

ПРАВИЛА ПЛАТФОРМЫ АГЕНТ АГРО

Приложение № 1 к Пользовательскому соглашению (публичной оферте) ООО «АГЕНТ АГРО»

1. Назначение и порядок применения правил

1.1. Настоящие Правила устанавливают обязательный порядок работы с функционалом Платформы АГЕНТ АГРО: создания и проверки профиля компании, размещения и модерации лотов и заявок, направления предложений, фиксации сделок, ведения переписки, обмена файлами, рассмотрения внутренних споров, формирования рейтинга и применения операционных ограничений.

1.2. Правила применяются совместно с Пользовательским соглашением (публичной офертой) ООО «АГЕНТ АГРО», далее — Соглашение. Термины, определенные Соглашением, используются в настоящих Правилах в том же значении.

Для целей Правил:

Карточка — Лот или Заявка;

Объект Платформы — профиль компании, Карточка, Предложение, Сделка, чат, Спор или обращение поддержки;

Рабочий день — день, который не является выходным или нерабочим праздничным днем по законодательству Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Соглашения. При противоречии между Правилами и Соглашением применяется Соглашение.

1.4. Интерфейс Платформы может конкретизировать доступные поля, статусы, сроки, последовательность действий и технические ограничения. Интерфейс не может изменять смысл Соглашения или настоящих Правил. При расхождении между интерфейсом и опубликованными документами применяются опубликованные документы.

1.5. Тарифы, оплата, ответственность Оператора и пользователей, обработка персональных данных, интеллектуальные права на Платформу, общий порядок блокировки и прекращения доступа, претензии к Оператору и подсудность регулируются Соглашением и иными соответствующими документами ООО «АГЕНТ АГРО» и в настоящих Правилах повторно не устанавливаются.

1.6. Публичная Карточка по общему правилу является приглашением направлять Предложения, если из ее содержания и совершенных сторонами действий прямо не следует иное. Юридическая квалификация конкретного Предложения и момент заключения договора между сторонами определяются содержанием их

волеизъявлений, Соглашением, законодательством Российской Федерации и отдельными документами сторон.

2. Профиль и верификация компании

2.1. Регистрация Пользователя компании и верификация юридического лица или индивидуального предпринимателя являются отдельными этапами. Коммерческие функции Платформы предоставляются после присвоения профилю статуса Верифицированной компании.

2.2. Для верификации указываются только сведения, необходимые для идентификации компании и подтверждения полномочий Пользователя компании: полное и сокращенное наименование либо фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя;

ИНН, ОГРН или ОГРНИП;

адрес юридического лица или место регистрации индивидуального предпринимателя;

основной вид деятельности;

контактные данные для взаимодействия через Платформу;

должность, роль и основание полномочий Пользователя компании.

Банковские реквизиты предоставляются при необходимости формирования счета, расчетных документов или исполнения Сделки и не являются обязательными для первоначальной идентификации компании, если иное объективно не требуется функционалом.

2.3. В первую очередь сведения проверяются по доступным государственным реестрам и иным законным источникам. Оператор не требует выписку из ЕГРЮЛ или ЕГРИП, устав и иные документы, сведения из которых могут быть достоверно получены из открытого государственного реестра, кроме случаев выявления расхождений или необходимости проверки конкретного обстоятельства.

2.4. Документы дополнительно запрашиваются только при необходимости:

подтвердить полномочия представителя, которые не следуют из государственного реестра;

подтвердить лицензию, разрешение, регистрацию товара или иной обязательный статус;

устранить расхождения в сведениях;

рассмотреть обоснованную жалобу или Спор;

провести повторную проверку при существенном риске нарушения;

исполнить требование законодательства или компетентного государственного органа.

Документ должен передаваться без избыточных персональных данных. Пользователь компании вправе скрыть сведения, не относящиеся к цели проверки, если это не препятствует проверке документа и полномочий.

2.5. Для профиля могут применяться следующие операционные статусы:

«Черновик» — профиль создан, но не направлен на проверку;
«На проверке» — полный комплект сведений направлен Оператору;
«Требуется уточнение» — выявлены неполнота, противоречие или необходимость дополнительного подтверждения;
«Верифицирована» — профиль допущен к коммерческим функциям;
«Отклонена» — сведения не подтверждены либо выявлено основание, препятствующее верификации;
«Повторная проверка» — ранее верифицированный профиль направлен на дополнительную проверку.

Наименования статусов в интерфейсе могут незначительно отличаться при сохранении их смысла.

2.6. При запросе уточнений Пользователь компании должен представить сведения или исправить профиль в срок, указанный в уведомлении. Если срок не указан, применяется срок 10 календарных дней. При отсутствии ответа заявление может быть возвращено в статус «Черновик» или отклонено без лишения права направить его повторно.

2.7. Пользователь компании обязан без неоправданной задержки обновлять сведения при изменении наименования, адреса, руководителя, статуса юридического лица или индивидуального предпринимателя, полномочий представителя, лицензий, разрешений и контактных данных.

