ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА ХЕЛПА СТОР

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой индивидуального предпринимателя Малыш Максима Сергеевича, осуществляющего деятельность под коммерческим обозначением «Хелпа Стор (Helpa Store)», о заключении договора купли-продажи цифровых товаров и (или) возмездного оказания услуг по подключению, настройке и активации цифровых подписок и сервисов.

Конкретный предмет договора определяется описанием выбранного товара или услуги на соответствующей площадке продажи. Если покупатель заказывает активацию подписки на принадлежащей ему учётной записи, предметом договора является выполнение действий по такой активации, а не передача покупателю права собственности на программное обеспечение или сторонний сервис.

1.2. Совершение Покупателем действий, направленных на оформление и оплату заказа, признается полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.3. С момента акцепта настоящей Оферты между Продавцом и Покупателем считается заключенным договор на условиях, изложенных в настоящем документе.

1.4. До совершения оплаты Покупатель обязан самостоятельно ознакомиться с настоящей Офертой, описанием приобретаемого товара (услуги), условиями предоставления гарантии, а также иной информацией, размещенной Продавцом.

1.5. Совершая оплату, Покупатель подтверждает, что:

- ознакомился с настоящей Офертой;
- полностью понимает ее содержание;
- принимает все условия без каких-либо исключений или оговорок;
- обладает необходимой гражданской дееспособностью для заключения договора;
- действует добровольно и в своих интересах.

1.6. Настоящая Оферта регулирует отношения, возникающие при продаже цифровых товаров, включая, но не ограничиваясь:

- цифровыми подписками;
- аккаунтами;

- лицензионными ключами;
- кодами активации;
- цифровыми лицензиями;
- приглашениями в семейные группы;
- цифровыми услугами;
- иными цифровыми товарами, указанными в карточке конкретного товара.

1.7. Настоящая Оферта применяется к цифровым товарам и услугам, реализуемым Продавцом через собственные сайты, мессенджеры, маркетплейсы и иные дистанционные каналы продажи, с учётом обязательных требований законодательства Российской Федерации и условий соответствующих торговых площадок.

Если товар или услуга приобретены через стороннюю торговую площадку, условия оформления заказа, оплаты и взаимодействия с Покупателем определяются в том числе применимыми правилами этой площадки.

1.8. В случае если отдельные условия конкретного товара отличаются от настоящей Оферты (например, срок гарантии, способ передачи товара, состав товара, дополнительные ограничения), применяются специальные условия, указанные непосредственно в карточке соответствующего товара.

1.9. Если какое-либо положение настоящей Оферты будет признано судом недействительным либо не подлежащим применению, это не влияет на действительность остальных положений настоящей Оферты.

1.10. Во всем, что не урегулировано настоящей Офертой, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Глава 2. Термины и определения

Для целей настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующем значении:

2.1. Продавец — индивидуальный предприниматель Малыш Максим Сергеевич, осуществляющий деятельность под коммерческим обозначением «Хелпа Стор (Helpa Store)», предлагающий цифровые товары и (или) услуги посредством сети Интернет, мессенджеров, маркетплейсов и иных дистанционных каналов продажи.

2.2. Покупатель — любое полностью дееспособное физическое лицо либо представитель юридического лица, акцептовавший настоящую Оферту и заключивший договор с Продавцом.

2.3. Оферта — настоящий документ, содержащий предложение Продавца заключить договор купли-продажи цифровых товаров и (или) договор возмездного оказания услуг на изложенных в нем условиях.

2.4. Акцепт — полное и безоговорочное принятие Покупателем условий настоящей Оферты путем совершения оплаты оформленного заказа либо совершения иных действий, прямо свидетельствующих о намерении приобрести товар или услугу.

2.5. Цифровой товар — любой нематериальный объект, реализуемый Продавцом, включая, но не ограничиваясь:

- цифровыми подписками;
- пользовательскими аккаунтами;
- лицензионными ключами;
- кодами активации;
- цифровыми лицензиями;
- приглашениями в семейные группы;
- подарочными цифровыми кодами;
- иными цифровыми средствами доступа.

2.6. Услуга — действия Продавца, выполняемые по заказу Покупателя, включая настройку, регистрацию, активацию, перенос, подключение цифровых сервисов, консультационную помощь и иные действия, описание которых содержится в карточке соответствующего товара или услуги.

