

# Пользовательское соглашение и условия покупки

## Jupiter Commerce SRL

Редакция от: 20 июня 2026 г.

Оператор платформы: Jupiter Commerce SRL

Юридический адрес: bd. Decebal, nr. 6, MD-2002, Botanica, mun. Chişinău, Republica Moldova

IDNO: 1026023047269

Email для связи: info@jupiter.md

### 1. Общие условия использования платформы

**1.1.** Настоящее Пользовательское соглашение и условия покупки регулируют порядок использования сайта, мобильной версии сайта, личного кабинета, каталога, корзины, оформления заказов, оплаты, доставки, возвратов, отзывов и иных сервисов платформы, управляемой **Jupiter Commerce SRL**.

**1.2.** В настоящем документе используются следующие понятия:

**Платформа** — онлайн-сервис, управляемый **Jupiter Commerce SRL**, через который покупатели могут находить, выбирать и покупать товары.

**Оператор платформы** — компания **Jupiter Commerce SRL**, которая обеспечивает работу платформы.

**Пользователь** — любое лицо, которое использует платформу.

**Покупатель** — пользователь, который оформляет или намерен оформить заказ на платформе.

**Продавец** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или иное лицо, допущенное платформой к размещению и продаже товаров.

**Товар** — товар, размещенный продавцом или платформой в каталоге.

**Заказ** — оформленный покупателем запрос на покупку одного или нескольких товаров через платформу.

**1.3.** Используя платформу, регистрируясь, оформляя заказ или подтверждая согласие с настоящими условиями, пользователь принимает настоящее соглашение.

**1.4.** Если пользователь не согласен с условиями настоящего соглашения, он должен прекратить использование платформы.

**1.5.** Платформа предназначена для использования на территории Республики Молдова, если иное прямо не указано на платформе.

## **2. Роль платформы**

**2.1.** Платформа, управляемая **Jupiter Commerce SRL**, является онлайн-сервисом, который предоставляет техническую возможность:

- размещать товары продавцов;
- искать и выбирать товары;
- оформлять заказы;
- оплачивать заказы;
- организовывать доставку;
- обрабатывать отмены, возвраты, претензии и споры;
- обеспечивать коммуникацию между покупателем, продавцом и платформой.

**2.2.** Если товар размещен сторонним продавцом, продавцом товара является соответствующий продавец, указанный в карточке товара, заказе или личном кабинете покупателя.

**2.3.** Платформа не является производителем всех товаров, размещенных на сайте, и не отвечает за свойства товара как производитель, если товар продается сторонним продавцом.

**2.4.** При этом платформа может участвовать в обработке оплаты, доставки, возвратов, претензий и споров в порядке, предусмотренном настоящим соглашением и правилами платформы.

**2.5.** Платформа вправе устанавливать единые правила оформления заказов, оплаты, доставки, возвратов, модерации товаров, отзывов и взаимодействия пользователей для обеспечения безопасности и качества сервиса.

## **3. Регистрация покупателя, аккаунт и безопасность**

**3.1.** Пользователь может просматривать каталог без регистрации, если отдельные функции платформы не требуют создания аккаунта.

**3.2.** Для оформления заказа, отслеживания заказа, возврата, общения с поддержкой и использования иных функций платформа может потребовать регистрацию или вход в аккаунт.

**3.3.** При регистрации пользователь обязан предоставить достоверные данные.

**3.4.** Пользователь отвечает за сохранность доступа к своему аккаунту, логина, пароля, кода подтверждения и иных средств авторизации.

**3.5.** Все действия, совершенные через аккаунт пользователя, считаются действиями пользователя, если не доказано иное.

**3.6.** Пользователь обязан незамедлительно сообщить платформе, если он заметил несанкционированный доступ к аккаунту или подозрительные действия.

**3.7.** Платформа вправе временно ограничить доступ к аккаунту при подозрении на взлом, мошенничество, нарушение правил платформы или угрозу безопасности.