2.8. Доступ бывшего работника или представителя должен быть прекращен самой Верифицированной компанией незамедлительно после прекращения его полномочий. При невозможности самостоятельно прекратить доступ об этом необходимо сообщить Оператору через поддержку.

2.9. Повторная проверка допускается при изменении регистрационных данных, истечении срока действия документа, поступлении обоснованной жалобы, выявлении несоответствия, подозрении на неправомерный доступ, длительном неиспользовании профиля либо изменении законодательства. На период повторной проверки ограничиваются только функции, использование которых создает соответствующий риск.

2.10. Одинаковые требования к верификации применяются к лицам одной категории на равных условиях. Различия допускаются только в связи с организационно-правовой формой, видом деятельности, категорией товара, обязательными разрешениями, выявленным риском либо иным объективным обстоятельством.

3. Допустимые и запрещенные объекты

3.1. На Платформе допускается размещение сельскохозяйственной продукции, сырья и иных объектов, прямо включенных Оператором в действующий каталог Платформы.

3.2. Лицо, размещающее Лот, должно иметь законное право распоряжаться товаром либо полномочие действовать от имени собственника. Если товар находится в залоге, под арестом, обременен правами третьих лиц или имеются иные ограничения, способные повлиять на его отчуждение или передачу, это должно быть раскрыто потенциальному контрагенту до согласования Сделки.

3.3. На Платформе запрещается размещать:

товары, изъятые из оборота или запрещенные к обороту;
ограниченные в обороте товары при отсутствии необходимой лицензии, разрешения, государственной регистрации или иного обязательного основания;
товары, реализация, перемещение или использование которых запрещены вследствие карантина, отзыва, выявленной опасности либо обязательного предписания государственного органа;
контрафактные, фальсифицированные, похищенные товары и товары с незаконно используемыми средствами индивидуализации;
товары, для которых обязательны декларация, сертификат, ветеринарный, карантинный, фитосанитарный или иной документ, при отсутствии такого документа;
товары, обязательные сведения о которых должны быть внесены в государственную информационную систему, если такие сведения отсутствуют либо являются недостоверными;
пестициды и агрохимикаты, не прошедшие обязательную государственную регистрацию, если соответствующая категория будет доступна на Платформе;
объекты и предложения, направленные на совершение мнимой, притворной либо иной незаконной сделки.

3.4. Для товара, оборот которого регулируется специальными требованиями, в Карточке указываются реквизиты обязательного разрешения, декларации, сертификата, записи в государственной системе либо иного подтверждения. Полный документ загружается только в случаях, когда это предусмотрено законом, интерфейсом или обоснованно запрошено Оператором либо потенциальным контрагентом.

3.5. Заявления о специальном качестве или статусе товара, включая «органический», «экологический», «семенной», «без ГМО», указание конкретного происхождения, сорта, класса или соответствия стандарту, допускаются только при наличии подтверждающего основания.

3.6. Оператор вправе временно отключить категорию товара либо ограничить создание новых Карточек, если изменились требования законодательства, выявлен

системный риск или отсутствует техническая возможность обеспечить обязательную проверку сведений.

4. Создание и содержание лотов и заявок

4.1. Лот и Заявка создаются с использованием структурированных полей Платформы. Свободное описание дополняет, но не заменяет обязательные поля.

4.2. Карточка должна содержать применимые к конкретному товару сведения:

наименование товара или сельскохозяйственной культуры;
вид, сорт, класс, категорию, назначение или иные существенные характеристики;
регион и точное место нахождения товара либо место требуемой поставки;
объем, единицу измерения и допустимое отклонение по объему, если оно предусмотрено;
цену за единицу, валюту указания цены и порядок учета НДС;
срок готовности товара либо требуемый срок поставки;
базис поставки, место передачи, условия погрузки, выгрузки, взвешивания и упаковки, если они существенны;
условия и срок оплаты либо ссылку на соответствующий этап Предложения;
срок актуальности Карточки;
основные показатели качества;
реквизиты документов, обязательных для оборота товара;
иные сведения, без которых невозможно объективно оценить коммерческое предложение.

4.3. Цена должна быть конкретной и актуальной. Указание «цена по запросу», условной или заведомо нереальной цены не допускается, если интерфейс требует числовое значение.

Ценовая формула допускается только при наличии соответствующего функционала и должна однозначно определять источник показателя, дату или период его определения, порядок расчета, валюту и применимые коэффициенты.

4.4. В Лоте указываются фактические характеристики предлагаемого товара. В Заявке указываются требуемые либо допустимые характеристики товара. Нельзя выдавать предполагаемые показатели за результаты фактического исследования.

4.5. При использовании торгового термина или базиса поставки необходимо указать конкретное место исполнения. Если стороны ссылаются на правила Incoterms, указывается редакция соответствующих правил.

4.6. Сведения в структурированных полях, описании, приложенных документах и изображениях не должны противоречить друг другу. При расхождении Пользователь компании обязан до публикации исправить Карточку или дать однозначное пояснение.