2.7. Заказ — оформленное Покупателем намерение приобрести определенный цифровой товар или услугу на условиях, действующих на момент оформления.

2.8. Карточка товара — описание конкретного цифрового товара или услуги, размещенное Продавцом на соответствующей площадке продажи, содержащее сведения о стоимости, составе, сроке гарантии (при наличии), способе передачи, особенностях использования и иных характеристиках.

2.9. Цифровые данные — сведения, необходимые Покупателю для получения доступа к цифровому товару, включая, но не ограничиваясь:

- логином;
- паролем;
- кодом подтверждения;
- лицензионным ключом;
- кодом активации;
- ссылкой-приглашением;
- реквизитами учетной записи;
- иными данными, необходимыми для использования приобретенного товара.

2.10. Передача товара — предоставление Покупателю цифровых данных любым предусмотренным условиями Заказа либо согласованным Сторонами способом, включая передачу посредством Сайта Продавца, мессенджеров, маркетплейсов, электронной почты и иных электронных каналов связи.

2.11. Момент передачи товара — момент, когда цифровые данные становятся доступными Покупателю независимо от того, воспользовался ли он ими, ознакомился с ними полностью либо приступил к их использованию. Обязательство Продавца по передаче цифрового товара считается исполненным с указанного момента.

2.12. Рабочее время Продавца — период времени, в течение которого осуществляется обработка заказов, их выполнение и поддержка Покупателей. Актуальный график работы публикуется Продавцом на используемой торговой площадке либо в официальных каналах связи.

2.13. Гарантийный срок — период времени, установленный Продавцом для конкретного товара или услуги, в течение которого Покупатель вправе обратиться с требованиями, предусмотренными настоящей Офертой. Продолжительность гарантийного срока определяется исключительно информацией, указанной в карточке соответствующего товара.

2.14. Правообладатель сервиса — организация либо лицо, владеющее соответствующим цифровым сервисом, программным обеспечением, платформой или онлайн-сервисом, в отношении которого реализуется цифровой товар.

2.15. Площадка продажи — любой сайт, маркетплейс, мессенджер, социальная сеть либо иной интернет-ресурс, посредством которого Продавец принимает и исполняет заказы.

2.16. Стороны — совместно именуемые Продавец и Покупатель, а по отдельности — Продавец либо Покупатель соответственно.

Глава 3. Предмет договора

3.1. Продавец обязуется передать Покупателю цифровой товар и (или) оказать цифровую услугу, выбранные Покупателем, а Покупатель обязуется принять такой товар (услугу) и оплатить его стоимость в порядке и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

3.2. Наименование, стоимость, состав, характеристики, способ передачи, гарантийный срок, а также иные существенные условия конкретного товара или услуги определяются карточкой соответствующего товара, действующей на момент оформления Заказа.

3.3. Продавец реализует исключительно цифровые товары и оказывает цифровые услуги. Материальные (физические) товары по настоящей Оферте не продаются и не передаются, если иное прямо не указано в карточке товара.

3.4. Покупатель подтверждает, что приобретает цифровой товар (услугу), понимает его назначение, порядок использования, а также особенности дистанционной передачи цифровых данных.

3.5. Для исполнения своих обязательств Продавец вправе использовать собственные технические средства, сервисы, программное обеспечение, а также привлекать третьих лиц.

Привлечение третьих лиц не освобождает Продавца от ответственности перед Покупателем за надлежащее исполнение обязательств по договору в пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

3.6. Информация, содержащаяся в карточке товара, отражает характеристики цифрового товара или услуги на момент ее публикации. Продавец прилагает разумные усилия для поддержания информации в актуальном состоянии.

3.7. Покупатель понимает и соглашается с тем, что отдельные характеристики цифровых товаров, включая срок действия подписки, доступный функционал, региональные ограничения, способы авторизации, лимиты использования, перечень функций и иные параметры, могут изменяться правообладателем соответствующего сервиса без предварительного уведомления Продавца.

3.8. Продавец является самостоятельным исполнителем услуг и продавцом цифровых товаров. Если иное прямо не указано в описании конкретного товара или услуги, Продавец не является правообладателем, разработчиком, официальным представителем, дистрибьютором или авторизованным партнёром владельцев сторонних цифровых сервисов.

