

Правила оказания услуг фулфилмента

Редакция 3 от 16.09.2026 · Действует с 16.09.2026

SHA-256: 511a6a34bdb35f7d3ed4a2a7efb35005e0a1677d13396a46a3fd45c90e717330

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ФУЛФИЛМЕНТА

1. Термины

- 1.1. **Исполнитель** — лицо, указанное в Соглашении о присоединении: индивидуальный предприниматель Озеров Павел Павлович либо ООО «Складские Решения». Оба лица оказывают услуги под общим обозначением «Складские Решения» / F3PL; обязанной стороной по конкретному Соглашению является только лицо, названное в нём Исполнителем.
- 1.2. **Заказчик** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим, подписавшее Соглашение о присоединении к настоящим Правилам.
- 1.3. **Соглашение** — Соглашение о присоединении к Правилам, содержащее реквизиты Сторон, контакты и каналы связи, подключённые маркетплейсы и индивидуальные условия. Соглашение и Правила вместе составляют договор.
- 1.4. **Правила** — настоящий документ в редакции, действующей на дату совершения операции.
- 1.5. **Тарифы** — Приложение № 1 к Правилам: перечень услуг с ценами и единицами измерения.
- 1.6. **Склад** — помещение Исполнителя по адресу: г. Краснодар, ул. Аксайская, д. 63.
- 1.7. **Личный кабинет (ЛК)** — раздел сайта f3pl.ru, доступ к которому Заказчик получает после активации; основной канал заявок, документов, отчётов и уведомлений.
- 1.8. **Маркетплейс** — торговая площадка (Wildberries, Ozon, Яндекс Маркет и иные), на которой Заказчик реализует Товар.
- 1.9. **Кабинет маркетплейса** — учётная запись Заказчика на маркетплейсе, доступ к которой (в том числе через API-ключ) Заказчик передаёт Исполнителю для выполнения поручений по разделу 11.
- 1.10. **Товар** — вещи, переданные Заказчиком Исполнителю на Склад. Заказчик гарантирует, что Товар принадлежит ему на праве собственности либо он вправе распоряжаться Товаром, Товар не находится под арестом, в залоге и не является предметом спора.
- 1.11. **Единица** — одна штука Товара в потребительской упаковке, имеющая штрихкод или получающая его при размещении.

1.12. **Артикул** — карточка Товара в учёте Исполнителя, соответствующая одному артикулу (SKU) Заказчика.

1.13. **Поставка** — партия Товара, передаваемая Заказчиком на Склад по одной Заявке на поставку.

1.14. **Заявка** — распоряжение Заказчика, поданное через ЛК: на поставку, на отгрузку, на возврат Товара, на разовую услугу. Заявка, поданная через ЛК, является надлежащим поручением без дополнительного подтверждения.

1.15. **Заказ** — заказ покупателя, поступивший из Кабинета маркетплейса по API при работе по модели FBS.

1.16. **Отгрузка** — передача Товара со Склада маркетплейсу, перевозчику, транспортной компании или Заказчику.

1.17. **Акт по местам** — документ Исполнителя, фиксирующий количество грузовых мест (коробов, паллет), принятых от перевозчика или Заказчика, с фотофиксацией.

1.18. **Акт по единицам** — документ Исполнителя, фиксирующий количество Единиц по Артикулам, выявленное при поштучной приёмке, и расхождения с Заявкой на поставку.

1.19. **Отчёт об операциях** — ежедневно формируемый в ЛК перечень выполненных операций с указанием даты, вида, количества и стоимости по Тарифам.

1.20. **Ячейка** — расчётная единица хранения объёмом 0,096 м³ (60 × 40 × 40 см). Количество Ячеек определяется расчётно по объёму Товара Заказчика, а не по фактическому размещению.

1.21. **Паллетное место** — место хранения одной паллеты размером 1200 × 800 мм, высотой до 1800 мм и весом до 700 кг с Товаром одного Заказчика.

1.22. **Крупногабаритная Единица** — Единица, любая сторона которой в упаковке превышает 60 × 40 × 40 см либо вес превышает 25 кг.

1.23. **Отчётный период** — календарная неделя с понедельника по воскресенье.

1.24. **Рабочий день** — день с понедельника по пятницу, не являющийся нерабочим праздничным днём по законодательству Российской Федерации.

1.25. **Режим работы Склада** — ежедневно: в рабочие дни с 08:00 до 20:00, в субботу, воскресенье и нерабочие праздничные дни с 08:00 до 16:00 по местному времени. Приёмка Поставок, обработка Заказов и Отгрузки выполняются во все дни работы Склада.

1.26. **Рейс** — плановый выезд транспорта Исполнителя со Склада к маркетплейсам и в пункты выдачи: в рабочие дни — в 11:00 и в 20:00, в субботу, воскресенье и нерабочие праздничные дни — в 15:30. Время фактической сдачи отправок зависит от очереди на стороне маркетплейса.

2. Стороны и порядок заключения договора

2.1. Правила определяют условия, на которых Исполнитель оказывает услуги фулфилмента неопределённому кругу лиц, отвечающих п. 1.2. Правила не являются публичной офертой в смысле ст. 437 ГК РФ; Исполнитель вправе отказать в заключении договора без объяснения причин.