## **4. Оформление и подтверждение заказа**

**4.1.** Покупатель оформляет заказ путем выбора товара, добавления его в корзину, указания необходимых данных, выбора способа доставки и подтверждения заказа на платформе.

**4.2.** До подтверждения заказа покупатель обязан проверить:

- выбранный товар;
- количество;
- цену;
- способ доставки;
- адрес или отделение доставки;
- номер телефона;
- другие данные, необходимые для выполнения заказа.

**4.3.** Заказ считается оформленным после подтверждения покупателем на платформе.

**4.4.** Заказ может требовать подтверждения продавцом. Если продавец не подтвердил заказ, товар отсутствует, доставка невозможна или выявлена ошибка, заказ может быть отменен.

**4.5.** Платформа или продавец вправе отменить заказ до передачи товара в доставку, если:

- товар отсутствует в наличии;
- продавец не подтвердил заказ;
- указана ошибочная цена;
- указана ошибочная информация о товаре;
- невозможно выполнить доставку;
- есть признаки мошенничества или нарушения правил платформы;
- возникла техническая ошибка.

**4.6.** Если заказ был оплачен, но затем отменен платформой или продавцом, покупателю возвращается оплаченная сумма в порядке и сроки, предусмотренные настоящим соглашением и правилами платежного провайдера.

## **5. Цена, наличие и возможные ошибки**

**5.1.** Цены на платформе указываются в молдавских леех — MDL, если иное не указано отдельно.

**5.2.** Цена товара отображается в карточке товара и при оформлении заказа.

**5.3.** Старая цена, скидка или акционная цена отображаются только если они применимы к товару.

**5.4.** Наличие товара отображается на основании данных продавца и/или данных платформы.

**5.5.** Продавец обязан поддерживать актуальную информацию о цене, наличии и характеристиках товара.

**5.6.** Несмотря на меры проверки, на платформе могут возникать технические ошибки, ошибки продавца или некорректное отображение цены, наличия, описания или характеристик товара.

**5.7.** Если ошибка выявлена до передачи товара в доставку, платформа или продавец вправе отменить заказ. Если заказ был оплачен, покупателю возвращается оплаченная сумма.

**5.8.** Платформа не обязана продавать товар по явно ошибочной цене, если ошибка очевидна или возникла вследствие технического сбоя.

## **6. Оплата**

**6.1.** Доступные способы оплаты отображаются на платформе при оформлении заказа.

**6.2.** Платформа работает по модели предоплаты, если иной способ оплаты прямо не указан на платформе. Это означает, что заказ оплачивается покупателем до передачи товара в доставку.

**6.3.** Оплата может осуществляться через платежных провайдеров, банковские сервисы или иные способы, доступные на платформе.

**6.4.** Платформа не хранит полные данные банковских карт, если обработка платежа осуществляется сторонним платежным провайдером.

**6.5.** Заказ считается оплаченным после получения платформой или платежным провайдером подтверждения успешной оплаты.

**6.6.** Если оплата не прошла, была отклонена банком или платежным провайдером, заказ может быть не создан, не подтвержден или отменен.

**6.7.** Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если технически возможно и если иной способ не согласован с покупателем.

**6.8.** Сроки зачисления возврата могут зависеть от банка, платежной системы или платежного провайдера.

## **7. Доставка**

**7.1.** Доступные способы доставки отображаются при оформлении заказа.

**7.2.** Доставка может осуществляться через Nova Post, отделения, курьерскую доставку или иные способы, доступные на платформе.

**7.3.** Покупатель обязан указать достоверные данные для доставки: имя, телефон, адрес, город, отделение или иные необходимые сведения.

**7.4.** Платформа, продавец или служба доставки не несут ответственности за невозможность доставки, если покупатель указал неправильные или неполные данные.

**7.5.** Сроки доставки являются ориентировочными, если иное прямо не указано на платформе.

**7.6.** Срок доставки может зависеть от продавца, города отправки, города получения, режима работы службы доставки, праздничных дней, погодных условий, форс-мажора или иных обстоятельств.