Услуги по активации подписок оказываются Продавцом самостоятельно в интересах Покупателя. Наименование стороннего сервиса используется для идентификации услуги. Продавец не гарантирует сохранение функциональности стороннего сервиса в случаях, не зависящих от него, однако это не ограничивает обязательные права Покупателя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.9. Все товарные знаки, фирменные наименования, логотипы, программное обеспечение и иные объекты интеллектуальной собственности принадлежат их соответствующим правообладателям и используются Продавцом исключительно в целях идентификации реализуемых товаров и услуг.

3.10. Совершая Заказ, Покупатель подтверждает, что ознакомился с описанием товара (услуги), его характеристиками, гарантийными условиями, ограничениями, а также иными сведениями, размещенными Продавцом до момента оплаты.

3.11. Изменения характеристик, функциональности или условий использования стороннего цифрового сервиса, внесённые его правообладателем после надлежащего исполнения Продавцом своих обязательств, сами по себе не свидетельствуют о ненадлежащем исполнении договора Продавцом.

При рассмотрении требований Покупателя учитываются условия конкретного Заказа, предоставленные гарантии, обстоятельства изменения сервиса и обязательные нормы законодательства Российской Федерации.

Глава 4. Порядок оформления и исполнения Заказа

4.1. Покупатель самостоятельно выбирает цифровой товар или услугу, знакомится с их описанием, характеристиками, стоимостью, сроком гарантии (при наличии), условиями передачи и иными сведениями, размещенными Продавцом до момента оформления Заказа.

4.2. Оформляя Заказ, Покупатель подтверждает достоверность предоставляемых им сведений, необходимых для исполнения договора.

4.3. Заказ считается оформленным с момента получения Продавцом информации о намерении Покупателя приобрести товар или услугу посредством соответствующей торговой площадки, мессенджера либо иного канала связи.

4.4. Договор между Продавцом и Покупателем считается заключенным с момента поступления полной оплаты стоимости товара или услуги, если иной порядок прямо не согласован сторонами.

4.5. Исполнение оплаченных Заказов осуществляется в порядке их поступления, если иной порядок не установлен описанием конкретного товара или услуги.

4.6. Для цифровых товаров, предусматривающих автоматическую выдачу, срок передачи указывается в карточке товара. Для товаров и услуг, требующих ручной обработки, срок исполнения указывается в карточке соответствующего товара или услуги до момента оплаты.

4.7. Если для исполнения Заказа Покупателю необходимо предоставить дополнительные сведения, срок исполнения исчисляется с момента получения Продавцом полного комплекта необходимых сведений при условии, что Покупатель был уведомлён об их перечне до оплаты.

Если Продавец не может исполнить Заказ в установленный срок, он уведомляет Покупателя и предлагает согласовать новый срок либо оформить возврат денежных средств в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.8. Передача цифрового товара осуществляется способом, указанным Продавцом либо согласованным Сторонами, включая, но не ограничиваясь:

- Сайт Продавца, в том числе страницу соответствующего Заказа;
- мессенджеры;
- электронную почту;

- личные сообщения и иные предусмотренные средства передачи информации на маркетплейсах и торговых площадках;
- иные электронные средства связи.

4.9. Обязательства Продавца по передаче цифрового товара считаются исполненными с момента предоставления Покупателю цифровых данных, необходимых для использования приобретенного товара.

4.10. Для целей настоящей Оферты цифровой товар считается переданным с момента, когда цифровые данные стали доступны Покупателю, независимо от того, воспользовался ли Покупатель такими данными, сохранил ли их, активировал ли товар либо приступил к его использованию.

4.11. Если цифровые данные были направлены посредством мессенджера, электронной почты, личных сообщений торговой площадки либо иного электронного канала связи, моментом передачи товара считается момент отправки соответствующего сообщения Продавцом и предоставления Покупателю возможности ознакомиться с его содержанием, если отсутствуют доказательства невозможности получения сообщения по причинам, зависящим от Продавца.

4.12. После получения цифрового товара Покупателю рекомендуется проверить возможность его использования и соответствие описанию. При обнаружении недостатков Покупатель вправе обратиться к Продавцу в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Офертой и законодательством Российской Федерации.