Для целей поиска, фильтрации и автоматического формирования Предложения используются сведения структурированных полей.

4.7. В публичных полях Карточки запрещается размещать фамилии, имена, отчества представителей, номера телефонов, адреса электронной почты, идентификаторы мессенджеров и иные прямые контактные или персональные данные. Запрет распространяется на скрытое размещение контактов в изображениях, названиях файлов, QR-кодах, внешних ссылках и намеренно измененном тексте.

4.8. Изображения, результаты исследований и документы должны относиться к указанному товару или партии. При использовании типового изображения это должно быть обозначено. Нельзя использовать документ, полученный для иной партии товара, без ясного указания этого обстоятельства.

4.9. Не допускается одновременно размещать несколько дублирующих Карточек одного товара или одной потребности с одинаковыми существенными условиями с целью искусственного увеличения видимости. Разделение одной партии на несколько Лотов допускается, если каждая Карточка соответствует реально обособленному объему или условиям поставки.

4.10. При продаже товара, прекращении потребности, изменении цены, объема, качества или срока Пользователь компании обязан обновить, приостановить либо закрыть Карточку без неоправданной задержки, но не позднее следующего Рабочего дня после того, как сведения утратили актуальность.

4.11. По истечении указанного срока актуальности Карточка снимается с публикации или переводится в архив, если пользователь не подтвердил ее актуальность способом, предусмотренным интерфейсом.

5. Качество товара и документы

5.1. Показатели качества Платформы предназначены для единообразного описания товара и коммерческого сопоставления предложений. Они не заменяют обязательные требования безопасности, технических регламентов, стандартов, ветеринарного, карантинного, фитосанитарного и иного законодательства.

5.2. Для текущего функционала Платформы минимальными коммерческими показателями являются:

соя — белок, влажность, жир;

пшеница — влажность, натура;

кукуруза — влажность, натура, крахмал, белок;

соевая половинка — белок, влажность, жир;

ячмень — влажность, натура, белок, масса 1000 зерен;

овес — влажность, натура, масса 1000 зерен.

Для иных культур и товаров обязательные показатели определяются опубликованным справочником и соответствующей формой Платформы.

5.3. Изменение перечня коммерческих показателей применяется к новым и редактируемым Карточкам. Ранее опубликованная Карточка может быть направлена на обновление, если без нового показателя ее содержание становится недостаточным или вводящим в заблуждение.

5.4. Для каждого показателя указываются единица измерения и, когда это существенно, метод определения, дата исследования, организация или лицо, выполнившие исследование, и реквизиты документа.

5.5. Если показатели основаны только на заявлении владельца товара, это обозначается как «заявленные показатели». Если показатели подтверждены документом, пользователь указывает вид, дату и номер документа. Указание «лабораторное исследование» допускается только при наличии соответствующего документа. Сведения об аккредитации лаборатории указываются, когда такая аккредитация требуется законодательством или заявляется пользователем как подтверждение достоверности.

5.6. Если качество партии неоднородно, имеются расхождения между документами либо результатами разных исследований, это раскрывается в Карточке или Предложении до подтверждения условий Сделки.

5.7. В документы не должны включаться персональные данные, коммерческая тайна и иные непубличные сведения в объеме, не требующемся для подтверждения товара, качества, полномочий или исполнения Сделки.

6. Модерация и публикация

6.1. Для Карточки могут применяться статусы «Черновик», «На модерации», «Требуются исправления», «Опубликована», «Приостановлена», «Снята с публикации» и «Архив».

6.2. В ходе модерации Оператор проверяет в доступном объеме:

- наличие обязательных полей;
- внутреннюю непротиворечивость сведений;
- наличие очевидной арифметической или технической ошибки;
- соответствие товара допустимой категории;
- наличие обязательных реквизитов документов;
- отсутствие публичных персональных и контактных данных;
- отсутствие дублирующих и фиктивных Карточек;
- отсутствие очевидно незаконного содержания и вредоносных файлов;

соблюдение требований Соглашения и настоящих Правил.

6.3. Если законодательством прямо не установлена специальная проверка, модерация является формальной и операционной. Она не включает лабораторное исследование товара, юридическую экспертизу всех документов, проверку фактического наличия партии, финансового состояния или исполнения обязательств контрагентом.

6.4. Оператор не устанавливает и не согласовывает коммерческие цены участников. При выявлении очевидной опечатки, арифметического несоответствия или значения, существенно отличающегося от остальных условий Карточки, Оператор вправе запросить подтверждение цены.

6.5. По итогам модерации Карточка:

публикуется;
возвращается на исправление;
отклоняется;
временно приостанавливается;
снимается с публикации.

Пользователю компании сообщается категория причины и действие, необходимое для устранения недостатка, если раскрытие таких сведений не создает угрозу безопасности и не запрещено законом.

6.6. Изменение после публикации товара, цены, объема, места, срока, базиса поставки, показателя качества, обязательного документа либо иного существенного условия может повлечь повторную модерацию. На время проверки Карточка может быть временно скрыта.

