

Публичная оферта (Пользовательское соглашение)

об использовании Платформы MERV

Дата публикации: 02.10.2026

Настоящая Публичная оферта (далее — **Оферта**) определяет условия использования Платформы MERV (далее — **Платформа**) физическими лицами, являющимися **Посетителями** и **Покупателями**, и регулирует отношения между Оператором Платформы и указанными лицами, в том числе условия заключения договора об оказании услуг Покупателю, приобретающему Товары Поставщика на Платформе.

Текст настоящей Оферты является официальным публичным предложением **ООО «А-СЕРВИС»** (далее — **Оператор**) заключить договор на изложенных ниже условиях в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий по акцепту Оферты, предусмотренных настоящей Офертой, и означающих полное и безоговорочное принятие всех ее условий без каких-либо изъятий или ограничений, на условиях присоединения.

Использование Платформы (в том числе простое посещение сайта, а тем более оформление Заказа и совершение оплаты) расценивается Оператором в качестве безусловного подтверждения (презумпции) того, в совокупности, что использующее Платформу физическое лицо обладает надлежащей дееспособностью в соответствии с действующим законодательством РФ для совершения соответствующих действий, самостоятельно прочло и поняло все условия настоящей Оферты, не имеет каких-либо возражений в отношении них, обязуется придерживаться и соблюдать их в полном объеме, а также обязуется при использовании Платформы соблюдать все нормы применимого законодательства Российской Федерации. Посетитель и Покупатель подтверждают, что Оператор вправе полагаться на указанную презумпцию в полном объеме.

ВНИМАНИЕ! ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО, КОТОРОЕ НЕ СОГЛАСНО С СОДЕРЖАНИЕМ ОФЕРТЫ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ИЛИ В КАКОЙ-ЛИБО ЕЕ ЧАСТИ И (ИЛИ) КОТОРОМУ НЕПОНЯТНО КАКОЕ-ЛИБО ИЗ ПОЛОЖЕНИЙ НАСТОЯЩЕЙ ОФЕРТЫ, НЕ ДОЛЖНО ПРИСТУПАТЬ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПЛАТФОРМЫ И ОБЯЗАНО НЕМЕДЛЕННО ПРЕКРАТИТЬ ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ.

Актуальная версия Оферты размещена на WEB-сайте Платформы по адресу: merv.io/terms.

1. Термины и определения

В настоящей Оферте используются следующие термины в указанных значениях:

Термин	Определение
Платформа MERV (Платформа)	Интернет-ресурс, расположенный по адресу merv.io , включая все его поддомены и страницы (например, merv.io/berezina), программное обеспечение, дизайн, а также информацию, размещенную на Платформе Оператором.
Оператор Платформы (Оператор)	ООО «А-СЕРВИС» (ИНН 2466256040), юридическое лицо, обеспечивающее функционирование Платформы и выступающее в качестве оператора обработки персональных данных.
Поставщик	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в соответствии с законодательством РФ, которое поставляет Товары на Платформу и выступает продавцом Товара по сделкам с Покупателями.
Эксперт (Держатель витрины)	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное как ИП или самозанятое), создающее на Платформе персональную витрину, подбирающее Товары из каталога Поставщиков и рекомендуемое их Покупателям. Получает Вознаграждение Эксперта с продаж.
Агент	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное как ИП или самозанятое), привлекающее Экспертов на Платформу и получающее Вознаграждение Агента.
Покупатель	Физическое лицо, приобретающее Товары на витрине Эксперта на Платформе для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
Посетитель	Физическое лицо, осуществляющее доступ к Платформе без оформления Заказа.
Резидент Платформы	Обобщающее понятие для Поставщиков, Экспертов и Агентов, использующих Платформу в соответствии с ее функциональным назначением.
Витрина Эксперта	Персональная страница Эксперта на Платформе (поддомен вида merv.io/имя_эксперта), на которой размещены Товары, выбранные Экспертом из каталога Поставщиков для рекомендации Покупателям.
Товар	Любая продукция и (или) иные товары, не изъятые из гражданского оборота, размещаемые Поставщиками в Каталоге Платформы и доступные для приобретения на витринах Экспертов, вне зависимости от товарной категории. Действующий ассортимент товарных категорий может расширяться по мере развития Платформы.

Термин	Определение
Заказ	Совокупность Товаров, выбранных Покупателем на витрине Эксперта для приобретения, с указанием способа оплаты и доставки.
Склад MERV (FBO)	Складской комплекс, принадлежащий или арендуемый Оператором, на котором хранятся товары Поставщиков и осуществляется комплектация и отправка Заказов Покупателям.
Служба доставки (СДЭК)	Логистический партнер Оператора, осуществляющий доставку Заказов Покупателям до пунктов выдачи.
Платежный партнер (Робокасса)	ООО «Робокасса» — юридическое лицо, обеспечивающее прием платежей от Покупателей по банковским картам и иным способам.