4.13. При возникновении вопросов, связанных с исполнением Заказа, Покупатель обязан обратиться к Продавцу до самостоятельного изменения параметров аккаунта, использования стороннего программного обеспечения либо совершения иных действий, способных повлиять на возможность проверки заявленных недостатков.

4.14. Переписка между Продавцом и Покупателем посредством мессенджеров, электронной почты, маркетплейсов, торговых площадок и иных электронных средств связи признаётся Сторонами юридически значимым способом обмена информацией и может использоваться в качестве доказательства факта оформления Заказа, передачи товара, исполнения обязательств, направления уведомлений и иных юридически значимых сообщений, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.15. Продавец вправе запросить у Покупателя дополнительные сведения, необходимые для исполнения Заказа. До получения таких сведений срок исполнения Заказа может быть приостановлен.

4.16. Продавец вправе отказать в исполнении Заказа до передачи товара в случаях:

- невозможности исполнения по независящим от Продавца обстоятельствам;
- прекращения доступа к соответствующему цифровому товару;
- выявления технических ошибок, влияющих на возможность исполнения;
- нарушения Покупателем условий настоящей Оферты;
- иных обстоятельств, объективно препятствующих исполнению договора.

4.17. В случае отказа в исполнении Заказа до передачи товара по причинам, указанным в пункте 4.16 настоящей Оферты, Покупателю возвращаются уплаченные денежные средства в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или соглашением сторон.

Глава 5. Порядок оплаты

5.1. Стоимость каждого цифрового товара или услуги указывается в карточке соответствующего товара либо сообщается Покупателю до момента оплаты.

5.2. Все расчеты между Продавцом и Покупателем осуществляются в российских рублях, если иная валюта прямо не указана при оформлении Заказа.

5.3. Оплата производится способами, доступными на соответствующей торговой площадке либо согласованными сторонами до исполнения Заказа.

5.4. Обязанность Покупателя по оплате считается исполненной с момента фактического поступления денежных средств Продавцу либо подтверждения успешного проведения платежа платежной системой или торговой площадкой.
5.5. До момента поступления полной оплаты Продавец вправе не приступать к исполнению Заказа, если иное не согласовано сторонами.

5.6. Если по техническим причинам денежные средства не поступили Продавцу либо платеж был отменен, Заказ считается неоформленным до устранения соответствующих обстоятельств.

5.7. Комиссии банков, платёжных систем, операторов электронных денежных средств, маркетплейсов, сервисов эквайринга и иных финансовых посредников оплачиваются в соответствии с условиями соответствующих организаций и применимым законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего пункта не ограничивают право Покупателя на возврат денежных средств в установленном законодательством размере, включая возврат полной стоимости заказа в случаях, предусмотренных законом.

5.8. При отмене Заказа до передачи цифрового товара по инициативе Покупателя либо Продавца денежные средства подлежат возврату в порядке, предусмотренном настоящей Офертой и действующим законодательством Российской Федерации.

5.9. После передачи цифрового товара возврат денежных средств осуществляется исключительно в случаях, предусмотренных настоящей Офертой, условиями гарантии конкретного товара либо обязательными нормами действующего законодательства Российской Федерации.

5.10. Продавец не несет ответственности за ошибки Покупателя при осуществлении платежа, включая, но не ограничиваясь:

- указанием неверной суммы;
- выбором неверного товара;
- оплатой с использованием неверных реквизитов;
- ошибками, допущенными при использовании платежных сервисов;
- иными обстоятельствами, возникшими по вине Покупателя.

5.11. Если платеж был совершен ошибочно и цифровой товар еще не передан Покупателю, вопрос о возврате денежных средств рассматривается Продавцом в индивидуальном порядке с учетом обстоятельств конкретной ситуации и требований законодательства Российской Федерации.

5.12. Продавец вправе использовать третьих лиц для приема платежей, включая маркетплейсы, платежные агрегаторы, эквайринговые сервисы и иные платежные платформы. Использование таких сервисов не изменяет характера правоотношений между Продавцом и Покупателем, если иное не предусмотрено правилами соответствующей платформы.