**7.7.** После передачи товара службе доставки покупатель может отслеживать заказ, если такая функция доступна.

**7.8.** При получении товара покупатель обязан проверить целостность упаковки и товара в порядке, предусмотренном службой доставки и правилами платформы.

**7.9.** Если покупатель не получил товар, отказался от получения или не забрал заказ в установленный срок, заказ может быть возвращен продавцу, а расходы на доставку и возврат могут быть удержаны в случаях, предусмотренных правилами платформы и законодательством.

## **8. Отмена заказа**

**8.1.** Покупатель может отменить заказ до передачи товара в доставку, если такая возможность доступна в интерфейсе платформы или через службу поддержки.

**8.2.** После передачи товара в доставку отмена может быть невозможна или может оформляться как возврат товара.

**8.3.** Платформа или продавец вправе отменить заказ в случаях, указанных в разделе 4 настоящего соглашения.

**8.4.** Если заказ был оплачен и отменен до передачи в доставку, покупателю возвращается сумма оплаты, за исключением случаев, когда удержания допускаются законодательством или правилами платформы.

**8.5.** Если заказ отменен после передачи в доставку или не был получен покупателем, порядок возврата денежных средств и расходов на доставку определяется правилами платформы, условиями доставки и применимым законодательством.

## **9. Возврат товара и денег**

**9.1.** Покупатель вправе обратиться за возвратом товара и/или денежных средств в случаях, предусмотренных законодательством Республики Молдова, настоящим соглашением и правилами платформы.

**9.2.** Возврат может быть возможен, в частности, если:

- товар не был отправлен продавцом;
- товар не был получен покупателем;
- товар поврежден;
- товар имеет недостаток;
- товар не соответствует описанию;
- продавец отправил не тот товар;
- покупатель реализует право на отказ от дистанционной покупки, если такое право применимо к конкретному товару.

**9.3.** В отношении онлайн-покупок в Молдове применяются правила о дистанционных договорах и защите потребителей. Покупатель-потребитель, как правило, вправе отказаться от дистанционной покупки в течение 14 календарных дней с момента получения товара, если такое право применимо к конкретному товару и если товар не относится к исключениям, установленным законодательством.

**9.4.** Некоторые товары могут не подлежать возврату или могут возвращаться только при соблюдении специальных условий, например:

- товары, изготовленные индивидуально или по специальному заказу покупателя;
- товары с нарушенной упаковкой, если это важно по санитарным или гигиеническим причинам;
- отдельные категории косметики, средств гигиены, пищевых товаров, детских товаров;
- товары, которые после передачи были смешаны с другими товарами и не могут быть отделены;
- цифровые товары, если такие будут размещаться на платформе;
- иные товары, возврат которых ограничен законом.

**9.5.** Для оформления возврата покупатель должен подать заявку через платформу или службу поддержки и предоставить необходимые данные:

- номер заказа;

- причину возврата;
- фото или видео, если товар поврежден, имеет недостаток или не соответствует описанию;
- иные сведения, необходимые для рассмотрения обращения.

**9.6.** Платформа может запросить дополнительные доказательства, если это необходимо для рассмотрения обращения.

**9.7.** Если возврат связан с недостатком товара, повреждением, ошибкой продавца или несоответствием описанию, расходы на обратную доставку могут быть возложены на продавца или компенсированы в порядке, установленном платформой и законодательством.

**9.8.** Если покупатель возвращает товар без недостатков по собственной инициативе, расходы на обратную доставку могут быть возложены на покупателя, если иное не предусмотрено законом, продавцом или правилами платформы.

**9.9.** Возврат денежных средств производится после подтверждения основания возврата и/или получения товара продавцом, если иной порядок не предусмотрен платформой или законодательством. В случаях, когда применяется право потребителя на отказ от дистанционной покупки, возврат денежных средств осуществляется в сроки, предусмотренные законодательством и правилами платежного провайдера.