6.7. Карточка может быть приостановлена незамедлительно до получения объяснений, если обнаружены признаки запрещенного товара, недостоверного обязательного документа, вредоносного файла, неправомерного доступа, угрозы безопасности, нарушения прав третьего лица либо получено обязательное требование компетентного органа.

6.8. При обычном операционном нарушении Пользователю компании предоставляется возможность исправить Карточку. Незамедлительное удаление или ограничение без предварительного исправления применяется при грубом нарушении, повторном нарушении либо риске причинения вреда.

6.9. Решение о модерации может быть обжаловано через поддержку в течение 10 календарных дней с даты уведомления. В обращении указываются идентификатор Карточки, оспариваемое решение, доводы и подтверждающие материалы. Оператор рассматривает обращение в течение 10 Рабочих дней. При необходимости

дополнительной проверки срок может быть однократно продлен не более чем на 10 Рабочих дней с уведомлением заявителя.

6.10. К Карточкам одной категории применяются одинаковые критерии модерации. Различия допускаются вследствие особенностей товара, обязательных разрешений, полноты документов, истории нарушений, обоснованной жалобы или иного объективного риска.

7. Направление и принятие предложений

7.1. Предложение может быть направлено Верифицированной компанией в отношении действующей опубликованной Карточки. Лицо, разместившее Карточку, не может направить и принять Предложение от собственного имени по этой же Карточке.

7.2. Предложение формируется на основании редакции Карточки, действовавшей в момент его направления; Платформа фиксирует ее структурированные поля, описание и относящиеся к условиям документы и файлы. В Предложении указываются срок его действия и все изменяемые, уточняемые или дополнительные условия, а неизменные условия Карточки считаются включенными в Предложение. Последующее изменение Карточки не изменяет направленное Предложение. До направления и принятия Платформа отображает полный свод его условий, позволяющий однозначно определить содержание Предложения.

7.3. Предложение доступно его отправителю, адресату и Оператору в пределах, необходимых для сопровождения Платформы, безопасности, поддержки и рассмотрения Спора. Другим пользователям содержание Предложения не раскрывается.

7.4. В отображаемые условия каждого Предложения включается право отправителя отозвать его до принятия. Отзыв действует с момента его фиксации Платформой и предоставления адресату. Изменение направленного Предложения осуществляется путем его отзыва и направления нового Предложения, каждая редакция которого фиксируется отдельно.

7.5. Ответ с изменением любого условия Предложения, включая условие Карточки, включенное в Предложение без изменений, не является принятием и признается новым встречным Предложением.

7.6. Принятие Предложения совершается адресатом посредством предназначенного для этого действия в интерфейсе и создает Сделку в Платформе. Если интерфейс требует подтверждения обеих сторон, принятие Предложения переводит Сделку на этап подтверждения условий и само по себе не означает их окончательного согласования для целей Платформы. Отправитель не вправе принимать собственное

Предложение. Платформа фиксирует Пользователя компании, соответствующие редакции Карточки и Предложения, дату и время принятия.

7.7. Частичное принятие допускается только при наличии соответствующего функционала и при однозначном указании принимаемого объема. При отсутствии такого функционала ответ о согласии только с частью условий является встречным Предложением.

7.8. Нельзя принять Предложение после истечения срока его действия, отзыва отправителем, закрытия Карточки, прекращения доступного объема или ограничения коммерческих функций одной из сторон.

7.9. Последовательность направления, отзыва, отклонения и принятия Предложений определяется системными записями Платформы независимо от времени, отображаемого на устройстве пользователя.

7.10. При расхождении между зафиксированным условием Карточки и прямо изменяющим его условием Предложения применяется условие Предложения. Иные противоречия между структурированными полями, свободным текстом и приложенными документами должны быть устранены отправителем до принятия Предложения.

8. Сделка и подтверждение условий

8.1. После принятия Предложения Платформа создает объект «Сделка». Создание такого объекта имеет значение, установленное Соглашением, и само по себе не подменяет документы специальной формы, требуемые законом или отдельным соглашением сторон.

8.2. Для Сделки могут применяться следующие этапы:

ожидание подтверждения условий;
условия согласованы;
исполнение;
исполнение подтверждено одной стороной;
исполнено без претензий;
открыт Спор;
отменена, сорвана или закрыта.

Наименование этапа в интерфейсе может отличаться при сохранении его смысла.

8.3. До подтверждения условий каждая сторона обязана проверить отображаемый Платформой полный свод условий, включая контрагента, товар, объем, качество, цену, НДС, общую стоимость, порядок оплаты, место, способ и срок поставки, порядок

приемки, взвешивания и определения качества, перечень документов и полномочия лица, совершающего подтверждение.

8.4. Если интерфейс требует подтверждения обеих сторон, условия считаются согласованными для целей Платформы только после совершения соответствующего действия каждой стороной.

8.5. Изменение согласованных структурированных условий производится через предназначенный для этого функционал и вступает в силу для целей Платформы после подтверждения другой стороной.