2.2. Порядок заключения. Договор заключается путём присоединения Заказчика к Правилам (ст. 428 ГК РФ) одним из способов: а) в электронной форме в ЛК: Заказчик регистрируется по номеру телефона и одноразовому коду, указывает ИНН (реквизиты и сведения о руководителе загружаются из ЕГРЮЛ/ЕГРИП), контакты, маркетплейсы и доступы, подтверждает ознакомление с Правилами и Тарифами и подписывает сформированное системой Соглашение простой электронной подписью (п. 2.3). Соглашению присваиваются номер, дата и время подписания, контрольная сумма (хеш); экземпляр в формате PDF направляется на электронную почту Заказчика и доступен в ЛК; б) подписанием Соглашения через оператора электронного документооборота усиленной квалифицированной электронной подписью; в) подписанием Соглашения на бумаге либо обменом сканами подписанного Соглашения с адресов электронной почты, указанных в Соглашении. Подписанное Соглашение является офертой Заказчика заключить договор на условиях Правил и Тарифов в редакциях, указанных в Соглашении. Акцептом Исполнителя является активация ЛК Заказчика; дата и время активации фиксируются в ЛК и в Соглашении. Исполнитель вправе отказать в активации без объяснения причин. До активации Товар на Склад не принимается.

2.3. Простая электронная подпись. Стороны признают, что одноразовый код, направленный на номер телефона Заказчика, указанный при регистрации (по СМС, в мессенджер либо голосовым сообщением на этот номер), в сочетании с этим номером является ключом простой электронной подписи Заказчика (ст. 5, п. 2 ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ). Электронный документ считается подписанным простой электронной подписью Заказчика, если он создан или подтверждён в ЛК после ввода кода. Проверка подписи производится по журналу ЛК: номер телефона, дата и время, IP-адрес, идентификатор сообщения с кодом у провайдера, хеш документа. Заказчик обязан сохранять конфиденциальность кодов и доступа к телефону и немедленно уведомлять Исполнителя об их компрометации; до получения уведомления все действия в ЛК считаются совершёнными Заказчиком. Условия настоящего пункта принимаются Заказчиком вводом кода при регистрации. Документы, подписанные простой электронной подписью в порядке настоящего пункта, равнозначны документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью (п. 2 ст. 6 № 63-ФЗ, п. 2 ст. 434 ГК РФ), в том числе Соглашение, Заявки, акты и возражения по ним.

2.3.1. Полномочия. Лицо, регистрирующее ЛК и подписывающее Соглашение от имени Заказчика, гарантирует наличие у него полномочий и несёт личную ответственность при их отсутствии (ст. 183 ГК РФ). Оплата счёта с расчётного счёта Заказчика, передача Товара на Склад и передача доступов к Кабинету маркетплейса признаются последующим одобрением сделки Заказчиком (п. 2 ст. 183 ГК РФ).

2.3.2. Обмен документами. Документы, подписанные простой электронной подписью в ЛК, через оператора ЭДО, на бумаге либо переданные в виде сканов подписанных документов с адресов электронной почты, указанных в Соглашении, имеют равную юридическую силу.

2.3.3. Смена номера телефона производится в ЛК с подтверждением кодом на прежний номер. При недоступности прежнего номера — по заявлению за подписью руководителя Заказчика, направленному сканом с адреса электронной почты, указанного в Соглашении, либо через оператора ЭДО; Исполнитель вправе запросить дополнительное подтверждение. До завершения смены действует прежний номер.

2.3.4. Заказчик самостоятельно определяет лиц, которым предоставляет телефон, коды и доступ к ЛК, и отвечает за их действия как за свои. Дополнительные пользователи ЛК создаются по Заявке подписанта Соглашения с указанием объёма прав. Отзыв полномочий лица производится уведомлением через ЛК или на электронную почту Исполнителя; до получения уведомления действия такого лица считаются действиями Заказчика.

2.3.5. По уведомлению о компрометации (п. 2.3) Исполнитель блокирует доступ к ЛК не позднее 2 часов с момента получения уведомления в Режим работы Склада, а вне его — не позднее начала следующего дня работы Склада. Восстановление доступа — в порядке п. 2.3.3.

2.4. Каналы связи. Основной канал — ЛК: через него подаются Заявки, публикуются акты, отчёты, счета и уведомления; момент публикации в ЛК считается моментом получения Заказчиком. Электронная почта и мессенджеры, указанные в Соглашении, — дополнительные каналы; распоряжение, переданное по ним, исполняется после письменного подтверждения Исполнителем. Устные распоряжения не принимаются.

2.5. Изменение Правил и Тарифов. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять Правила и Тарифы (п. 2 ст. 310 ГК РФ) с уведомлением не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу: публикацией новой редакции на f3pl.ru, уведомлением в ЛК и на электронную почту Заказчика. К операции применяется редакция, действующая на дату её выполнения; изменения Тарифов применяются к операциям, выполненным после вступления изменений в силу. Изменения раздела 12 применяются к Товару, принятому по Акту по местам после вступления изменений в силу; к Товару, принятому ранее, применяется раздел 12 в редакции на дату Акта по местам. Снижение Тарифов вступает в силу с даты публикации без уведомления. Заказчик, не согласный с изменениями, вправе отказаться от договора до их вступления в силу в порядке раздела 15. Исполнитель хранит архив редакций и предоставляет копию любой редакции по запросу.

2.6. Приоритет документов при противоречии: Соглашение — Правила — Тарифы.

2.7. Заказчик обязан поддерживать актуальность реквизитов, контактов, каналов связи и доступов к Кабинетам маркетплейсов и уведомлять об изменениях через ЛК не позднее одного рабочего дня.

3. Предмет

3.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги фулфилмента: приёмку и размещение Товара, хранение, обработку заказов и поставок, отгрузку и доставку, дополнительные услуги — в составе и по ценам Тарифов; Заказчик оплачивает услуги в порядке раздела 9.

3.2. Договор является смешанным и содержит элементы договора хранения (глава 47 ГК РФ), договора возмездного оказания услуг (глава 39 ГК РФ) и поручения на совершение действий в Кабинетах маркетплейсов (раздел 11).