5.13. Продавец вправе предоставлять Покупателям скидки на цифровые товары и услуги, в том числе посредством использования промокодов, проведения акций и специальных предложений. Размер скидки, срок её действия, условия применения и перечень товаров или услуг, на которые она распространяется, определяются Продавцом и доводятся до сведения Покупателя до совершения оплаты. При применении скидки итоговая стоимость Заказа рассчитывается с её учётом и отображается Покупателю до оплаты. Промокоды, предоставляющие скидку, не подлежат обмену на денежные средства. Изменение условий предоставления скидок не распространяется на ранее оформленные и оплаченные Заказы.

Глава 6. Передача цифрового товара и оказание услуг

6.1. Передача цифрового товара осуществляется после поступления полной оплаты, если иное не согласовано сторонами.

6.2. Передача цифрового товара производится способом, выбранным Продавцом либо согласованным с Покупателем, включая, но не ограничиваясь:

- Сайт Продавца, в том числе страницу соответствующего Заказа;
- мессенджеры;
- электронную почту;
- личные сообщения и иные предусмотренные средства передачи информации на маркетплейсах и торговых площадках;
- иные электронные средства связи.

6.3. В зависимости от вида приобретаемого товара Покупателю могут быть переданы:

- логин и пароль учетной записи;
- лицензионный ключ;
- код активации;
- ссылка-приглашение;
- цифровая лицензия;
- реквизиты учетной записи;
- иные цифровые данные, необходимые для использования приобретенного товара.

6.4. Если предметом договора является оказание услуги, Продавец приступает к ее исполнению после получения полной оплаты, если иной порядок не согласован сторонами.

6.5. Обязательства Продавца по передаче цифрового товара считаются исполненными с момента предоставления Покупателю доступа к цифровым данным, необходимым для использования товара.

6.6. Моментом передачи цифрового товара считается момент, когда цифровые данные стали доступны Покупателю посредством выбранного способа передачи, независимо от того:

- ознакомился ли Покупатель с их содержанием;
- воспользовался ли ими;
- активировал ли товар;
- приступил ли к использованию.

6.7. Если технические возможности используемой платформы позволяют определить факт открытия сообщения Покупателем, такое открытие может использоваться в качестве подтверждения получения цифрового товара наряду с иными допустимыми доказательствами.

6.8. После получения цифрового товара Покупатель обязан в разумный срок проверить его работоспособность и соответствие описанию товара.

6.9. При обнаружении недостатков цифрового товара Покупателю рекомендуется уведомить Продавца в разумный срок после их обнаружения.

Отсутствие незамедлительного уведомления само по себе не лишает Покупателя прав, предоставленных ему законодательством Российской Федерации.

6.10. Если для проверки заявленного недостатка требуется подтверждение первого использования товара (первого входа в аккаунт, первой активации ключа, первого использования подписки либо иных аналогичных действий), Продавец вправе запросить у Покупателя непрерывную видеозапись, подтверждающую соответствующие действия.

6.11. Видеозапись, указанная в пункте 6.10 настоящей Оферты, должна позволять объективно установить отсутствие вмешательства в процесс проверки товара и подтверждать обстоятельства, на которые ссылается Покупатель. Отсутствие такой видеозаписи не лишает Покупателя права заявить о недостатках товара, однако может затруднить проверку соответствующих обстоятельств.

6.12. Если недостатки возникли вследствие действий Покупателя, третьих лиц либо нарушения правил использования соответствующего сервиса, такие недостатки не признаются следствием ненадлежащего исполнения обязательств Продавцом.

6.13. Если после передачи цифрового товара правообладатель соответствующего сервиса изменил функционал, условия использования, срок действия подписки, перечень доступных возможностей либо иные характеристики сервиса, такие изменения сами по себе не свидетельствуют о недостатках переданного товара.

6.14. Оказанная услуга считается исполненной с момента выполнения Продавцом действий, составляющих содержание соответствующей услуги, если иное не предусмотрено карточкой товара либо соглашением сторон.

6.14.1. Если Покупатель приобретает услугу активации цифровой подписки на принадлежащей ему учётной записи, Продавец выполняет необходимые технические действия по подключению соответствующей подписки на условиях, указанных в карточке услуги.

6.14.2. До оплаты Покупателю предоставляется информация о наименовании подписки, её продолжительности, способе активации, необходимых действиях Покупателя, сроке исполнения и известных ограничениях использования.

6.14.3. После выполнения услуги Продавец уведомляет Покупателя о завершении активации способом, соответствующим порядку оформления и исполнения Заказа:

При оформлении и оплате Заказа через Сайт Продавца — информация о завершении активации размещается на странице соответствующего Заказа на Сайте.