2. Общие положения

2.1. Оператор предоставляет Посетителям и Покупателям доступ к Платформе и ее функционалу на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

2.2. Платформа является информационно-посреднической площадкой, которая:

- Предоставляет Поставщикам возможность размещать информацию о Товарах;
- Предоставляет Экспертам возможность создавать персональные витрины и рекомендовать Товары;
- Предоставляет Покупателям возможность приобретать Товары на витринах Экспертов;
- Организует хранение Товаров на складе MERV (FBO);
- Организует доставку Товаров через Службу доставки (СДЭК);
- Организует прием платежей через Платежного партнера (Робокасса).

2.3. Оператор не является продавцом Товаров. Продавцом по сделкам с Покупателями выступает **Поставщик**, разместивший Товар на Платформе. В указанных правоотношениях Оператор выступает в качестве владельца агрегатора информации о товарах (услугах) в значении, установленном Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также в качестве технического посредника, обеспечивающего функционирование Платформы и организацию расчетов. Все права и обязательства по договору купли-продажи, заключенному Покупателем с Поставщиком, возникают непосредственно у Поставщика; Оператор не является стороной такого договора и не несет обязанностей, связанных с его исполнением, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящей Офертой и законодательством РФ.

2.4. Покупатель приобретает Товары исключительно через персональную Витрину конкретного Эксперта. Общедоступного каталога или витрины Платформы, минуя персональные витрины Экспертов, не существует: ознакомление с Товарами и оформление Заказа возможны только на странице Витрины, по ссылке которой Покупатель перешел на Платформу. Переход Покупателя на Витрину другого Эксперта не создает каких-либо обязательств Оператора или прав Покупателя по отношению к предыдущей Витрине.

2.5. Отношения между Оператором и Поставщиками, Экспертами, Агентами регулируются отдельными договорами и Правилами работы системы, размещенными по адресу merv.io/rules; Покупатель к указанным договорам и Правилам не присоединяется и не связан их условиями, за исключением условий, прямо инкорпорированных в настоящую Оферту.

2.6. Информация о Продавце. В карточке каждого Товара Оператор доводит до сведения Покупателя информацию о Поставщике, являющемся продавцом данного Товара: фирменное наименование (фамилию, имя, отчество — для индивидуального предпринимателя), основной государственный регистрационный номер (ОГРН/ОГРНИП), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) и адрес. Указанная информация предоставляется в соответствии со ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» и доступна Покупателю до оформления Заказа.

2.7. Передача данных Покупателя Эксперту. Покупатель информирован и согласен с тем, что Эксперт, на Витрине которого оформлен Заказ, получает доступ к сведениям о таком Заказе, включая фамилию, имя, контактные данные Покупателя, состав и статус Заказа. Указанные сведения предоставляются Эксперту исключительно для сопровождения Заказа и взаимодействия с Покупателем в рамках исполнения Заказа. Эксперт не вправе использовать эти сведения в иных целях, в том числе для собственных рассылок и продвижения, и не вправе передавать их третьим лицам. Порядок обработки персональных данных определен Политикой конфиденциальности (merv.io/privacy).

3. Статус Посетителя и Покупателя

3.1. Посетитель — физическое лицо, осуществляющее доступ к Платформе (в том числе к конкретной Витрине) без оформления Заказа.

3.1.1. Посетитель вправе:

- Просматривать информацию о Товарах, размещенную на Витрине;
- Ознакомиться с условиями Оферты, Политикой конфиденциальности и иными документами Оператора.

3.1.2. Посетитель обязуется:

- Не использовать Платформу для целей, противоречащих законодательству РФ;
- Не нарушать нормальную работу Платформы;
- Не предпринимать попыток несанкционированного доступа к функционалу Платформы.

3.2. **Покупатель** — физическое лицо, оформившее Заказ на витрине Эксперта.

3.2.1. Статус Покупателя приобретается с момента оформления Заказа и действует до момента завершения исполнения Заказа (включая доставку и возврат, если применимо).

3.2.2. Для оформления Заказа Покупатель **не обязан** проходить регистрацию на Платформе.

3.2.3. При оформлении Заказа Покупатель обязан предоставить достоверную информацию, необходимую для исполнения Заказа:

- Фамилия, Имя, Отчество;
- Номер контактного телефона;
- Адрес электронной почты (опционально, но рекомендуется для получения электронного чека);
- Выбор пункта выдачи СДЭК.