8.6. Переписка в чате сама по себе не изменяет автоматически структурированные поля и статусы Сделки. Юридическое значение сообщений между сторонами определяется законодательством, Соглашением и содержанием соответствующих сообщений. Для исключения разногласий изменение существенного условия должно быть отражено в карточке Сделки или отдельном документе и подтверждено обеими сторонами.

8.7. Подтверждение исполнения допускается только после фактического совершения соответствующей стороной предусмотренного действия. Запрещается заранее подтверждать оплату, поставку, приемку, передачу документов или исполнение без претензий.

8.8. Подтверждение исполнения одной стороной не означает автоматического подтверждения другой стороной и не создает презумпцию приемки товара или получения оплаты.

8.9. После подтверждения стороной исполнения без претензий такая сторона утрачивает возможность открыть внутренний Спор по соответствующей Сделке. После подтверждения исполнения без претензий обеими сторонами Сделка закрывается для целей Платформы. Указанные ограничения не лишают сторону права на судебную защиту и иных средств защиты, предусмотренных законодательством Российской Федерации или отдельным договором между сторонами Сделки.

8.10. Отсутствие ответа, непрочтение уведомления или неиспользование личного кабинета не считаются согласием с условиями, приемкой товара или подтверждением исполнения, если иное прямо не предусмотрено законом или отдельным соглашением сторон.

8.11. До согласования условий сторона вправе отказаться от дальнейшего взаимодействия с указанием причины. После согласования условий отмена Сделки фиксируется по взаимному подтверждению сторон, по результату Спора либо как односторонний отказ или срыв, если сторона совершила соответствующее действие.

8.12. Оператор вправе административно закрыть неактивный объект Сделки для упорядочения Платформы. Административное закрытие не означает признания обязательств исполненными, прекращенными или нарушенными и не изменяет отдельные правоотношения сторон.

8.13. Договор, спецификация, счет, универсальный передаточный документ, накладная, акт, перевозочный, ветеринарный, карантинный, фитосанитарный и иной обязательный документ оформляются сторонами в порядке, установленном Соглашением, законодательством и их отдельными договоренностями.

9. Раскрытие сведений, чаты, файлы и уведомления

9.1. В публичной части Платформы могут отображаться наименование или иное предусмотренное интерфейсом обозначение компании, регион, статус верификации, рейтинг и сведения Карточки. Персональные контакты представителей публично не раскрываются.

9.2. Объем сведений о потенциальном контрагенте увеличивается по мере развития взаимодействия. В закрытом разделе Предложения сторонам могут предоставляться регистрационные сведения, необходимые для проверки контрагента. Не позднее создания Сделки сторонам предоставляется доступ к наименованию, ИНН, ОГРН или ОГРНИП и иным реквизитам, необходимым для оформления и исполнения договорных документов.

9.3. Банковские реквизиты и персональные контактные данные раскрываются только участникам соответствующего взаимодействия и в объеме, необходимом для проверки полномочий, согласования или исполнения Сделки.

9.4. Переписка должна вестись внутри соответствующего Объекта Платформы. Существенные сведения по Сделке не следует направлять в обращении поддержки или чате, не связанном с соответствующей Сделкой.

9.5. Прямые контакты запрещено размещать в публичных полях и использовать для обхода модерации или иных технических ограничений. В закрытой переписке стороны вправе обмениваться контактами, необходимыми для проверки и исполнения Сделки, если такой обмен допускается интерфейсом и осуществляется только с участником соответствующего Объекта Платформы.

9.6. В сообщениях запрещаются спам, массовая реклама, не относящиеся к объекту предложения, угрозы, оскорбления, давление, нецензурная брань, разглашение охраняемой законом тайны и публикация персональных данных третьих лиц без законного основания.

9.7. Загружаемый файл должен относиться к соответствующей компании, Карточке, Предложению, Сделке, Споры или обращению. Запрещается загружать:

исполняемые файлы и файлы с вредоносным кодом;
поддельные или измененные без раскрытия изменения документы;
материалы, права на которые отсутствуют;
документы с избыточными персональными данными;
сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, если их передача не имеет законного основания;
файлы, не относящиеся к соответствующему Объекту Платформы.

9.8. Оператор вправе проводить автоматическую проверку файла, ограничить его формат или размер, поместить файл в карантин, закрыть доступ либо запросить безопасную копию. Отказ системы принять файл не подтверждает его незаконность или недостоверность.

9.9. Основным операционным каналом является личный кабинет. Электронная почта, SMS, мессенджеры и иные доступные каналы используются как дополнительные способы уведомления.

9.10. Пользователь компании обязан самостоятельно проверять личный кабинет и обеспечивать актуальность контактных данных. Неполучение дополнительного уведомления вне личного кабинета не отменяет зафиксированное в Платформе действие или сообщение.

10. Операционные сроки

10.1. Приоритет имеет срок, прямо указанный в Карточке, Предложении, Сделке, интерфейсе или уведомлении Оператора.