При оформлении Заказа через мессенджер — уведомление о завершении активации направляется Покупателю посредством соответствующего мессенджера в рамках переписки, связанной с Заказом.

При приобретении услуги через маркетплейс или иную стороннюю торговую площадку с последующей активацией уникального ключа на Сайте Продавца — информация о завершении активации размещается на странице соответствующего Заказа или активации на Сайте Продавца.

6.14.4. Если оказание услуги невозможно по причинам, не зависящим от Покупателя, Продавец предлагает доступный законный способ исполнения либо осуществляет возврат денежных средств в соответствии с настоящей Офертой и законодательством Российской Федерации.

6.15. После исполнения обязательств Продавца риск невозможности дальнейшего использования цифрового товара вследствие действий Покупателя, третьих лиц либо правообладателя соответствующего сервиса переходит к Покупателю, за исключением случаев, когда иное предусмотрено настоящей Офертой, условиями гарантии или законодательством Российской Федерации.

6.16. В случае приобретения цифрового товара или услуги через стороннюю торговую площадку Покупателю может предоставляться уникальный ключ для последующей активации на Сайте Продавца.

Для исполнения Заказа Покупатель вводит полученный ключ на Сайте Продавца и предоставляет сведения, необходимые для оказания соответствующей услуги.

Передача Покупателю ключа, предназначенного исключительно для последующей активации услуги, сама по себе не означает завершения оказания такой услуги. Обязательства Продавца по оказанию услуги считаются исполненными после выполнения предусмотренных её описанием действий.

Порядок использования ключа и сроки оказания услуги доводятся до сведения Покупателя до оплаты Заказа.

Положения настоящей Оферты о моменте передачи цифрового товара не применяются к передаче уникального ключа, предназначенного исключительно для последующего оформления и исполнения услуги активации.

Такой ключ является средством подтверждения права Покупателя на получение оплаченной услуги. Момент исполнения соответствующей услуги определяется фактическим выполнением предусмотренных её описанием действий.

Глава 7. Гарантийные обязательства

7.1. На отдельные цифровые товары и услуги Продавцом может предоставляться гарантия. Наличие гарантии, ее срок и условия определяются исключительно карточкой соответствующего товара либо иным сообщением Продавца, доведенным до сведения Покупателя до момента оплаты.

7.2. Если в карточке товара гарантийный срок не указан, считается, что дополнительная гарантия Продавцом не предоставляется. При этом сохраняются права Покупателя, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. В течение установленного гарантийного срока Продавец рассматривает обращения Покупателей. При выявлении недостатков цифрового товара или услуги Покупатель вправе предъявить требования, предусмотренные применимыми нормами законодательства Российской Федерации, с учётом правовой природы приобретённого товара или услуги.

Продавец рассматривает и удовлетворяет обоснованные требования Покупателя в случаях и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

7.4. Гарантия распространяется исключительно на недостатки, существовавшие на момент передачи цифрового товара либо возникшие в течение гарантийного срока по причинам, не зависящим от Покупателя.

7.5. Если в течение гарантийного срока доступ к цифровому товару был прекращен по причинам, не связанным с действиями Покупателя, и такие обстоятельства подтверждены в ходе проверки, Продавец рассматривает данный случай как гарантийный, если иное не предусмотрено карточкой товара.

7.6. Гарантия не распространяется на случаи:

- окончания установленного гарантийного срока;
- нарушения Покупателем правил использования соответствующего сервиса;
- передачи аккаунта либо цифровых данных третьим лицам, если это запрещено условиями использования товара;
- самостоятельного изменения Покупателем критически важных данных аккаунта, если такие действия запрещены Продавцом;
- блокировки аккаунта вследствие действий либо бездействия Покупателя;
- использования запрещенного программного обеспечения;
- нарушения правил соответствующего сервиса;
- утраты Покупателем доступа по причинам, находящимся под его контролем;

- изменения функционала, политики использования, условий подписки, региональных ограничений, тарифов, лимитов или иных параметров сервиса по решению его правообладателя;
- иных обстоятельств, возникших не по вине Продавца.

7.7. Изменение правообладателем сервиса перечня функций, срока действия подписки, доступных возможностей, стоимости подписки, способов использования либо иных характеристик цифрового сервиса само по себе не является гарантийным случаем.

