: 4.2.1. обеспечить хранение Отправлений в условиях, исключающих их повреждение, утрату, порчу, а также доступ третьих лиц; 4.2.2. соблюдать специальные условия хранения (температурный режим, влажность, отдельное размещение) для категорий Товаров, в отношении которых такие условия установлены законодательством РФ или указаны Оператором; 4.2.3. не вскрывать упаковку Отправлений, не изменять их маркировку и вес; 4.2.4. обеспечить раздельное хранение Отправлений и Возвратов; 4.2.5. передать Оператору сведения о невостребованных Отправлениях в срок, раскрытый в интерфейсе Сервиса; по истечении установленного Оператором срока хранения Отправление возвращается Оператору (Партнёру-Продавцу) либо распоряжается в порядке, установленном законодательством РФ.

4.3. Выдача. Выдача Отправления производится Покупателю (получателю) после идентификации и подтверждения кода (номера) Заказа. Владелец ПВЗ не вправе выдать Отправление без идентификации, а также вправе отказать в выдаче при непредъявлении документов, предусмотренных правилами, с оформлением отказа в интерфейсе Сервиса.

4.4. При выдаче Покупатель вправе осмотреть Отправление; вскрытие производится в присутствии сотрудника ПВЗ. При выявлении несоответствия (повреждение Товара, недостача комплектности) оформляется акт с фотофиксацией в день выдачи. Информация о порядке осмотра, вскрытия и оформления акта раскрывается в Сервисе до момента оформления Заказа.

4.5. Учётные операции (Приёмка, Выдача, Возврат, отказ в выдаче) отражаются Владельцем ПВЗ в интерфейсе Сервиса в день совершения операции, с указанием даты, времени и лица, совершившего операцию. Указанные сведения образуют документарный след и используются при рассмотрении споров и досудебных жалоб.

4.6. Персональные данные Покупателей (получателей) обрабатываются Владельцем ПВЗ исключительно в объёме, необходимом для выдачи Отправления, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ и Политикой обработки персональных данных Оператора; передача таких данных третьим лицам не допускается.

———————————————————————————————————————

5. ВОЗВРАТ ТОВАРА ЧЕРЕЗ ПВЗ

5.1. Возврат Товара может быть осуществлён Покупателем через ПВЗ (ч. 4 ст. 18 Закона № 289-ФЗ), в том числе при отказе от Товара при дистанционном способе продажи (ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»), а также при возврате Товара ненадлежащего качества (ст. 18 Закона РФ № 2300-1).

5.2. Приём Возврата в ПВЗ: Владелец ПВЗ принимает Товар, сверяет его со сведениями о Заказе, проверяет комплектность по перечню, оформляет акт приёма Возврата в интерфейсе Сервиса в день приёма, обеспечивает раздельное хранение Возврата и маркировку, позволяющую идентифицировать Заказ.

5.3. Отказ в приёме Возврата не допускается при соблюдении Покупателем условий возврата, установленных законодательством РФ и Приложением № 3. Отказ оформляется письменно (в интерфейсе Сервиса) с указанием причин; сведения об отказе незамедлительно доводятся до Оператора.

5.4. Передача Возвратов. Владелец ПВЗ передаёт принятые Возвраты Оператору (логистическому партнёру) в порядке и в сроки, раскрытые в интерфейсе Сервиса, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня приёма Возврата. Приём и передача Возвратов фиксируются в интерфейсе Сервиса.

5.5. Владелец ПВЗ не участвует в расчётах с Покупателем по возвращаемым суммам. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется Оператором с Номинального счёта в порядке, установленном Приложением № 3 и законодательством РФ. Владелец ПВЗ не вправе требовать от Покупателя или удерживать какие-либо суммы при приёме Возврата.

5.6. Осуществление в ПВЗ расчётов с Покупателем, а также приём, хранение и выдача Отправлений не являются основаниями для квалификации Владельца ПВЗ (ПВЗ) в качестве торгового объекта. Если Владелец ПВЗ осуществляет выкладку и (или) демонстрацию товаров в ПВЗ, к нему применяются требования, установленные законодательством РФ для торговых объектов (ч. 3, 4 ст. 19 Закона № 289-ФЗ).

---

6. РАСЧЁТЫ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА ПВЗ

6.1. Вознаграждение Владельца ПВЗ начисляется за фактически оказанные услуги (Приёмка, хранение, Выдача, приём и передача Возврата) по тарифам, раскрытым в интерфейсе Сервиса, и составляет __ **(**_**)** рублей за операцию (либо иной размер, указанный в тарифах Оператора).

