

## **Публичная оферта интернет-магазина «ZloyPay»**

### **Содержание**

Раздел 1 — Термины и определения .....	2
Раздел 2 — Предмет Оферты .....	3
Раздел 3 — Порядок оказания услуг .....	4
Раздел 4 — Порядок оформления и условия оплаты Заказа .....	5
Раздел 5 — Политика возврата.....	6
Раздел 6 — Ответственность сторон .....	7
Раздел 7 — Наложение ограничений .....	8
Раздел 8 — Конфиденциальность и защита персональных данных.....	9
Раздел 9 — Интеллектуальная собственность .....	10
Раздел 10 — Разрешение споров .....	11
Раздел 11 — Изменение и отзыв Оферты .....	12
Раздел 12 — Коммуникация и поддержка .....	13

## Раздел 1 — Термины и определения

1. **Сайт** — интернет-ресурс, расположенный по адресу <https://zloypay.ru>.
2. **Заказчик** — лицо, приобретающее услугу или товар из ассортимента, представленном на Сайте интернет-магазина «ZloyPay»
3. **Исполнитель** — уполномоченные лица на управление Сайтом, осуществляющие исполнение услуг или доставку товара Заказчику способами, описанными на Сайте.
4. **Акцепт** — полное и безоговорочное принятие условий Оферты Заказчиком путем нажатия кнопки «Оплатить» на Сайте Исполнителя. Акцепт Оферты означает заключение договора присоединения и согласие Заказчика со всеми условиями настоящей Оферты без каких-либо оговорок, ограничений и полностью соответствуют его воле, потребностям и требованиям.
5. **Договор** — договор возмездного оказания услуг, заключаемый путем акцепта Публичной оферты.
6. **Заказ** — запрос Заказчика на предоставление услуги.
7. **Сервис-поставщик** — сервис-поставщик услуг Исполнителю.
8. **Провайдер** — сервис, для которого Заказчик приобретает цифровой контент и/или услуг.

## Раздел 2 — Предмет Оферты

1. Осуществляя Заказ, реализуемый Исполнителем, Заказчик вступает в договорные отношения непосредственно с Исполнителем.
2. По настоящей Оферте Исполнитель обязуется по Акцепту Оферты и полной предоплате оказать Заказчику оплаченную Услугу, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанную услугу в соответствии с условиями настоящей Оферты.
3. Сущностью оказываемых Исполнителем услуг является организация доступа Заказчика к приобретению цифровых товаров, представленных в ассортименте на Сайте, а также обеспечение их передачи Заказчику способами, описанными в Разделе 3 настоящей Оферты.
4. Исполнитель после оплаты товара предоставляет Заказчику уникальный код для получения товара. Код предоставляется на электронную почту, указанную Заказчиком при оплате товара.
5. Факт оплаты услуги Заказчиком признается Акцептом.
6. Составление и подписание акта об оказанных услугах Публичной офертой не предусмотрено. Автоматическое принятие услуг Заказчика происходит при покупке услуги.
7. Условия оказания каждой конкретной услуги указываются на Сайте исполнителя на странице соответствующего товара и являются неотъемлемой частью настоящей Оферты.
8. Исполнитель вправе привлекать для исполнения обязательств по Услуге третьих лиц (субподрядчиков), оставаясь ответственным перед Заказчиком за их действия.
9. Результатом оказания услуги является получение Заказчиком цифрового контента, описанного на странице оплаченного Заказчиком товара.
10. Исполнитель оставляет за собой право отказать любому лицу в заключении или продолжении исполнения настоящей Оферты без объяснения причин в соответствии со статьей 421 Гражданского кодекса РФ. В случае отказа денежные средства возвращаются Заказчику в полном объеме не позднее чем через 10 (десять) рабочих дней.
11. Заключая Договор, Заказчик полностью и безоговорочно подтверждает [Согласие на обработку персональных данных](#) и [Согласие на получение рассылки и рекламных материалов](#).