3.3. Товар хранится с индивидуализацией по Артикулам и Единицам Заказчика; хранение с обезличением (ст. 890 ГК РФ) не применяется, при этом Товар разных Заказчиков может размещаться на общих стеллажах.

3.4. Конкретный перечень услуг для каждой Поставки, Заказа и Отгрузки определяется Заявкой, настройками Заказчика в ЛК («выполнять всегда») и Правилами; услуги, выполнение которых необходимо для исполнения Заявки или Заказа (п. 5.7), выполняются без отдельной Заявки.

3.5. Исполнитель не принимает на Склад: товары, требующие температурного режима; скоропортящиеся; опасные грузы; лекарственные средства; алкоголь и табак; товары, оборот которых ограничен; товары, подлежащие обязательной маркировке, без кодов маркировки, если Заявкой не предусмотрено их нанесение; иной товар — по перечню, публикуемому в ЛК. Такой Товар, обнаруженный при приёмке, возвращается Заказчику за его счёт.

4. Приёмка

4.1. Заявка на поставку. Заказчик заводит в ЛК Заявку на поставку: перечень Артикулов и количество Единиц, дата и ориентировочное время прибытия, способ доставки (транспорт Заказчика, перевозчик, забор Исполнителем). Поставка без Заявки принимается при наличии технической возможности; Исполнитель вправе отказать в её приёмке. Принятая без Заявки Поставка обрабатывается в порядке очереди, срок её размещения не гарантируется; сверка с Заявкой не производится, количество и состояние фиксируются по фактическому пересчёту в Акте по единицам (п. 4.5). Ответственность Исполнителя за такую Поставку определяется п. 4.3.

4.2. Забор Товара. По Заявке Исполнитель забирает Товар у Заказчика в пределах г. Краснодара по Тарифам; за пределами — по согласованной стоимости. При погрузке составляется акт с фотофиксацией; ответственность Исполнителя за Товар возникает с момента погрузки. Забор возвратов в точках выдачи маркетплейсов производится по документам маркетплейса (п. 7.9).

4.3. Приёмка по местам. При разгрузке Исполнитель пересчитывает грузовые места, проводит фотофиксацию и в течение рабочего дня публикует в ЛК Акт по местам. С момента разгрузки Исполнитель отвечает за сохранность принятых мест; ответственность за количество и состояние Единиц внутри мест возникает с момента Акта по единицам (п. 4.5).

Расхождения между сопроводительными документами и фактическим количеством мест, повреждение мест фиксируются в Акте по местам.

4.4. Разгрузка коробов и паллет, приёмка по местам и утилизация транспортной тары (стрейч, обрешётка, транспортные короба) производятся без оплаты. Транспортная тара сохраняется только по указанию в Заявке.

4.5. Поштучная приёмка. В срок не позднее конца рабочего дня, следующего за днём разгрузки, Исполнитель вскрывает места, сканирует каждую Единицу, сверяет с Заявкой на поставку, размещает Товар и публикует в ЛК Акт по единицам с расхождениями (недостача, излишек, повреждение) и фотофиксацией. Товар, приехавший без разделения по Артикулам, без читаемых штрихкодов либо без Заявки, дополнительно сортируется; признак сортировки фиксируется фотографией при вскрытии. Недостача или повреждение Единиц, выявленные при вскрытии мест, фиксируются в Акте по единицам как расхождение Поставки и не признаются утратой или повреждением Товара Исполнителем; вскрытые места до публикации Акта по единицам остаются под ответственностью Исполнителя по п. 4.3.

4.6. Возражения по Актам. Заказчик вправе направить через ЛК мотивированные возражения по Акту по местам и Акту по единицам в течение 2 рабочих дней с момента публикации. По истечении срока акт считается принятым без возражений. Излишки принимаются на хранение и вносятся в учёт; по указанию Заказчика могут быть возвращены за его счёт.

4.7. Способ хранения (Паллетное место или Ячейки) определяет Исполнитель при приёмке исходя из характера Товара и Заявки. Крупногабаритные Единицы размещаются только на Паллетном месте.

4.8. Сроки хранения исчисляются со дня Акта по местам независимо от даты завершения поштучной приёмки (раздел 6). Начисление платы за хранение не означает завершения приёмки и не означает принятия Исполнителем ответственности за количество Единиц до Акта по единицам.

5. Размещение

5.1. Размещение включает операции, необходимые для перевода Товара в состояние, пригодное для хранения и обработки: поштучная приёмка (п. 4.5), заведение Артикула, замер габаритов и веса, нанесение штрихкода, нанесение кода маркировки, упаковка для хранения, проверка состояния, сортировка. Каждая операция тарифицируется отдельно по Тарифам и включается в Отчёт об операциях по факту выполнения.

5.2. Заведение Артикула. Данные Артикула (наименование, штрихкод, габариты, вес, фото) Исполнитель получает из Кабинета маркетплейса по API. При отсутствии данных или доступа Заказчик заполняет форму в ЛК, и Артикул заводится вручную с ручным замером — по Тарифам.

5.3. Габариты и вес. Данные о габаритах и весе, полученные из Кабинета маркетплейса, проверяются Исполнителем выборочно. При расхождении объёма Единицы более чем на 10 %

от заявленного Исполнитель производит замер, вносит фактические данные в Артикул и тарифицирует замер. Фактические габариты применяются для расчёта Ячеек (п. 6.3) и для данных отправок.

5.4. Штрихкод. Если у Единицы отсутствует читаемый штрихкод либо штрихкод не соответствует Артикулу, Исполнитель наносит этикетку со штрихкодом маркетплейса или складским штрихкодом по Тарифам. Единицы без штрихкода к обработке заказов не допускаются.