6.2. Доходом Оператора является исключительно его комиссия (агентское вознаграждение). Транзитные платежи, предназначенные для передачи Владельцу ПВЗ, доходом Оператора не признаются. Средства Покупателей аккумулируются на Номинальном счёте Оператора, открытом в соответствии со ст. 860.1 Гражданского кодекса РФ.

6.3. Выплата вознаграждения осуществляется на банковскую карту, расчётный счёт или через СБП не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчётного периода (порядок взаиморасчётов и срок платежей — п. 6 ч. 4 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

6.4. Акт сверки (ст. 11 Закона № 289-ФЗ): 6.4.1. по запросу Владельца ПВЗ (в том числе через Личный кабинет) Акт сверки формируется и предоставляется не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня получения запроса (ч. 1 ст. 11); 6.4.2. не позднее 5 (пятого) рабочего дня месяца, следующего за отчётным, Оператор размещает в Личном кабинете актуализированный Акт сверки за отчётный месяц (ч. 2 ст. 11); 6.4.3. возражения по Акту сверки направляются в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения; по истечении срока Акт считается подтверждённым; 6.4.4. Акты сверки и сведения о расчётах хранятся в Личном кабинете не менее 3 (трёх) лет и доступны Владельцу ПВЗ независимо от применения мер по разделу 9 (ч. 4 ст. 13 Закона № 289-ФЗ).

6.5. Принципы Рейтинга ПВЗ (доступность объекта, соблюдение сроков Приёмки и Выдачи, доля повреждённых и утраченных Отправлений, соблюдение сроков передачи Возвратов) и его последствия (влияние на Ранжирование ПВЗ в выдаче пунктов Покупателю, на объём направляемых Отправлений) раскрываются Оператором в Личном кабинете и в открытом доступе (п. 7, 8 ч. 4 ст. 5 Закона № 289-ФЗ). Закрытие, приостановление и изъятие ПВЗ из выдачи производятся исключительно в порядке раздела 9.

_____

____

7. БЕЗОПАСНОСТЬ ОБЪЕКТА

7.1. Владелец ПВЗ обеспечивает соответствие ПВЗ требованиям пожарной, санитарной, экологической и иной безопасности, установленным законодательством РФ для объектов соответствующего назначения (ч. 2 ст. 18 Закона № 289-ФЗ).

7.2. Владелец ПВЗ по запросу Оператора предоставляет документы, подтверждающие соответствие объекта обязательным требованиям (в том числе документы о правах на помещение, договоры с обслуживающими организациями, документы о прохождении проверок, акты о состоянии систем противопожарной защиты). Копии документов хранятся Оператором не менее 3 (трёх) лет.

7.3. Владелец ПВЗ обеспечивает: свободный доступ Покупателей к зоне выдачи; доступность ПВЗ для маломобильных групп населения в объёме, раскрытом в карточке ПВЗ; наличие и исправность систем освещения, вентиляции и противопожарного оборудования; ведение учёта доступов в помещение хранения Отправлений.

7.4. Оператор вправе приостановить направление Отправлений в ПВЗ до устранения выявленного несоответствия требованиям безопасности — в порядке раздела 9.

7.5. При выявлении обстоятельств, создающих угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества либо безопасности Покупателей, Оператор принимает меры незамедлительно с направлением мотивированного уведомления не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента применения меры (п. 9.3).

———————————————————————————————————

1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РИСКОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ч. 2 ст. 19 ЗАКОНА № 289-ФЗ)
   8.1. Оператор несёт ответственность за: 8.1.1. организацию логистики Отправлений до ПВЗ и от ПВЗ; 8.1.2. достоверность сведений, отображаемых в интерфейсе Сервиса (статусы Заказов, адреса, сроки); 8.1.3. расчёты с Владельцем ПВЗ в сроки п. 6.3 и формирование Актов сверки; 8.1.4. рассмотрение досудебных жалоб в порядке раздела 10.