### Раздел 3 — Порядок оказания услуг

1. Приобретая услугу, Заказчик подтверждает, что имеет доступ к указанному адресу электронной почты.
2. Исполнитель приступает к оказанию услуги в течение 60 минут с момента оплаты и предоставления уникального кода Заказчиком Исполнителю, согласно инструкции, полученной Заказчиком после оплаты товара.
3. С момента получения уникального кода Исполнитель завершает исполнение услуги не позднее, чем за 24 часа, если иное не оговорено с Заказчиком.
4. В случае поступления Заказа в нерабочее время (с 23:00 до 09:00 по московскому времени), Исполнитель приступает к его выполнению с начала следующего рабочего дня. Срок оказания услуги в этом случае исчисляется с момента начала рабочего дня.
5. После оплаты товара, в описании которого указано «Доставка на E-mail», Заказчик получит цифровой код, который нужно использовать согласно полученной инструкции.
6. Доставка товара считается успешной, если Заказчик получил товар на свой личный аккаунт, ключ активации продукта, или если ему были предоставлены данные аккаунта, на который активирована оплаченная им покупка.
7. Поскольку Исполнитель действует как реселлер и конечная цена Товара формируется на основании цен, установленных его поставщиками и правообладателями, в некоторых случаях после оплаты Заказа, но до его исполнения (передачи Товара Заказчику), цена Товара у поставщика может увеличиться.
8. В случае, если после получения оплаты от Заказчика, но до передачи Товара, цена Товара у поставщика увеличилась, и Исполнитель не имеет технической или экономической возможности исполнить Заказ по первоначальной цене, Исполнитель обязуется уведомить Заказчика об этом по электронной почте и предложить следующие варианты:
  - a. Согласиться на увеличение цены Заказа и доплатить разницу для получения Товара.
  - b. Отказаться от Заказа и получить полный возврат уплаченных денежных средств.
9. Если в течение 3 (трех) календарных дней с момента уведомления, Заказчик не выбрал ни одного из предложенных в п. 3.8 вариантов, Заказ считается аннулированным, и Исполнитель в одностороннем порядке осуществляет полный возврат денежных средств Заказчику на тот счет, с которого была произведена оплата. Срок возврата средств составляет до 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения об аннулировании.

#### **Раздел 4 — Порядок оформления и условия оплаты Заказа**

1. Оформление Заказа на Сайте осуществляется Заказчиком самостоятельно путем выбора интересующего товара из ассортимента и нажатия «Оплатить сейчас», или добавлением товара в корзину для дальнейшего оформления Заказа с несколькими товарами.
2. Для получения товара или услуги Заказчик обязан указать актуальный адрес электронной почты в соответствующем поле при оформлении Заказа.
3. Оплата Заказа осуществляется Заказчиком в полном объеме в момент его оформления одним из способов, доступных на Сайте на момент оплаты.
4. Цены на все Товары указаны на Сайте в российских рублях и являются окончательными.
5. Исполнитель принимает платежи через эквайринг систему, подключенную к Сайту.
6. Моментом оплаты Заказа считается поступление денежных средств в полном объеме на расчетный счет Исполнителя или в адрес его платежного агента. Факт успешной оплаты подтверждается автоматической отправкой Заказчику на указанный e-mail соответствующего электронного чека или уведомления.