10.2. Если специальный срок не указан, применяются следующие сроки:

для исправления профиля или Карточки — 10 календарных дней;
для представления позиции по Споры — 5 Рабочих дней;
для представления дополнительно запрошенных материалов по Споры — 5 Рабочих дней;
для обжалования решения о модерации, рейтинге или операционном ограничении — 10 календарных дней;
для рассмотрения Оператором операционной жалобы — 10 Рабочих дней с правом однократного продления не более чем на 10 Рабочих дней;
для рассмотрения внутреннего Спора после получения достаточных материалов — 15 Рабочих дней с правом однократного продления не более чем на 15 Рабочих дней.

О продлении срока Оператор уведомляет участника через личный кабинет.

10.3. Пропуск операционного срока не означает автоматического признания юридического факта, согласия с требованиями, отказа от права или прекращения

обязательства, если такое последствие прямо не предусмотрено законом или отдельным соглашением сторон.

10.4. Дата и время электронного действия определяются системной записью Платформы. Часовой пояс должен отображаться в интерфейсе или системной записи.

10.5. При подтвержденном техническом сбое, препятствовавшем совершению действия, Оператор вправе восстановить срок. Обращение о восстановлении направляется без неоправданной задержки после устранения сбоя.

11. Внутренний спор

11.1. Спор предназначен для фиксации разногласий между сторонами после согласования условий Сделки. До согласования условий используются отказ, встречное Предложение, уточнение или фиксация срыва переговоров.

11.2. Основанием Спора могут быть разногласия относительно:

качества, количества, ассортимента или состояния товара;
срока, места или способа поставки;
оплаты;
приемки и результатов взвешивания;
комплектности и достоверности документов;
отказа от согласованного исполнения;
иного обстоятельства, непосредственно связанного со Сделкой.

11.3. При открытии Спора указываются:

идентификатор Сделки;
категория нарушения;
краткая последовательность событий;
конкретное требование к другой стороне;
оспариваемая сумма или объем, если применимо;
перечень прилагаемых доказательств.

11.4. В качестве материалов могут использоваться условия Сделки, журналы действий Платформы, переписка, договоры, спецификации, счета, платежные документы, документы о погрузке, перевозке и приемке, результаты взвешивания, лабораторные документы, фотографии, видеозаписи и сведения из государственных информационных систем.

11.5. Представляющая материал сторона подтверждает, что получила его законно и вправе использовать в Споре. Материал, не относящийся к обстоятельствам Спора, может быть исключен из рассмотрения.

11.6. Каждая сторона получает доступ к относящимся к Спорам доводам и материалам другой стороны. Персональные данные третьих лиц, охраняемая законом тайна и сведения, не требующиеся другой стороне для ответа, подлежат удалению, сокрытию или предоставлению в обезличенном виде. При невозможности безопасно раскрыть документ Оператор вправе запросить его сокращенную или обезличенную копию.

11.7. Другая сторона представляет позицию в срок, установленный разделом 10. Непредставление позиции не означает признания требования, но позволяет рассмотреть Спор по имеющимся материалам.

11.8. При рассмотрении Спора Оператор вправе:

запросить пояснения и документы;
предложить сторонам урегулировать разногласие;
исправить техническую ошибку Платформы;
зафиксировать факт, подтвержденный системными данными;
отказать в оценке вопроса, требующего лабораторного, товароведческого, финансового, правового или иного специального исследования;
применить предусмотренное Платформой последствие.

11.9. По результатам рассмотрения может быть зафиксировано:

урегулирование сторонами;
отсутствие подтвержденного нарушения;
подтвержденное нарушение одной стороны;
нарушения обеих сторон;
недостаточность материалов;
невозможность разрешить вопрос средствами Платформы;
отсутствие предмета внутреннего Спора.

11.10. Решение должно содержать краткое описание рассмотренных обстоятельств, категорию результата и операционные последствия. Оператор не обязан раскрывать сведения о внутренних средствах безопасности и антифрод-проверках.

11.11. Последствия решения ограничиваются функционалом Платформы: изменением статуса, учетом подтвержденного факта в рейтинге, направлением предупреждения, повторной проверкой, ограничением Карточки или функции. Решение не является распоряжением перечислить деньги, передать товар или исполнить обязательство и не заменяет порядок защиты, установленный Соглашением и законом.

11.12. Сам факт добросовестного открытия Спора, представления позиции либо обращения за пересмотром не снижает рейтинг. Учитываются только подтвержденное поведение, злоупотребление процедурой или установленное нарушение.

11.13. Просьба о пересмотре подается в течение 10 календарных дней после решения и принимается при наличии нового существенного материала, который объективно не мог быть представлен ранее, либо при выявлении технической ошибки.

11.14. Не допускается открывать заведомо необоснованные повторные Споры, искажать доказательства, скрывать существенные материалы, оказывать давление на другую сторону или использовать процедуру для манипулирования рейтингом.

11.15. Внутренний Спор между сторонами Сделки не является претензией к Оператору. Претензия к Оператору направляется в порядке, установленном Соглашением.

12. Рейтинг, репутационные показатели и поисковая выдача

12.1. Рейтинг отражает поведение Верифицированной компании внутри Платформы и формируется на основании зафиксированных событий.