8.2. Владелец ПВЗ несёт ответственность за: 8.2.1. сохранность Отправлений с момента Приёмки до Выдачи либо до передачи в Возврат (передачи Оператору); 8.2.2. соблюдение условий хранения (п. 4.2), включая специальные условия для отдельных категорий Товаров; 8.2.3. соблюдение порядка Приёмки, Выдачи и приёма Возврата (разделы 4, 5) и своевременность учётных операций; 8.2.4. соблюдение требований безопасности объекта (раздел 7); 8.2.5. соблюдение требований законодательства РФ о персональных данных (п. 4.6); 8.2.6. достоверность представленных сведений и документов (раздел 3).

8.3. Партнёр-Продавец несёт ответственность за качество, комплектность, безопасность Товара, достоверность обязательной информации в Карточке Товара и соблюдение требований ст. 7 Закона № 289-ФЗ (Приложение № 3, раздел 4).

8.4. Покупатель несёт риск случайной гибели и повреждения Товара с момента Выдачи. Покупатель обязан получить Отправление в установленный срок; при неполучении Отправления применяются правила п. 4.2.5.

8.5. Распределение риска случайной гибели и повреждения Отправления: 8.5.1. до момента Приёмки в ПВЗ — на Операторе и (или) привлечённом логистическом партнёре в объёме договора перевозки (оказания логистических услуг); 8.5.2. с момента Приёмки до момента Выдачи либо передачи в Возврат — на Владельце ПВЗ; 8.5.3. с момента Выдачи — на Покупателе.

8.6. Утрата, повреждение или недостача Отправления, произошедшие в период ответственности Владельца ПВЗ, подтверждённые актом и документами учёта (п. 4.1.4, 4.4, 4.5), возмещаются Владельцем ПВЗ в размере документально подтверждённой стоимости Отправления, но не более суммы соответствующего Заказа. Возмещение производится в порядке п. 9.1 (3) либо по отдельному соглашению Сторон.

8.7. Владелец ПВЗ не несёт ответственности за: качество и потребительские свойства Товара; сроки доставки Отправления до ПВЗ; отказ Покупателя от получения Отправления; содержание Товара и его соответствие описанию Партнёра-Продавца.

8.8. Претензии Сторон по операциям в ПВЗ оформляются актом с фотофиксацией и направляются через Личный кабинет в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня выявления обстоятельств. Срок рассмотрения претензии — не более 15 (пятнадцати) календарных дней (раздел 10).

9. МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ)

9.1. Оператор применяет исключительно следующие меры ответственности (п. 3 ч. 4 ст. 5, ст. 13 Закона № 289-ФЗ): В отношении Владельца ПВЗ: (1) направление мотивированного предупреждения (без иных правовых последствий); (2) приостановление отображения ПВЗ в Сервисе и приостановление направления в него новых Отправлений — до устранения нарушения (в том числе нарушения порядка Приёмки, условий хранения, требований безопасности объекта); (3) возмещение стоимости утраченного, повреждённого или недостающего Отправления за счёт причитающегося Владельцу ПВЗ вознаграждения — в размере, определённом п. 8.6; (4) временное ограничение (на срок до 30 (тридцати) календарных дней) приёма новых Отправлений — при повторном (в течение 6 (шести) месяцев) нарушении условий хранения либо порядка учётных операций; (5) расторжение настоящих Правил (прекращение работы ПВЗ в Сервисе) — при систематическом (3 (три) и более раза в течение 12 (двенадцати) месяцев) нарушении условий настоящих Правил, при утрате правоспособности (статуса, регистрации), либо при несоответствии объекта обязательным требованиям безопасности (ч. 2 ст. 18 Закона № 289-ФЗ).

9.2. Перечень мер ответственности, установленный п. 9.1, является исчерпывающим и закрытым. Меры, прямо в нём не названные, не применяются, в том числе: удержание вознаграждения за фактически оказанные услуги; списание денежных средств в качестве штрафа; удержание сумм, не связанных с конкретным нарушением; снижение Рейтинга ПВЗ в качестве меры ответственности; блокировка доступа к разделам Личного кабинета, указанным в п. 9.4. Расширение перечня в одностороннем порядке не допускается.

9.3. Мотивированное уведомление (ч. 1–3 ст. 13 Закона № 289-ФЗ). Мера применяется только при указании основания: код основания, текстовое описание, дата применения, срок, лицо, принявшее решение. Уведомление направляется Владельцу ПВЗ не позднее чем за 3 (три) календарных дня до применения меры. В случаях, требующих немедленного реагирования (угроза жизни и здоровью, безопасности, сохранности имущества, противоправные действия, несоответствие объекта обязательным требованиям безопасности), мера применяется незамедлительно с направлением мотивированного уведомления не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента применения. Применение меры без уведомления не допускается.