## Раздел 5 — Политика возврата

1. Возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком, осуществляется по тем реквизитам, по которым происходила оплата, или указанным в заявлении Заказчика.
2. Заказчик вправе отказаться от услуги до начала её оказания, направив письменное уведомление Исполнителю через e-mail ([support@zloypay.ru](mailto:support@zloypay.ru)) или Telegram (<https://t.me/zloypaysupport>).
3. В случае отказа до начала оказания услуги Исполнитель возвращает Заказчику полную сумму предоплаты не позднее чем через 10 (десять) рабочих дней.
4. Если Услуга оказана ненадлежащим образом, Заказчик вправе потребовать полного или частичного возврата средств соразмерно степени выявленных недостатков в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей.
5. Исполнитель может расторгнуть договор в одностороннем порядке при нарушении Заказчиком условий оферты или предоставлении недостоверных данных; в этом случае предоплата также возвращается Заказчику.
6. Запрос на возврат средств составляется Заказчиком в свободной форме и направляется в виде электронного письма на e-mail [support@zloypay.ru](mailto:support@zloypay.ru). В письме необходимо указать: номер и дату заказа, основания для возврата, а также приложить чек об оплате.
7. Условия возврата после оказания Услуги
  - a. Возврат средств возможен, если:
    - i. цифровой контент не активирован или не работает по вине Исполнителя;
    - ii. другая существенная часть условий Оферты нарушена по вине Исполнителя.
8. Сроки рассмотрения и исполнения возврата
  - a. Исполнитель рассматривает запрос в срок не более 3 (трёх) рабочих дней со дня его получения.
  - b. в случае положительного решения возврат средств осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня вынесения решения об удовлетворении запроса.
  - c. если по результатам рассмотрения Исполнитель отказывает в возврате, он направляет Заказчику мотивированный ответ в письменной форме.
9. Возврат денежных средств (при наличии доказанных оснований) осуществляется за вычетом фактических расходов Исполнителя.
10. Срок зачисления денежных средств на банковский счет Заказчика зависит от условий банка, в котором он открыт, и его нарушение является полной ответственностью соответствующего банка Заказчика, а не Исполнителя.

## Раздел 6 — Ответственность сторон

1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.
2. Исполнитель обязуется:
  - a. передавать товар или оказывать услугу в сроки, предусмотренные настоящей Офертой
  - b. обеспечивать конфиденциальность и защиту персональных и платежных данных Заказчика в соответствии с Политикой конфиденциальности и требованиями ФЗ-152.
  - c. оперативно информировать Заказчика о возникших проблемах и сроках их устранения.
  - d. исполнять свои обязательства лично либо через привлеченных субподрядчиков, оставаясь при этом ответственным за их действия.
3. Заказчик обязуется:
  - a. предоставлять Исполнителю достоверную информацию для оказания услуг.
  - b. в точности следовать инструкциям, предоставленным после оплаты Заказа.
4. Исполнитель не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если Заказчик предоставил недостоверную, неполную, неточную или вводящую в заблуждение информацию.
5. Исполнитель возмещает Заказчику только прямые убытки, причиненные по вине Исполнителя. Упущенная выгода возмещению не подлежит
6. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств в случае, если такое неисполнение явилось прямым следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств) в результате событий чрезвычайного характера, а именно: пожара, наводнения, урагана и землетрясения или наложения органами государственной власти ограничений на деятельность любой из сторон и других подобных обстоятельств, если эти обстоятельства стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
7. О возникновении таких обстоятельств в течение трёх календарных дней с даты их наступления Исполнитель обязан уведомить Заказчика путем направления на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при совершении оплаты, либо с помощью иных средств электронной связи для оперативного информирования Заказчика, а Заказчик обязан направить Исполнителю письмо на электронную почту, указанную в его реквизитах.
8. Сторона, не известившая другую сторону о невозможности исполнения своих обязательств, теряет право ссылаться на такую невозможность.
9. Исполнитель не несет ответственность в случае возникновения технических проблем по вине Сервисов-поставщиков, и других случаев, связанных с действиями / бездействием третьих лиц, направленными на ухудшение общей ситуации с использованием сети Интернет и / или компьютерного оборудования, существовавшей на момент Акцепта.