12.2. На рейтинг могут влиять:

- количество завершенных Сделок;
- своевременность подтверждений и ответов;
- исполнение подтвержденных обязательств;
- результаты внутренних Споров;
- повторяющиеся недостоверные или неактуальные Карточки;
- игнорирование обязательных запросов Оператора;
- подтвержденные нарушения Соглашения и Правил;
- попытки манипулирования рейтингом;
- восстановление нарушенных условий и устранение последствий.

12.3. Не должны самостоятельно ухудшать рейтинг:

- правомерный отказ от еще не принятого Предложения;
- обращение в поддержку;
- добросовестное открытие Спора;
- неподтвержденная жалоба;
- отказ согласиться с предложенными коммерческими условиями;
- судебная или внесудебная защита законного права.

12.4. Одна неподтвержденная жалоба не является достаточным основанием для отрицательного изменения рейтинга. Негативное событие учитывается после его подтверждения системными сведениями, признания участником, внутреннего рассмотрения либо получения обязательного акта компетентного органа.

12.5. Для защиты от манипулирования Оператор вправе не раскрывать точные коэффициенты и антифрод-алгоритмы. По обращению Верифицированной компании сообщается категория событий, повлиявших на рейтинг, если это не раскрывает данные другого лица или средства безопасности.

12.6. Обращение о проверке рейтинга подается через поддержку в срок, установленный разделом 10. При выявлении технической или фактической ошибки рейтинг исправляется без неоправданной задержки.

12.7. До введения отдельного функционала публичных отзывов на Платформе публикуется только агрегированный рейтинг и предусмотренные интерфейсом нейтральные показатели. Текстовые обвинения, непроверенные отзывы и публичное описание содержания Спора не размещаются. Введение публичных отзывов требует предварительного дополнения настоящих Правил порядком их проверки, публикации и обжалования.

12.8. Поисковая выдача и сортировка Карточек могут учитывать запрос пользователя, категорию товара, регион, цену, объем, срок, полноту сведений, актуальность Карточки, статус верификации и выбранные пользователем фильтры.

12.9. Платное приоритетное размещение не применяется, если оно прямо не предусмотрено действующим Тарифом и интерфейсом. При его введении соответствующая Карточка должна иметь понятное обозначение рекламного или приоритетного размещения.

12.10. Алгоритмы поиска, модерации и рейтинга не должны создавать необоснованно различающиеся условия для Верифицированных компаний одной категории.

13. Нарушения и злоупотребления

13.1. В дополнение к запретам Соглашения нарушением настоящих Правил признаются:

создание фиктивных, дублирующих или заведомо неактуальных Карточек;
совершение фиктивных Сделок между взаимосвязанными лицами с целью повышения рейтинга или имитации активности;
создание нескольких аккаунтов для обхода проверки, ограничения или блокировки;
размещение контактов, ссылок, QR-кодов или файлов для обхода установленного порядка взаимодействия;
несанкционированный автоматический сбор данных, использование ботов, парсинг и массовая рассылка;
подделка документов, результатов исследований, подтверждений оплаты, поставки или приемки;
манипулирование статусами Сделки, рейтингом, жалобами или Спорами;

фишинг, распространение вредоносного программного обеспечения и попытка получить данные доступа другого лица;
разглашение персональных данных, коммерческой, государственной или иной охраняемой законом тайны;
размещение материалов, содержащих угрозы, нецензурную брань, пропаганду насилия и жестокости, порнографию, террористические или экстремистские материалы, дискриминационные утверждения либо сведения, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию без законного основания;
использование Платформы для уголовно наказуемого деяния, мнимой, притворной или иной незаконной операции.

13.2. Конкурентам запрещается использовать Платформу для согласования или поддержания цен, раздела рынка, ограничения производства или поставок, коллективного отказа от взаимодействия с определенными продавцами или покупателями и обмена конфиденциальной информацией о будущей ценовой политике в целях ограничения конкуренции.

13.3. Оператор не выступает координатором ценового поведения, не дает обязательных рекомендаций по цене и не требует придерживаться цены другого участника.

13.4. Злоупотреблением процедурой считается направление заведомо ложной жалобы, неоднократное открытие идентичного Спора без новых обстоятельств, сокрытие существенных доказательств, представление подложных материалов или использование ограничений Платформы для недобросовестного давления на контрагента.

14. Операционные меры и их обжалование

14.1. В зависимости от характера нарушения Оператор вправе последовательно или сразу применить:

запрос пояснений или исправлений;
предупреждение;
отказ в публикации либо снятие материала;
временное ограничение отдельной функции;
повторную верификацию;
приостановление коммерческих функций;
блокировку или прекращение доступа в порядке Соглашения.

14.2. Мера должна соответствовать характеру, повторности и риску нарушения. При устранимом впервые выявленном нарушении по общему правилу предоставляется возможность исправления.