3.2.4. Оформляя Заказ, Покупатель подтверждает достижение им возраста, необходимого в соответствии с законодательством РФ для совершения соответствующей сделки, и свою полную дееспособность.

4. Порядок оформления и исполнения Заказа

4.1. Процесс оформления Заказа:

4.1.1. Покупатель переходит на витрину Эксперта (по ссылке вида `meriv.io/имя_эксперта`).

4.1.2. Покупатель выбирает Товары, добавляет их в корзину.

4.1.3. Покупатель переходит к оформлению Заказа, заполняет обязательные поля (ФИО, телефон, адрес доставки).

4.1.4. Покупатель выбирает способ оплаты (банковская карта через Платежного партнера).

4.1.5. Покупатель подтверждает согласие с условиями Оферты и Политикой конфиденциальности (путем простановки галочки).

4.1.6. Покупатель нажимает кнопку «Оформить заказ» и производит оплату.

4.2. С момента успешной оплаты Заказ считается **принятым к исполнению**.

4.3. Исполнение Заказа:

4.3.1. Оператор передает информацию о Заказе в систему управления складом MERV (FBO).

4.3.2. Сотрудники склада комплектуют Заказ, проверяют его на соответствие заявленному ассортименту.

4.3.3. Сформированный Заказ передается в Службу доставки (СДЭК) для отправки в выбранный Покупателем пункт выдачи.

4.3.4. Покупатель получает уведомление о статусе Заказа (SMS или e-mail).

4.3.5. Покупатель получает Заказ в пункте выдачи СДЭК, предъявив документ, удостоверяющий личность.

4.4. Срок исполнения Заказа:

4.4.1. Срок исполнения Заказа зависит от наличия Товаров на складе MERV, времени комплектации и региона доставки.

4.4.2. Ориентировочный срок доставки указывается на Платформе при оформлении Заказа.

4.4.3. В исключительных случаях срок может быть увеличен (при форс-мажорных обстоятельствах, праздничных днях и т.п.). Об этом Покупатель уведомляется дополнительно.

5. Цена и оплата

5.1. Цена на Товары устанавливается **Поставщиком** и указывается на витрине Эксперта в рублях Российской Федерации.

5.2. Цена включает все налоги и сборы, предусмотренные законодательством РФ.

5.3. Оплата Заказа осуществляется Покупателем в безналичной форме с использованием банковской карты через Платежного партнера — **ООО «Робокасса»**.

5.4. Поддерживаются банковские карты платежных систем:

- МИР;
- VISA International;
- Mastercard Worldwide;
- JCB.

5.5. Оператор **не обрабатывает и не хранит** данные банковских карт Покупателя. Все платежные операции осуществляются на защищенных серверах Платежного партнера, сертифицированных по стандарту PCI DSS.

5.6. В случае успешной оплаты Покупателю направляется электронный чек на указанный e-mail.

6. Доставка

6.1. Доставка Товаров осуществляется Службой доставки **СДЭК** до пунктов выдачи заказов (ПВЗ).

6.2. **Доставка Заказа осуществляется за счет Оператора. Стоимость доставки для Покупателя составляет 0 (ноль) рублей.** Ориентировочный срок доставки рассчитывается на Платформе при оформлении Заказа и зависит от региона доставки, веса и габаритов Товаров.

6.3. Покупатель обязан самостоятельно выбрать удобный пункт выдачи СДЭК при оформлении Заказа.

6.4. При получении Заказа в пункте выдачи СДЭК Покупатель обязан проверить:

- Внешний вид упаковки (отсутствие повреждений);
- Соответствие количества и ассортимента Товаров заказанным.

6.5. В случае обнаружения повреждений упаковки или несоответствия содержимого Заказу Покупатель имеет право:

- Отказаться от получения Заказа;
- Составить акт о несоответствии в присутствии сотрудника СДЭК.

6.6. Риск случайной гибели или повреждения Товара переходит к Покупателю с момента фактической передачи Товара в пункте выдачи СДЭК.

7. Возврат Товара

7.1. Покупатель имеет право на возврат Товара надлежащего качества в течение **14 (четырнадцати) дней** с момента получения Заказа, в соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (дистанционный способ продажи), **за исключением Товаров, включенных в утвержденный Правительством РФ перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену** (в том числе — на дату публикации настоящей Оферты — парфюмерно-косметических товаров, согласно Постановлению Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

7.2. Принадлежность конкретного Товара к категории, не подлежащей возврату при надлежащем качестве, указывается в карточке Товара на Витрине Эксперта либо доводится до Покупателя иным способом при оформлении Заказа. Поскольку ассортимент Платформы может включать Товары различных категорий, Покупателю следует уточнять условия возврата конкретного Товара до его приобретения.