## **Раздел 7 — Наложение ограничений**

1. Исполнитель несет ответственность за надлежащее предоставление доступа к цифровому контенту до момента получения Заказчиком подтверждения результата оказания услуги.
2. Исполнитель несет ответственность за блокировки и иные ограничения, наложенные на учетную запись заказчика, если причиной блокировки стали действия Исполнителя в процессе оказания услуги.
3. С момента получения Заказчиком подтверждения успешного оказания услуги в порядке, предусмотренном настоящей Офертой, все риски, в том числе связанные с блокировкой или приостановлением доступа к учетной записи заказчика со стороны Провайдера, переходят на Заказчика.
4. Исполнитель не обязуется и не несет ответственности за сохранение работоспособности учетной записи заказчика и доступности цифрового контента после успешного оказания услуги.
5. Исполнитель не несёт ответственности за техническое состояние, программные характеристики и безопасность любых устройств (компьютеров, консолей, смартфонов и пр.), через которые Заказчик или третьи лица осуществляют доступ к учетной записи заказчика.

## Раздел 8 — Конфиденциальность и защита персональных данных

1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в рамках исполнения Оферты.
2. Конфиденциальной считается любая информация, которую Стороны определили как не подлежащую огласке, за исключением общедоступной.
3. Исполнитель обрабатывает персональные данные Заказчика в целях исполнения Оферты на основании Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».
4. Политика конфиденциальности и обработки персональных данных доступна на Сайте исполнителя.
  - a. Согласие на обработку персональных данных на Сайте исполнителя:  
<https://cdn.zloypay.ru/documents/Согласие на обработку персональных данных.pdf>
  - b. Политика конфиденциальности на Сайте исполнителя:  
<https://cdn.zloypay.ru/documents/Политика конфиденциальности.pdf>

## **Раздел 9 — Интеллектуальная собственность**

1. Все права на содержимое Сайта исполнителя (дизайн, тексты, логотипы, коды и иное) принадлежат Исполнителю и/или иным правообладателям.
2. Исполнитель является реселлером и не является производителем или правообладателем приобретаемых Заказчиком цифровых товаров (лицензионных ключей, игровых ценностей). Все исключительные имущественные и личные неимущественные права на указанные цифровые товары, включая, но не ограничиваясь авторскими правами, товарными знаками, логотипами и иными объектами интеллектуальной собственности, связанными с товаром, принадлежат соответствующим правообладателям (компаниям-разработчикам и издателям).
3. Исполнитель не несет ответственности за действия правообладателей, связанные с изменением функциональности, блокировкой, удалением или иным изменением приобретенного Заказчиком Товара после его активации, поскольку данные действия осуществляются вне зоны контроля Исполнителя.

## **Раздел 10 — Разрешение споров**

1. Все споры, возникающие между Сторонами, решаются в рамках переговорного процесса.
2. При недостижении соглашения споры подлежат рассмотрению в суде.

## **Раздел 11 — Изменение и отзыв Оферты**

1. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящую Оферту, публикуя новую редакцию на Сайте Исполнителя.
2. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации и применяется к Заказам, оформленным после этой даты
3. Исполнитель вправе в любой момент отозвать настоящую Оферту
4. Отзыв Оферты не затрагивает действительность и исполнение уже заключенных договоров.

## Раздел 12 — Коммуникация и поддержка

1. Каналы связи:
  - a. встроенный чат на Сайте исполнителя.
  - b. Telegram «ZloyPay [SUPPORT]» (<https://t.me/zloypaysupport>).
  - c. e-mail: [support@zloypay.ru](mailto:support@zloypay.ru).
2. Сроки обработки запросов:
  - a. подтверждение приема обращения — не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации.
  - b. первичный ответ по существу вопроса — не позднее 3 (трёх) рабочих дней.
  - c. по вопросам, требующим дополнительного времени (сложные технические ситуации и иное), Исполнитель информирует Заказчика о продлении срока рассмотрения и ориентировочных сроках решения.
3. Рабочие часы поддержки:
  - a. Чат на сайте и в Telegram: с 10:00 до 22:00 МСК ежедневно.
  - b. e-mail: с 10:00 до 22:00 МСК ежедневно.