14.3. Без предварительного запроса допускается незамедлительное ограничение при признаках незаконного товара или контента, неправомерного доступа, мошенничества, поддельного документа, вредоносного файла, угрозы безопасности, повторного грубого нарушения либо при получении обязательного требования компетентного органа.

14.4. Уведомление о мере должно содержать Объект Платформы, категорию основания, примененную меру, порядок устранения и способ обжалования, если раскрытие этих сведений не запрещено законом и не позволяет обойти средства безопасности.

14.5. При ограничении коммерческих функций сохраняется доступ к поддержке и материалам, необходимым для обжалования, если такой доступ технически возможен и не создает угрозу безопасности или правам третьих лиц.

14.6. После устранения основания функция восстанавливается без неоправданной задержки после проверки исправления. Представление формального исправления не препятствует сохранению меры, если нарушение фактически продолжается.

14.7. Повторное однородное нарушение в течение 12 месяцев может повлечь более строгую меру.

14.8. Решение об операционной мере обжалуется в порядке и сроки, установленные разделами 6 и 10 настоящих Правил.

14.9. Оператор вправе сохранить материалы и системные записи о нарушении в объеме и на срок, установленные Соглашением, Политикой обработки персональных данных и законодательством Российской Федерации.

15. Жалобы на незаконный контент и нарушение прав третьих лиц

15.1. Пользователь, правообладатель или иное заинтересованное лицо вправе направить жалобу через поддержку либо на электронную почту agent.agro.rf@yandex.ru.

15.2. Жалоба должна содержать:

сведения, позволяющие идентифицировать заявителя;

контакт для ответа;

идентификатор Карточки, файла, сообщения или иного материала;

описание конкретного нарушения;

ссылку на нарушенное право или обязательное требование;

подтверждающие документы или иные материалы;

требуемое действие;

подтверждение полномочий представителя, если жалобу направляет представитель.

15.3. При очевидной незаконности, угрозе безопасности или риске существенного вреда доступ к материалу может быть временно ограничен до завершения проверки. В остальных случаях Оператор вправе запросить позицию разместившего материал лица.

15.4. Заявление о нарушении интеллектуальных прав должно дополнительно содержать:

сведения о правообладателе;

описание объекта интеллектуальных прав;

документ или сведения, подтверждающие принадлежность права;

конкретный материал и место его размещения;

обстоятельства, свидетельствующие о неправомерном использовании или создающие обоснованные сомнения в его правомерности.

15.5. Если заявление содержит достаточные сведения о праве и возможном нарушении, Оператор временно приостанавливает спорную Карточку или материал и направляет его разместившему лицу запрос о представлении возражений.

15.6. Разместившее материал лицо должно в течение 3 Рабочих дней представить документ, лицензию, согласие правообладателя, сведения об исчерпании права либо иное убедительное подтверждение правомерности использования. При достаточном подтверждении материал может быть восстановлен. При отсутствии ответа или убедительного опровержения ограничение сохраняется.

15.7. Оператор вправе предложить заявителю в срок не менее 15 Рабочих дней представить подтверждение обращения в суд или за обеспечительными мерами. При отсутствии такого подтверждения материал может быть восстановлен, если его незаконность не является очевидной и отсутствует обязательное основание для дальнейшего ограничения.

15.8. Материал восстанавливается при отзыве жалобы, урегулировании между сторонами, представлении достаточного подтверждения правомерности, вступлении в силу соответствующего судебного акта либо прекращении основания ограничения.

15.9. При повторяющихся обоснованных жалобах в отношении одного лица Оператор вправе применять усиленную проверку новых материалов такого лица и более строгие операционные меры.

15.10. Направление заведомо ложной жалобы, поддельных документов или использование процедуры для ограничения добросовестного конкурента является нарушением настоящих Правил.

15.11. Общая жалоба рассматривается в течение 10 Рабочих дней. Срок может быть продлен не более чем на 10 Рабочих дней, если требуется получить документы или позицию другого лица. Очевидно незаконный или опасный материал ограничивается до истечения указанного срока.

16. Изменение правил

16.1. Актуальная редакция Правил размещается в свободном доступе на Сайте. Пользователь должен иметь возможность ознакомиться с Правилами до регистрации и акцепта Соглашения.

16.2. Правила изменяются в порядке, предусмотренном Соглашением. Новая редакция применяется с даты, указанной в ней, но не ранее даты размещения на Сайте.

16.3. О существенном изменении порядка публикации, модерации, подтверждения Сделки, рассмотрения Спора, рейтинга либо применения ограничений Пользователи компании уведомляются через личный кабинет, если немедленное применение изменения не требуется законом или безопасностью.

16.4. Оператор фиксирует редакцию Правил, применявшуюся к юридически значимому электронному действию. При запросе Пользователя компании Оператор вправе предоставить сведения о применявшейся редакции в объеме, необходимом для подтверждения взаимодействия.

16.5. Предыдущие редакции Правил хранятся Оператором не менее трех лет после окончания их действия, если более длительный срок не требуется законом, Соглашением, учетом оказанных услуг или разрешением Спора.

17. Редакция Правил от 21.07.2026