9.4. Сохранение доступа (ч. 4 ст. 13 Закона № 289-ФЗ). При применении любой меры по п. 9.1 Владельцу ПВЗ сохраняется доступ к Личному кабинету и к разделам: договоры и все их редакции; Акты сверки; история Отправлений, Приёмок и Выдач; сведения о расчётах и выплатах; раздел досудебных жалоб.

9.5. Отмена меры (ч. 5 ст. 13 Закона № 289-ФЗ). Применённая мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов: при устранении нарушения; по истечении установленного срока; при признании досудебной жалобы обоснованной. Одновременно восстанавливается положение Владельца ПВЗ, существовавшее до применения меры, в том числе возобновляется отображение ПВЗ в Сервисе и направление Отправлений.

9.6. Недопустимость дискриминации (ч. 6 ст. 13 Закона № 289-ФЗ). Меры не применяются по признакам, не связанным с исполнением договора (пол, возраст, гражданство, место жительства, организационно-правовая форма, членство в объединениях). Применение мер не может создавать дискриминационные условия в значении Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

9.7. Уведомления о применении мер, об их отмене и о результатах рассмотрения жалоб хранятся Оператором и доступны Владельцу ПВЗ в Личном кабинете в порядке п. 3.2, 9.4.

---

10. ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

10.1. Каждая Сторона вправе обжаловать в досудебном порядке (ст. 14 Закона № 289-ФЗ): — применение меры ответственности по разделу 9; — приостановление отображения ПВЗ в Сервисе и приостановление направления Отправлений; — удержание (уменьшение) вознаграждения; — отказ в приёме Отправлений или Возвратов; — результаты сверки взаиморасчётов (раздел 6); — иные решения и действия Оператора, затрагивающие права Стороны.

10.2. Порядок подачи жалобы: через Личный кабинет (раздел «Жалобы») либо по адресу электронной почты Оператора, указанному в разделе 15. Жалоба содержит: данные заявителя; идентификатор ПВЗ, Заказа (Отправления) или обжалуемого решения; суть нарушения со ссылкой на пункт настоящих Правил или норму закона; обстоятельства и доказательства; требование заявителя; перечень приложений. Жалоба может быть подана в любое время со дня, когда Стороне стало известно о применении меры, и в течение срока действия меры.

10.3. Регистрация жалобы: жалобе присваивается номер; заявитель уведомляется о регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня. Статус рассмотрения отображается в Личном кабинете.

10.4. Срок рассмотрения — не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации жалобы (ч. 2 ст. 14 Закона № 289-ФЗ). Указанный срок не может быть продлён в одностороннем порядке.

10.5. При признании жалобы обоснованной применённая мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов со дня принятия решения; восстановление отображения ПВЗ, возврат удержанных сумм и восстановление доступа инициируются в тот же срок (ч. 5 ст. 13, ст. 14 Закона № 289-ФЗ).

10.6. Решение оформляется мотивированно (установленные обстоятельства, применённые нормы, выводы) и направляется заявителю через Личный кабинет и (или) по каналам ЮЗС. Отказ в удовлетворении жалобы не лишает Сторону права обратиться в суд в порядке раздела 9 Пользовательского соглашения.

10.7. На время рассмотрения жалобы исполнение обжалуемой меры в части удержания (списания) денежных средств не производится. Оператор ведёт журнал жалоб (дата подачи, дата регистрации, дата решения, результат, применённые меры). Жалоба рассматривается подразделением (специалистом), не участвовавшим в принятии обжалуемого решения.

---

11. ОБМЕН ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫМИ СООБЩЕНИЯМИ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

11.1. Обмен ЮЗС между Оператором и Владельцем ПВЗ осуществляется через интерфейс Сервиса и Личный кабинет с фиксацией даты и времени направления и доставки. Сообщение считается полученным на следующий рабочий день после размещения в Личном кабинете (ст. 6 Закона № 289-ФЗ).

11.2. Оператор обеспечивает Владельцу ПВЗ возможность направления обратной связи (обращений, уточнений, возражений) через Личный кабинет; сведения о поступлении обращения и результате его рассмотрения отображаются в Личном кабинете.

11.3. Владелец ПВЗ обязан обеспечить получение ЮЗС и уведомлений Оператора уполномоченным лицом и поддерживать актуальность контактных данных в карточке ПВЗ.