5.5. Маркировка «Честный знак». Заказ кодов маркировки, их оплата, ввод в оборот и вывод из оборота — обязанности Заказчика как участника оборота. Исполнитель по Заявке наносит коды из файла, предоставленного Заказчиком, сканирует их и ведёт учёт соответствия «код — Единица». Исполнитель не отвечает за недействительность, повторное использование или ненадлежащий статус кодов, предоставленных Заказчиком.

5.6. Проверка состояния. Визуальная проверка производится по Заявке, для возвратов с маркетплейсов — всегда (п. 7.9). Детальная проверка (с распаковкой) и проверка техники (включение) — по Заявке. По результатам проверки Единице присваивается статус «годна» или «брак» с фотофиксацией; при сомнениях в состоянии Единице присваивается временный статус «на проверке» с фотофиксацией и уведомлением Заказчика в ЛК; Заказчик в течение 2 рабочих дней определяет статус («годна» или «брак») либо заказывает детальную проверку по Тарифам; при отсутствии решения в срок статус присваивает Исполнитель по результатам фотофиксации. Единицы со статусами «на проверке» и «брак» к обработке заказов не допускаются; для Единиц со статусом «брак» — до решения Заказчика: хранение, возврат Заказчику либо утилизация — по Тарифам.

5.7. Если для исполнения Заказа или Заявки на отгрузку требуется незавершённая операция размещения (замер, штрихкод, код маркировки), Исполнитель выполняет её без отдельной Заявки и тарифицирует по Тарифам; выполнение операции и её основание (номер Заказа или Заявки) фиксируются в Отчёте об операциях.

5.8. После поштучной приёмки и после каждого движения Товара Исполнитель передаёт остатки в Кабинет маркетплейса (раздел 11) и отражает их в ЛК. Передача остатков считается выполненной с момента направления Исполнителем запроса по API либо совершения действия в Кабинете маркетплейса; дальнейшая обработка данных на стороне маркетплейса находится вне контроля Исполнителя (п. 12.4).

6. Хранение

6.1. Хранение оплачивается за каждые календарные сутки нахождения Товара на Складе, включая день Акта по местам и день Отгрузки. Минимальный период — одни сутки. Расчёт ведётся по интервалу между датой Акта по местам и датой акта Отгрузки (либо акта выдачи, акта утилизации) для каждой Единицы; контрольный снимок остатков формируется ежедневно на 00:00 и публикуется в ЛК.

6.2. Паллетное хранение. Паллетное место тарифицируется до полного освобождения паллеты. Уменьшение количества Товара на паллете не переводит Товар на хранение в Ячейках автоматически. Исполнитель вправе, но не обязан, переместить остаток с паллеты в Ячейки; с даты перемещения тарифицируются Ячейки.

6.3. Хранение в Ячейках. Количество Ячеек за сутки = округлённое вверх частное от деления суммарного объёма всех Единиц Заказчика, находящихся на хранении в Ячейках, на 0,096 м³. Округление производится по Заказчику в целом, а не по Артикулам. Объём Единицы принимается по данным Артикула (п. 5.3).

6.4. Условия хранения — сухое отапливаемое помещение без поддержания специального температурного и влажностного режима. Заказчик обязан сообщить об особых свойствах Товара при подаче Заявки на поставку; Исполнитель не отвечает за последствия свойств Товара, о которых не был уведомлён (п. 1 ст. 894 ГК РФ).

6.5. Инвентаризация. Плановая инвентаризация проводится Исполнителем один раз в месяц без оплаты; по Заявке — в любое время по Тарифам. Результаты публикуются в ЛК актом с указанием недостатков и излишков по Артикулам. Технологическим допуском признаётся расхождение, не превышающее 0,3 % от количества Единиц Заказчика, отгруженных со Склада за период между двумя последовательными инвентаризациями (для первой инвентаризации — с даты первого Акта по местам). Допуск рассчитывается по Заказчику в целом, без разбивки по Артикулам и категориям Товара; расхождение определяется как сумма недостатков за вычетом суммы излишков, но не менее нуля; излишки сверх недостатков принимаются на учёт по п. 4.6. Допуск применяется к каждому периоду отдельно и на следующие периоды не переносится. Расхождение в пределах допуска не возмещается; сверх допуска — возмещается по разделу 12. Возражения по акту инвентаризации — в порядке п. 4.6.

6.6. Отчёт об остатках доступен Заказчику в ЛК в любое время; данные ЛК являются основанием для расчёта хранения.

7. Обработка заказов и поставок

7.1. Обработка включает подбор Единиц с адресов хранения, сканирование, проверку состояния и комплектности, фотофиксацию, упаковку, вложения, нанесение этикетки отправления, передачу кодов маркировки в Кабинет маркетплейса — по составу Заказа или Заявки и по Тарифам. Операции одинаковы для Заказов (FBS) и для Поставок по Заявке Заказчика; различаются только инициатор и адресат Отгрузки.

7.2. Заказы FBS. Заказы поступают из Кабинета маркетплейса по API; Заявка Заказчика не требуется. Единицы резервируются в момент поступления Заказа. Заказ, поступивший не позднее чем за 2 часа до ближайшего Рейса (п. 1.26), передаётся маркетплейсу этим Рейсом; поступивший позднее — следующим Рейсом. Момент передачи маркетплейсу определяется по п. 8.3; задержка приёма на стороне маркетплейса на срок передачи не влияет. Сроки сборки, установленные маркетплейсом, Заказчик настраивает в Кабинете с учётом настоящего пункта.