7.3. Возврат Товара ненадлежащего качества (брак, дефекты) осуществляется независимо от категории Товара:

7.3.1. Покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками Товара, в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Для ускорения рассмотрения

Оператор рекомендует уведомить о недостатках в течение 7 дней с момента получения Заказа. Пропуск указанного срока не лишает Покупателя права на предъявление требований в пределах сроков, установленных законодательством. При обращении Покупателю рекомендуется:

- направить фото- и (или) видеоматериалы, подтверждающие недостатки;
- вернуть Товар на склад MERV через СДЭК. Обратная доставка оплачивается Покупателем самостоятельно; документ, подтверждающий оплату (чек, квитанция), необходимо сохранить и приложить к обращению — при подтверждении недостатков эти расходы возмещаются Покупателю в соответствии с п. 7.3.2.

7.3.2. После получения и проверки Товара на складе MERV Оператор:

- **При подтверждении недостатков** — возвращает Покупателю стоимость Товара в полном объеме и дополнительно возмещает документально подтвержденные расходы Покупателя на обратную доставку Товара на склад MERV, либо, по выбору Покупателя, организует замену Товара за свой счет;
- **При неподтверждении недостатков** — направляет Покупателю мотивированный отказ и возвращает Товар Покупателю; расходы на обратную доставку в этом случае не возмещаются.

7.3.3. Расходы Оператора, понесенные в связи с возвратом Товара ненадлежащего качества, включая возмещенную Покупателю стоимость обратной доставки, возмещаются Оператору Поставщиком, ответственным за качество Товара, в порядке, предусмотренном п. 6.4.2 Правил. На расчеты с Покупателем это не влияет и сроков их проведения не изменяет.

7.4. Способ и срок возврата денежных средств:

- Возврат осуществляется на ту же банковскую карту, с которой производилась оплата;
- Срок возврата — **не позднее 10 (десяти) календарных дней** с даты предъявления Покупателем соответствующего требования, в соответствии со ст. 22 и п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Фактическое зачисление средств на счет Покупателя зависит от сроков обработки операции банком-эмитентом.

7.5. Для инициирования возврата Покупатель должен обратиться в службу поддержки Оператора по e-mail: mervplatform@gmail.com или через форму обратной связи на Платформе.

8. Права и обязанности сторон

8.1. Оператор обязуется:

8.1.1. Обеспечить работоспособность Платформы и доступность ее функционала для Посетителей и Покупателей.

8.1.2. Организовать прием и исполнение Заказов Покупателей в соответствии с условиями настоящей Оферты.

8.1.3. Осуществлять обработку персональных данных в порядке, установленном законодательством РФ и Политикой конфиденциальности Оператора.

8.1.4. Обеспечить передачу электронного чека Покупателю после успешной оплаты Заказа.

8.1.5. Рассматривать обращения Покупателей в разумные сроки, но не позднее 30 (тридцати) дней с момента получения обращения.

8.2. Оператор имеет право:

8.2.1. Вносить изменения в настоящую Оферту, цены на Товары (по поручению Поставщиков), способы и сроки оплаты и доставки в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента публикации на Платформе и **не имеют обратной силы**: к Заказам, оформленным и оплаченным до вступления изменений в силу, применяются цена и условия, действовавшие на момент оформления Заказа. Архив ранее действовавших редакций Оферты размещается по адресу merv.io/rules/archive.

8.2.2. Приостанавливать или прекращать доступ к Платформе в случае нарушения Покупателем условий Оферты или законодательства РФ.

8.2.3. Привлекать третьих лиц для исполнения обязательств по настоящей Оферте (в том числе СДЭК, Робокасса).

8.2.4. Использовать технологию cookie и собирать обезличенную аналитическую информацию.

8.3. Покупатель обязуется:

8.3.1. Ознакомиться с условиями настоящей Оферты до оформления Заказа.

8.3.2. Предоставить достоверную и полную информацию, необходимую для оформления и исполнения Заказа.

8.3.3. Оплатить заказанный Товар в полном объеме. Стоимость доставки Покупателем не оплачивается (п. 6.2).

8.3.4. Не использовать Товары, приобретенные на Платформе, в предпринимательских целях.

8.3.5. Соблюдать условия возврата, установленные настоящей Офертой и законодательством РФ.

8.4. Покупатель имеет право:

8.4.1. Получить Заказанный Товар надлежащего качества в установленный срок.