**9.10.** Платформа может отказать в удовлетворении заявки на возврат, если отсутствуют законные основания для возврата, товар имеет следы использования, товар был поврежден покупателем, нарушены условия возврата или товар относится к категории товаров, возврат которых ограничен законом.

## **10. Споры и претензии**

**10.1.** Если у покупателя возникла претензия по заказу, товару, оплате, доставке или возврату, покупатель может обратиться в службу поддержки платформы.

**10.2.** Покупатель должен предоставить информацию, необходимую для рассмотрения обращения:

- номер заказа;
- описание проблемы;
- фото, видео или иные доказательства;
- переписку с продавцом, если она велась;
- иные данные по запросу платформы.

**10.3.** Платформа может рассматривать спор между покупателем и продавцом и принимать решение на основании:

- данных заказа;
- статусов оплаты и доставки;
- информации от службы доставки;
- фото и видео доказательств;

- объяснений покупателя и продавца;
- правил платформы;
- применимого законодательства.

**10.4.** На время рассмотрения спора платформа может приостановить выплату продавцу по спорному заказу.

**10.5.** Решение платформы по спору может включать:

- возврат денег покупателю;
- частичный возврат;
- отказ в удовлетворении заявки на возврат;
- повторную отправку товара;
- компенсацию доставки;
- иное решение, соответствующее правилам платформы и законодательству.

**10.6.** Обращение в поддержку платформы не ограничивает право покупателя обратиться в компетентные органы или суд в случаях, предусмотренных законом.

## **11. Отзывы и общение на платформе**

**11.1.** Покупатель может оставлять отзывы о товарах, продавцах или заказах, если такая функция доступна на платформе.

**11.2.** Отзыв должен быть достоверным, относиться к реальному опыту покупки или использования товара и не должен нарушать права третьих лиц.

**11.3.** Запрещено размещать в отзывах и сообщениях:

- оскорбления;
- угрозы;
- ненормативную лексику;
- ложную информацию;
- персональные данные других лиц;
- рекламу сторонних сайтов;
- ссылки, QR-коды, телефоны, мессенджеры или способы обхода платформы;
- материалы, нарушающие права третьих лиц;
- незаконный контент.

**11.4.** Платформа вправе модерировать, скрывать или удалять отзывы и сообщения, если они нарушают правила платформы.

**11.5.** Платформа вправе ограничить возможность оставлять отзывы или сообщения при злоупотреблении этой функцией.

## **12. Интеллектуальная собственность пользователей**



**12.1.** Пользователь не вправе размещать, загружать, публиковать или передавать через платформу материалы, нарушающие права третьих лиц, включая тексты, изображения, фотографии, товарные знаки, логотипы, названия брендов, дизайн и иные объекты интеллектуальной собственности.

**12.2.** Пользователь гарантирует, что имеет необходимые права на материалы, которые он размещает на платформе.

**12.3.** Размещая материалы на платформе, пользователь предоставляет платформе право использовать такие материалы в пределах, необходимых для работы платформы, отображения отзывов, карточек, обращений, модерации, поддержки и защиты прав сторон.

**12.4.** Платформа вправе удалить или ограничить доступ к материалам пользователя при наличии жалобы правообладателя, требования компетентного органа или признаков нарушения прав третьих лиц.

**12.5.** Все права на сайт, интерфейс, дизайн, тексты, логотипы, программный код, базы данных и иные элементы платформы принадлежат **Jupiter Commerce SRL** или используются платформой на законных основаниях.

## **13. Запрещенное поведение покупателя**

**13.1.** Пользователю запрещено:

- использовать платформу незаконным способом;
- предоставлять ложные данные;
- оформлять фиктивные заказы;
- пытаться обойти оплату или правила платформы;
- вмешиваться в работу сайта;
- использовать автоматические скрипты, ботов или парсинг без разрешения платформы;
- нарушать права продавцов, платформы или других пользователей;
- размещать незаконный, оскорбительный, вредоносный или вводящий в заблуждение контент;
- использовать платформу для мошенничества;
- передавать аккаунт третьим лицам без согласия платформы;
- пытаться получить несанкционированный доступ к чужим аккаунтам или данным.