7.3. Поставки по Заявке. Заказчик подаёт Заявку на отгрузку в ЛК: перечень Артикулов и количество, адресат (склад маркетплейса, транспортная компания, Заказчик), требования к упаковке и маркировке, срок. Исполнитель выполняет Заявку в срок, указанный в ЛК при её подаче, но не ранее следующего Рейса после подачи; Поставки, требующие формирования коробов и паллет, отгружаются не ранее следующего рабочего дня. Заявка, требующая выполнения раньше этих сроков, тарифицируется как срочная по Тарифам и выполняется при наличии возможности.

7.4. Фотофиксация. Каждый Заказ и каждая Поставка фотографируются перед закрытием упаковки; фотографии хранятся не менее 90 дней и предоставляются Заказчику по запросу для споров с маркетплейсом и покупателями.

7.5. Упаковка отправок производится по требованиям маркетплейса к упаковке; Заказчик не вправе требовать упаковку, не соответствующую этим требованиям. Стоимость материалов включена в Тарифы. Вложения (визитки, промоматериалы, инструкции) предоставляет Заказчик; вложение производится по настройке «выполнять всегда» или по Заявке.

7.6. Коды маркировки. При обработке Заказа Исполнитель сканирует код маркировки Единицы и передаёт его в Заказ в Кабинете маркетплейса; вывод из оборота осуществляет маркетплейс от имени Заказчика. Расхождение кода и Единицы по вине Исполнителя — ответственность Исполнителя в пределах раздела 12; недействительность кода — ответственность Заказчика.

7.7. Отмена Заказа. Если Заказ отменён покупателем или маркетплейсом после начала сборки, выполненные операции оплачиваются; возврат Единиц на адреса хранения производится без оплаты.

7.8. Остатки в Кабинете маркетплейса передаёт Исполнитель (раздел 11). Заказчик не изменяет остатки самостоятельно; за Заказы, возникшие вследствие изменения остатков Заказчиком, Исполнитель ответственности не несёт, штрафы маркетплейса по таким Заказам относятся на Заказчика.

7.9. Возвраты с маркетплейса. Невыкупы, отказы и возвраты покупателей принимаются Исполнителем на Складе или забираются в точках маркетплейса по Заявке. Приём производится по документу маркетплейса; расхождения между документом и фактическим содержимым фиксируются при вскрытии с фотофиксацией. Каждая возвращённая Единица проходит визуальную проверку с присвоением статуса «годна» или «брак» (п. 5.6) и размещается на хранение; операции тарифицируются по Тарифам. Претензии к маркетплейсу по расхождениям предъявляет Заказчик; Исполнитель предоставляет акты и фотографии.

7.10. Штрафы и удержания маркетплейсов. Штрафы, начисленные маркетплейсом за нарушение сроков сборки, неверное вложение, пересорт, нарушение требований к упаковке или маркировке отправления, допущенные по вине Исполнителя, возмещаются Исполнителем в пределах раздела 12 при условии предоставления Заказчиком документа маркетплейса о

начислении в течение 30 календарных дней. Штрафы, связанные с качеством, комплектностью, характеристиками Товара, содержанием карточки, действиями Заказчика в Кабинете, отсутствием Товара на Складе, несёт Заказчик.

8. Отгрузка и доставка

8.1. Формирование коробов и паллет для Поставок производится по требованиям маркетплейса или транспортной компании; ярлыки коробов и паллет, стрейч, паллета включены в Тарифы. Короб формируется весом не более 25 кг, если требования адресата не устанавливают иное.

8.2. Доставка на склады Wildberries и Ozon (сортировочные центры), в пункты выдачи и в транспортные компании производится транспортом Исполнителя Рейсами по п. 1.26 по Тарифам; перечень адресов доставки публикуется в ЛК. Исполнитель вправе изменять время Рейсов с уведомлением в ЛК не менее чем за 3 рабочих дня. Доставка на иные склады — по согласованной стоимости либо через транспортную компанию за счёт Заказчика.

8.3. Передача маркетплейсу или перевозчику подтверждается документом или отметкой принимающей стороны, в том числе: актом приёма-передачи; электронным статусом приёмки в Кабинете маркетплейса; сканированием отправления или короба курьером либо сотрудником принимающей стороны; транспортной накладной или экспедиторской распиской; отметкой курьера в системе перевозчика; фотофиксацией передачи с видимой отметкой принимающей стороны; иным электронным документом принимающей стороны; с этого момента ответственность за Товар переходит к принимающей стороне. Документы передачи публикуются в ЛК.

8.4. Отказ маркетплейса в приёме Поставки по причинам, не связанным с действиями Исполнителя (лимиты, слоты, требования к Товару, документам или карточке), влечёт возврат Поставки на Склад; обратный рейс тарифицируется как доставка; Товар размещается на хранение по Тарифам. Отказ по причинам, зависящим от Исполнителя (нарушение требований к упаковке или маркировке Поставки, опоздание к слоту по вине Исполнителя), влечёт возврат и повторную доставку без оплаты; хранение до повторной доставки не тарифицируется.

8.5. Создание поставок в Кабинете маркетплейса, получение лимитов и слотов производит Заказчик, если Соглашением это не поручено Исполнителю (раздел 11). Последствия отмены слота относятся на сторону, создавшую поставку.

8.6. Выдача Товара Заказчику производится по Заявке в плановый день отгрузки при отсутствии задолженности (раздел 10); операции подбора и упаковки тарифицируются по Тарифам. Передача оформляется актом выдачи с подписью представителя Заказчика либо сканированием в ЛК.

8.7. Единицы со статусом «брак» по Заявке Заказчика возвращаются Заказчику (п. 8.6) либо утилизируются по Тарифам с составлением акта утилизации; без Заявки такие Единицы хранятся по Тарифам.

9. Отчётность, счета и оплата

9.1. Отчёт об операциях формируется в ЛК ежедневно по каждой выполненной операции с указанием даты, вида, количества, Тарифа и стоимости. Данные Отчёта являются основанием для расчёта стоимости услуг.