8.4.2. Отказаться от получения e-mail и SMS-рассылок в любое время.

8.4.3. Обратиться в службу поддержки Оператора по вопросам, связанным с исполнением Заказа.

9. Согласие на обработку данных и коммуникации

9.1. Оформляя Заказ либо иным образом предоставляя Оператору свои персональные данные, Покупатель путем проставления соответствующей отметки в интерфейсе Платформы дает согласие на их обработку в соответствии с Политикой конфиденциальности, размещенной по адресу merv.io/privacy.

9.2. Данное поле находится в непосредственной близости с текстом (гиперссылкой) настоящей Оферты и Политики конфиденциальности.

9.3. Оператор вправе направлять Покупателю уведомления о статусе Заказа по SMS, электронной почте или посредством мессенджеров — такие уведомления не являются рекламной рассылкой и направляются в целях исполнения Заказа.

9.4. Отдельно от уведомлений, указанных в п. 9.3, Оператор и (или) Поставщик вправе направлять Покупателю информационные и рекламные сообщения (о скидках, акциях и специальных предложениях) только при наличии отдельного согласия Покупателя, выраженного проставлением соответствующей отметки.

9.5. Форма согласия на получение рекламной рассылки является конкретной, информативной, осознанной и предоставляется в форме, позволяющей подтвердить факт ее получения.

9.6. Покупатель вправе в любой момент отказаться от получения рекламной рассылки, сняв соответствующую отметку в Личном кабинете (при наличии) либо перейдя по ссылке «Отписаться» в полученном сообщении.

9.7. Покупатель подтверждает, что указанные им номер телефона и (или) адрес электронной почты принадлежат ему, а направляемые на них сообщения предназначены исключительно для него.

10. Ответственность сторон

10.1. Оператор несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей Оферте в соответствии с законодательством РФ.

10.2. Ответственность за качество Товаров, их соответствие заявленным характеристикам, а также за соблюдение прав интеллектуальной собственности несет **Поставщик**, разместивший Товар на Платформе. Оператор как владелец агрегатора информации не несет ответственности за убытки, причиненные Покупателю вследствие предоставления ему недостоверной или

неполной информации о Товаре, если такая информация была предоставлена Поставщиком и не изменялась Оператором.

10.3. Оператор не несет ответственности за:

- Действия третьих лиц (Поставщиков, Экспертов, служб доставки, платежных партнеров), если не докажет, что нарушение произошло по его вине;
- Задержки или сбои в работе Платформы, возникшие по вине интернет-провайдеров или иных внешних факторов;
- Последствия, возникшие в результате предоставления Покупателем недостоверной информации.

10.4. Оператор не несет ответственности за убытки Покупателя, возникшие в результате использования Товара не по назначению или в предпринимательских целях.

11. Форс-мажор

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора и которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

11.2. К обстоятельствам форс-мажора относятся: стихийные бедствия, войны, военные действия, террористические акты, пожары, эпидемии, забастовки, акты органов государственной власти, изменения законодательства и иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон.

11.3. Сторона, оказавшаяся в условиях форс-мажора, обязана уведомить другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения таких обстоятельств.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящая Оферта и отношения между Оператором и Покупателем регулируются законодательством Российской Федерации.

12.2. Все споры и разногласия, возникающие из настоящей Оферты, подлежат разрешению путем переговоров, в том числе путем направления письменной претензии на e-mail Оператора, указанный в разделе 13.

12.3. При невозможности достижения согласия в ходе переговоров споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора в соответствии с законодательством РФ.

12.4. Признание судом недействительным какого-либо положения настоящей Оферты не влечет недействительности остальных положений.

12.5. Актуальная версия Оферты доступна по адресу: merv.io/terms.

13. Реквизиты Оператора

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «А-СЕРВИС»

Сокращенное наименование: ООО «А-СЕРВИС»

Юридический адрес: 660077, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Алексеева, д.93, помещ. 206

Фактический адрес: 660077, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Алексеева, д.93, помещ. 206

ИНН: 2466256040

КПП: 246501001

ОГРН: 1122468059240

ОКПО: 10188766

Дата регистрации: 31.10.2012

Генеральный директор: Пономаренко Андрей Леонидович

Телефон: [указать телефон]

E-mail: mervplatform@gmail.com

Сайт: merv.io

Банковские реквизиты:

Расчётный счёт: 40702810300810124814

Банк: Филиал «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» Банка ВТБ (ПАО)

Корр. счёт: 30101810145250000411

БИК: 044525411

Ссылки на связанные документы:

- [Политика конфиденциальности] — merv.io/privacy
- [Правила работы системы] — merv.io/rules