---

12. ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ

12.1. Владельцу ПВЗ запрещается: — вскрывать Отправления, изменять их маркировку, вес и упаковку (за исключением случаев, предусмотренных п. 4.4); — выдавать Отправления без идентификации получателя; — удерживать Отправления в обеспечение каких-либо требований к Оператору, Партнёру-Продавцу или Покупателю; — реализовывать Товары из числа Отправлений, а также использовать их в предпринимательской деятельности; — передавать Отправления третьим лицам, не являющимся получателями или логистическими партнёрами Оператора; — размещать в ПВЗ информацию, содержащую обязательную информацию о Товарах вместо Оператора, и вводить Покупателей в заблуждение относительно продавца Товара.

12.2. Владелец ПВЗ не вправе взимать с Покупателей плату за выдачу Отправлений, осмотр, вскрытие или приём Возврата, если иное прямо не предусмотрено тарифами Оператора и не раскрыто Покупателю до оформления Заказа.

---

13. ВЕРСИОНИРОВАНИЕ И УВЕДОМЛЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ

13.1. Каждой редакции настоящих Правил присваивается номер версии и дата вступления в силу. Редакции (действующие и утратившие силу) хранятся Оператором и доступны Сторонам в Личном кабинете не менее 3 (трёх) лет (ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

13.2. Сроки уведомления об изменениях (ст. 12 Закона № 289-ФЗ): 13.2.1. 45 (сорок пять) календарных дней — для изменений: размера и порядка определения вознаграждения Оператора и тарифов ПВЗ; ответственности Сторон и перечня мер ответственности (раздел 9); порядка досудебного обжалования (раздел 10); условий выполнения заказов и логистики (порядок Приёмки, хранения, Выдачи, передачи Возвратов); порядка взаиморасчётов и сроков выплат (раздел 6); 13.2.2. 15 (пятнадцать) календарных дней — для прочих изменений, в том числе в части требований к карточке ПВЗ, состава обязательных документов и принципов Рейтинга ПВЗ. Указанные сроки исчисляются до даты вступления изменений в силу.

13.3. Уведомление направляется через интерфейс Сервиса, Личный кабинет, по каналам ЮЗС и по адресу электронной почты (при наличии) с указанием номера новой версии, даты вступления в силу, перечня изменений и применённого срока уведомления. Оператор ведёт журнал версий и журнал направленных уведомлений.

13.4. Продолжение работы в Сервисе после вступления изменений в силу означает согласие Владельца ПВЗ с новой редакцией при условии соблюдения Оператором сроков и порядка уведомления.

13.5. Изменения, ухудшающие положение Владельца ПВЗ, не применяются к Отправлениям, принятым до даты вступления таких изменений в силу; к ним применяется редакция, действовавшая на дату Приёмки.

---

14. СРОК ДЕЙСТВИЯ И АКЦЕПТ

14.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента акцепта и действуют бессрочно.

14.2. Акцепт осуществляется Владельцем ПВЗ путём проставления отметки в интерфейсе Сервиса при регистрации ПВЗ либо при первом подключении ПВЗ к Сервису.

14.3. При акцепте фиксируются версия настоящих Правил и Пользовательского соглашения, дата и время акцепта; сведения хранятся не менее 3 (трёх) лет и доступны Сторонам в Личном кабинете (ч. 1, ч. 5 ст. 5 Закона № 289-ФЗ).

14.4. Оператор вправе расторгнуть настоящие Правила в одностороннем порядке исключительно по основаниям, указанным в п. 9.1 (5), с направлением мотивированного уведомления и сохранением доступа к разделам Личного кабинета, указанным в п. 9.4.

14.5. Расторжение настоящих Правил не освобождает Стороны от обязанности завершить операции по Отправлениям, принятым в ПВЗ до даты расторжения, и от обязанности передать принятые Возвраты.

---

15. РЕКВИЗИТЫ

Оператор: Индивидуальный предприниматель Кирилишин Устин Константинович ИНН: ____ ***ОГРНИП:*** ___ **Расчётный счёт:** ___ **Номинальный счёт (для расчётов):** ____ ***Наименование банка:*** ___ ***БИК:*** ____ Адрес электронной почты: ____ ***Адрес электронной почты для юридически значимых сообщений:*** ___ Телефон: ___ ____

_____

Оператор ИП Кирилишин У.К.

___ __ (подпись) (подпись)

М.П.