9.2. По окончании Отчётного периода Исполнитель выставляет в ЛК счёт за услуги, оказанные в этом периоде, и универсальный передаточный документ (УПД). УПД направляется через оператора электронного документооборота, указанного в Соглашении, либо на бумаге. Акт оказанных услуг отдельно не составляется; УПД является закрывающим документом.

9.3. Заказчик оплачивает счёт в течение 3 рабочих дней с даты его выставления в ЛК. Обязательство по оплате считается исполненным с момента зачисления средств на расчётный счёт Исполнителя.

9.4. Возражения по счёту и УПД Заказчик направляет через ЛК до истечения срока оплаты с указанием оспариваемых строк Отчёта об операциях. Неоспоренная часть счёта оплачивается в срок. При отсутствии возражений в срок услуги считаются принятыми в полном объёме; последующая оплата подтверждает принятие.

9.5. Депозит, аванс и минимальная сумма счёта не применяются. Стоимость расходных материалов включена в Тарифы; отдельно материалы не тарифицируются.

9.6. При просрочке оплаты Заказчик уплачивает пени в размере 0,1 % от суммы задолженности за каждый календарный день просрочки. Пени начисляются со дня, следующего за последним днём срока оплаты, и не ограничены суммой долга.

9.7. Индивидуальные ставки, установленные Соглашением или дополнительным соглашением к нему, применяются вместо соответствующих строк Тарифов в течение срока их действия; изменение Тарифов Исполнителем по п. 2.5 не изменяет индивидуальные ставки до истечения этого срока. По истечении срока применяются Тарифы в действующей редакции, если Стороны не согласовали иное. Индивидуальные ставки не публикуются.

9.8. Цены указаны без НДС; Исполнитель применяет упрощённую систему налогообложения. При изменении налогового режима Исполнителя цены изменяются в порядке п. 2.5.

10. Обеспечение обязательств и последствия просрочки

10.1. Начиная с первого рабочего дня после истечения срока оплаты по п. 9.3 Исполнитель вправе: а) приостановить исполнение своих обязательств по обработке и отгрузке Товара (п. 2 ст. 328 ГК РФ); б) удерживать Товар Заказчика, находящийся на Складе, до полного погашения задолженности, пеней и расходов, связанных с удержанием (ст. 359 ГК РФ). Удержанием обеспечиваются все требования Исполнителя к Заказчику, возникшие из договора, в том числе не связанные с оплатой хранения удерживаемого Товара (абзац второй п. 1 ст. 359 ГК РФ).

10.2. О приостановке и удержании Исполнитель уведомляет Заказчика через ЛК и на электронную почту с указанием суммы задолженности, даты и точного времени приостановки.

10.3. Заказы, поступившие до момента приостановки, обрабатываются и передаются маркетплейсу. С момента приостановки Исполнитель передаёт в Кабинеты маркетплейсов нулевые остатки Товара Заказчика (раздел 11); Заказы, поступившие после этого момента, не обрабатываются. Отмены Заказов, санкции и снижение рейтинга на маркетплейсах в период приостановки относятся на Заказчика.

10.4. В период удержания хранение Товара тарифицируется по Тарифам. Приём новых Поставок в период приостановки не прекращается; удержание распространяется и на них.

10.5. Исполнитель вправе, но не обязан, по заявлению Заказчика выдать часть удерживаемого Товара, стоимость которой превышает размер задолженности.

10.6. Реализация удерживаемого Товара производится в порядке, предусмотренном для удовлетворения требований, обеспеченных залогом (ст. 360 ГК РФ), на основании решения суда. Внесудебная реализация удерживаемого Товара не применяется.

10.7. Невостребованный Товар. Настоящий пункт применяется к Товару, не вывезенному в срок по п. 15.4, и к Единицам со статусом «брак», по которым Заказчик не даёт распоряжений более 30 календарных дней (п. 2 ст. 899 ГК РФ). Пункт не применяется к удерживаемому Товару в период действия договора: его реализация возможна только по п. 10.6.

10.7.1. Исполнитель направляет Заказчику письменное предупреждение через ЛК и на электронную почту, указанную в Соглашении, с перечнем Товара, суммой задолженности и сроком. Предупреждение считается полученным в момент публикации в ЛК (п. 17.2), а при прекращённом доступе Заказчика к ЛК — в день доставки на электронную почту (ст. 165.1 ГК РФ).

10.7.2. По истечении 30 календарных дней с даты получения предупреждения Исполнитель вправе продать Товар. Ценой, сложившейся в месте хранения, признаётся средняя цена продажи Единицы данного Артикула по данным Кабинета маркетплейса за последние 30 дней, в которые были продажи, с учётом скидок; при отсутствии таких данных — цена по отчёту независимого оценщика, расходы на которого относятся на Заказчика. Товар, стоимость которого по такой оценке превышает сто установленных законом минимальных размеров оплаты труда (на дату настоящей редакции — 10 000 рублей, ст. 5 Федерального закона от 19.06.2000 № 82-ФЗ), продаётся с аукциона в порядке ст. 447–449 ГК РФ; иной Товар — любому покупателю по цене не ниже определённой настоящим пунктом. Цена, покупатель и документы о продаже фиксируются актом реализации, который публикуется в ЛК.

10.7.3. Товар, не имеющий рыночной стоимости (брак, истёкший срок годности, отсутствие покупателя по результатам аукциона или предложения к продаже в течение 30 дней), утилизируется с составлением акта утилизации по Тарифам.