**13.2.** При нарушении правил платформа вправе ограничить доступ пользователя к отдельным функциям, отменить заказ, удалить контент, заблокировать аккаунт или принять иные меры, предусмотренные настоящим соглашением.

## **14. Ответственность сторон**

**14.1.** Пользователь отвечает за достоверность предоставленных данных, безопасность аккаунта и соблюдение настоящего соглашения.

**14.2.** Продавец отвечает за достоверность информации о товаре, наличие товара, качество товара, законность его продажи, соответствие товара описанию и требованиям законодательства.

**14.3.** Платформа отвечает за работу своих сервисов в пределах, предусмотренных настоящим соглашением и законодательством.

**14.4.** Платформа не отвечает за действия продавцов, служб доставки, банков, платежных провайдеров и иных третьих лиц, если такие лица действуют самостоятельно и вне контроля платформы. При этом платформа может содействовать покупателю в решении вопросов, связанных с заказом.

**14.5.** Стороны не несут ответственность за неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами, которые сторона не могла разумно предотвратить: сбои связи, аварии, действия государственных органов, военные действия, чрезвычайные ситуации, забастовки, природные явления, сбои платежных систем, служб доставки или иные обстоятельства вне разумного контроля стороны.

## **15. Ограничение ответственности платформы**

**15.1.** Платформа стремится обеспечивать стабильную работу сервиса, но не гарантирует, что платформа будет доступна постоянно, без ошибок, перерывов или технических сбоев.

**15.2.** Платформа вправе временно ограничивать доступ к сервису для технических работ, обновлений, устранения ошибок, защиты безопасности или по иным причинам.

**15.3.** Платформа не гарантирует, что конкретный товар всегда будет доступен, что продавец подтвердит заказ или что доставка будет выполнена в ориентировочный срок.

**15.4.** Платформа не несет ответственность за убытки, возникшие вследствие:

- неправильных данных, указанных покупателем;
- действий или бездействия продавца;
- действий службы доставки;
- отказа банка или платежного провайдера;
- технических сбоев вне контроля платформы;
- нарушения пользователем настоящего соглашения.

**15.5.** Ничто в настоящем соглашении не ограничивает права потребителя, которые не могут быть ограничены по законодательству Республики Молдова.

## **16. Блокировка аккаунта**

**16.1.** Платформа вправе временно или постоянно ограничить доступ пользователя к аккаунту или отдельным функциям, если пользователь:

- нарушает настоящее соглашение;
- оформляет фиктивные или мошеннические заказы;
- злоупотребляет возвратами, спорами или отзывами;
- пытается обойти платформу;
- нарушает права третьих лиц;
- создает угрозу безопасности платформы;
- использует чужие данные;
- нарушает применимое законодательство.

**16.2.** При блокировке аккаунта платформа вправе сохранить данные, необходимые для исполнения заказов, возвратов, споров, бухгалтерского учета, защиты прав и выполнения юридических обязанностей.

**16.3.** Блокировка аккаунта не отменяет обязательства пользователя по уже оформленным заказам, оплатам, возвратам или спорам.

## **17. Изменение условий**

**17.1.** Платформа вправе изменять настоящее соглашение.

**17.2.** Новая редакция соглашения публикуется на платформе и вступает в силу с момента публикации, если иной срок не указан в новой редакции.

**17.3.** Продолжение использования платформы после вступления изменений в силу означает согласие пользователя с обновленными условиями.

**17.4.** Если пользователь не согласен с изменениями, он должен прекратить использование платформы.

**17.5.** Для уже оформленных заказов применяются условия, действовавшие на момент оформления заказа, если иное не требуется законом или не улучшает положение покупателя.