10.7.4. Из вырученной суммы Исполнитель удерживает задолженность Заказчика, пени, плату за хранение до даты продажи, расходы на оценку, организацию продажи и утилизацию. Остаток перечисляется на расчётный счёт Заказчика, указанный в Соглашении, в течение 10 рабочих дней с даты получения оплаты от покупателя; отчёт о реализации публикуется в ЛК.

10.8. Исполнитель вправе отказать в приёме новой Поставки при наличии просроченной задолженности более 30 календарных дней.

11. Поручения Заказчика в Кабинетах маркетплейсов

11.1. Заказчик поручает Исполнителю совершать от имени Заказчика в Кабинетах маркетплейсов, указанных в Соглашении, следующие действия: получение Заказов и данных отправлений; печать этикеток отправлений; передача остатков Товара, в том числе нулевых в случае п. 10.3; передача кодов маркировки в Заказы; создание и закрытие отгрузок FBS; формирование поставок, получение лимитов и слотов — если это указано в Соглашении; получение данных Артикулов; получение документов о возвратах и штрафах.

11.2. Для выполнения поручения Заказчик передаёт Исполнителю доступы (API-ключи, учётные записи) с минимально необходимым объёмом прав. Перечень переданных доступов, дата передачи и объём прав указываются в Соглашении либо фиксируются в ЛК.

11.3. Исполнитель хранит доступы в тайне, использует их только для целей договора и не передаёт третьим лицам. Доступы удаляются Исполнителем в течение одного рабочего дня после прекращения договора; Заказчик отзывает ключи со своей стороны.

11.4. В период действия договора Заказчик не изменяет самостоятельно остатки Товара, находящегося на Складе, и не вмешивается в обработку Заказов и отгрузок в Кабинете. Последствия таких действий Заказчика (п. 7.8) относятся на Заказчика.

11.5. Действия, совершённые Исполнителем в Кабинете в рамках поручения, признаются действиями Заказчика в отношениях с маркетплейсом; ответственность Исполнителя перед Заказчиком за такие действия определяется разделом 12.

11.6. Поручение не включает: ведение карточек товаров, цен, акций, рекламы, переписку с покупателями, обжалование штрафов и иные действия, прямо не перечисленные в п. 11.1, если они не поручены Соглашением или отдельной Заявкой.

12. Ответственность Сторон

12.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу и повреждение Товара как профессиональный хранитель (п. 1 ст. 901 ГК РФ): с момента разгрузки — за количество и целостность грузовых мест, с момента Акта по единицам — за Единицы; до момента передачи Товара маркетплейсу, перевозчику или Заказчику (п. 8.3, п. 8.6). Исполнитель освобождается от ответственности, если утрата, недостача или повреждение произошли

вследствие непреодолимой силы, свойств Товара, о которых Исполнитель не был уведомлён, либо умысла или грубой неосторожности Заказчика.

12.2. Размер возмещения за утрату или повреждение Единицы определяется по стоимости, заявленной Заказчиком в Заявке на поставку (заявленная стоимость). Если стоимость не заявлена, возмещение определяется по закупочной стоимости, подтверждённой документами Заказчика, но не более 3 000 рублей за Единицу. При повреждении, допускающем использование Товара, возмещается сумма, на которую понизилась его стоимость.

12.3. Ограничения п. 12.2 не применяются при умышленном нарушении обязательств Исполнителем (п. 4 ст. 401 ГК РФ).

12.4. Исполнитель не отвечает: за скрытые дефекты и внутреннее содержимое Единиц, принятых в потребительской упаковке без вскрытия; за расхождения внутри грузовых мест, выявленные до Акта по единицам, сверх количества мест по Акту по местам; за Товар после его передачи по п. 8.3 и п. 8.6; за последствия действий Заказчика или третьих лиц в Кабинете маркетплейса; за недействительность кодов маркировки, предоставленных Заказчиком; за Товар, изъятый или арестованный государственными органами; за расхождения в пределах технологического допуска п. 6.5; за задержку или искажение данных, сбои API и блокировки Кабинета на стороне маркетплейса, если Исполнитель направил данные в порядке п. 5.8 (распределение риска по п. 3 ст. 401 ГК РФ).

12.5. Штрафы маркетплейсов, отнесённые на Исполнителя по п. 7.10, возмещаются в размере фактически удержанной маркетплейсом суммы, но не более 3 000 рублей за один Заказ или одну Поставку.

12.6. За нарушение срока передачи Заказа или Поставки по вине Исполнителя Заказчик вправе требовать пени в размере 0,1 % от стоимости услуг по соответствующему Заказу или Поставке за каждый календарный день просрочки, но не более 10 % этой стоимости.

12.7. Упущенная выгода, косвенные убытки, потеря рейтинга и позиций на маркетплейсах, снижение продаж возмещению не подлежат.

12.8. Заказчик отвечает за достоверность данных Артикулов, законность Товара и его оборота, наличие прав на Товар, соответствие Товара требованиям маркетплейсов и законодательства, своевременную оплату. Убытки Исполнителя, вызванные нарушением п. 1.10 и п. 3.5, возмещаются Заказчиком в полном объёме. Заказчик возмещает Исполнителю имущественные потери, возникшие в связи с требованиями третьих лиц в отношении Товара, включая государственные органы, залогодержателей и лиц, заявляющих права на Товар (ст. 406.1 ГК РФ), в размере сумм, уплаченных Исполнителем, и понесённых им расходов.

12.9. Уплата пеней и возмещение убытков не освобождают Стороны от исполнения обязательств.

13. Персональные данные и конфиденциальность

13.1. При обработке Заказов Исполнителю становятся доступны персональные данные покупателей Заказчика (фамилия, имя, отчество, телефон, адрес, содержание заказа), содержащиеся в данных отправок и на этикетках. Заказчик как оператор персональных данных поручает Исполнителю их обработку (ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ) для цели исполнения договора: получение данных из Кабинета маркетплейса, печать этикеток, формирование отправок, хранение фотофиксации, уничтожение. Заказчик подтверждает наличие правовых оснований для такой обработки.

13.2. Исполнитель обрабатывает персональные данные покупателей только для цели п. 13.1, не передаёт их третьим лицам, кроме маркетплейсов и перевозчиков в рамках исполнения Заказа, соблюдает конфиденциальность и принимает меры защиты, предусмотренные ст. 19 № 152-ФЗ. Данные отправок и фотофиксация хранятся не более 90 календарных дней после передачи Заказа маркетплейсу, после чего уничтожаются. Исполнитель не обязан получать согласие покупателей. Исполнитель уведомляет Заказчика о выявленном инциденте, повлёкшем неправомерную передачу персональных данных покупателей, не позднее 12 часов с момента выявления через ЛК и на электронную почту, а по запросу Заказчика в течение 5 рабочих дней предоставляет документы и сведения, подтверждающие принятые меры защиты. Привлечение Исполнителем иных лиц к обработке, кроме маркетплейсов и перевозчиков, допускается только с письменного согласия Заказчика.

13.3. Персональные данные представителей Заказчика обрабатываются Исполнителем в соответствии с Политикой обработки персональных данных, опубликованной на <https://f3pl.ru/privacy/>.

13.4. Стороны сохраняют конфиденциальность условий Соглашения, данных о Товаре, продажах, остатках, Тарифах с индивидуальными условиями и иной информации, полученной в связи с договором, в течение срока действия договора и трёх лет после его прекращения. Не является нарушением раскрытие информации маркетплейсам, перевозчикам, банкам, аудиторам, государственным органам по их законному требованию.

14. Обстоятельства непреодолимой силы

14.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы: стихийные бедствия, пожар, наводнение, военные действия, террористические акты, беспилотная опасность и ограничения, вводимые в связи с ней, акты и запреты органов власти, массовые беспорядки, забастовки, длительное отключение электроснабжения или связи по независящим от Сторон причинам.

14.2. Сторона, для которой наступили такие обстоятельства, уведомляет другую Сторону через ЛК или электронную почту в течение 3 рабочих дней с момента их наступления и в тот же срок — о прекращении. Срок исполнения обязательств продлевается на период действия обстоятельств.

14.3. Если обстоятельства действуют более 2 месяцев подряд, любая Сторона вправе отказаться от договора; расчёты производятся за фактически оказанные услуги.

14.4. Отсутствие денежных средств, изменение рыночных условий, действия контрагентов Стороны обстоятельствами непреодолимой силы не являются.

15. Срок действия, изменение и расторжение договора

15.1. Договор действует с момента активации ЛК (п. 2.2) бессрочно.

15.2. Любая Сторона вправе отказаться от договора в одностороннем внесудебном порядке, уведомив другую Сторону через ЛК и на электронную почту не менее чем за 14 календарных дней до даты прекращения. Заказчик, не согласный с изменением Правил или Тарифов (п. 2.5), вправе отказаться от договора с даты вступления изменений в силу, уведомив об этом до этой даты.

15.3. Исполнитель вправе отказаться от договора с уведомлением за 3 рабочих дня при: просрочке оплаты по двум и более счетам подряд; передаче на Склад Товара, запрещённого п. 3.5; неоднократном нарушении п. 11.4; предоставлении недостоверных сведений о Товаре или о себе.

15.4. После прекращения договора Заказчик вывозит Товар со Склада в течение 10 рабочих дней с даты прекращения при отсутствии задолженности; выдача оформляется по п. 8.6. По истечении срока хранения тарифицируется по Тарифам до фактического вывоза, реализации или утилизации Товара; к Товару применяются раздел 10 и п. 10.7.

15.5. Прекращение договора не освобождает от обязательств, возникших до прекращения; расчёты завершаются полностью. Прекращение договора не прекращает право удержания по п. 10.1 и право Исполнителя на взыскание задолженности, пеней и расходов. Доступы к Кабинетам удаляются по п. 11.3.

15.6. Изменения Соглашения оформляются письменно в порядке п. 2.3. Изменения Правил и Тарифов — в порядке п. 2.5.

16. Порядок разрешения споров

16.1. Претензионный порядок обязателен. Претензия направляется через ЛК либо на электронную почту, указанную в Соглашении, с приложением подтверждающих документов; срок ответа — 10 рабочих дней с даты получения. Материалы, размещённые в ЛК (акты, фотофиксация, Отчёты об операциях, журналы сканирования), признаются Сторонами допустимыми доказательствами.

16.2. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, передаются в Арбитражный суд Краснодарского края. Споры с Заказчиками — физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, рассматриваются судом по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.

16.3. К отношениям Сторон применяется право Российской Федерации.

17. Прочие условия

17.1. Уступка прав и перевод долга по договору допускаются только с письменного согласия другой Стороны, за исключением уступки Исполнителем права требования оплаты просроченной задолженности.

17.2. Все уведомления по договору направляются через ЛК; уведомление считается полученным в момент публикации в ЛК. Дублирование на электронную почту производится в случаях, прямо предусмотренных Правилами.

17.3. Недействительность отдельного положения Правил или Соглашения не влечёт недействительности остальных положений.

17.4. Правила, Тарифы и архив их редакций публикуются на <https://f3pl.ru/documents/>. Действующая редакция Правил и Тарифов доступна Заказчику в ЛК.

17.5. Приложение № 1 — Тарифы. Приложение № 2 — форма Соглашения о присоединении.

Приложение № 2. Соглашение о присоединении

Форма Соглашения о присоединении публикуется отдельным документом:
[/documents/agreement/](https://f3pl.ru/documents/agreement/).