7.8. Если правообладатель сервиса полностью прекратил действие подписки, лицензии либо иной цифровой услуги в течение установленного гарантийного срока и это не связано с действиями Покупателя, Продавец рассматривает обращение в соответствии с условиями гарантии, указанными в карточке соответствующего товара.

7.9. При рассмотрении гарантийного обращения Продавец вправе запросить сведения и материалы, необходимые для проверки обстоятельств, включая:

- описание проблемы;
- скриншоты;
- видеозаписи;
- сведения об ошибках;
- сведения о действиях Покупателя;
- иную информацию, имеющую значение для рассмотрения обращения.

7.10. Покупатель обязан предоставить запрашиваемую информацию в разумный срок. Непредоставление сведений, объективно необходимых для проверки гарантийного случая, может повлечь невозможность принятия решения до получения соответствующих материалов.

7.11. Все гарантийные обращения рассматриваются Продавцом индивидуально с учетом условий конкретного товара, представленных доказательств и обстоятельств возникновения недостатков.

7.12. Дополнительные гарантийные обязательства Продавца прекращаются после истечения гарантийного срока, установленного для соответствующего цифрового товара или услуги.

Истечение дополнительного гарантийного срока Продавца не прекращает права Покупателя на предъявление требований в случаях и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Глава 8. Возврат денежных средств

8.1. Возврат денежных средств осуществляется в случаях, предусмотренных настоящей Офертой, условиями гарантии конкретного товара либо обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

8.2. Покупатель вправе отказаться от исполнения договора оказания услуг в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При таком отказе вопрос о возврате денежных средств разрешается с учётом фактически понесённых Продавцом расходов, связанных с исполнением обязательств по соответствующему договору, в случаях, предусмотренных законом.

При отказе от приобретения цифрового товара применяются правила, предусмотренные законодательством Российской Федерации с учётом правовой природы соответствующего товара.

8.3. В случае передачи цифрового товара ненадлежащего качества, неоказания услуги, нарушения согласованных сроков исполнения либо возникновения иных предусмотренных законом обстоятельств Покупатель вправе предъявить Продавцу соответствующие требования, включая устранение недостатков, повторное оказание услуги, соразмерное уменьшение цены или возврат денежных средств в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.4. При рассмотрении требований Покупателя учитываются характер приобретённого товара или услуги, степень исполнения обязательств Продавцом, обстоятельства возникновения недостатков и применимые нормы законодательства Российской Федерации.

Ни одно положение настоящей Оферты не ограничивает обязательные права Покупателя, установленные законодательством Российской Федерации.

8.5. При обращении с требованием о возврате денежных средств Покупатель обязан предоставить информацию, необходимую для рассмотрения обращения, включая описание возникшей проблемы, а также иные материалы, если они объективно необходимы для проверки заявленных обстоятельств.

8.6. Если для проверки обстоятельств требуется подтверждение первого входа, первой активации либо первого использования цифрового товара, Продавец вправе запросить непрерывную видеозапись соответствующих действий. Представление такой видеозаписи способствует объективному рассмотрению обращения.

8.7. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован сторонами или не обусловлен техническими особенностями платежной системы.

8.8. Требования Покупателя о возврате денежных средств и иные требования, связанные с недостатками товара или услуги, рассматриваются и удовлетворяются в сроки, установленные применимыми нормами законодательства Российской Федерации.

Если для проверки обращения необходимы дополнительные сведения, Продавец вправе запросить их у Покупателя. Такой запрос сам по себе не продлевает установленные законом сроки удовлетворения требований Покупателя. О принятом решении Продавец уведомляет Покупателя по указанным им контактным данным.

8.9. Если по результатам проверки установлено отсутствие оснований для возврата денежных средств, Продавец направляет Покупателю мотивированный ответ с указанием причин отказа.

8.10. Возврат денежных средств не освобождает Покупателя от обязанности прекратить использование цифрового товара, если доступ к нему сохраняется после возврата, а Продавец вправе принять меры по прекращению такого доступа, если это технически возможно и не противоречит законодательству Российской Федерации.

Глава 9. Права и обязанности сторон

9.1. Продавец обязуется:

9.1.1. Передать Покупателю оплаченный цифровой товар либо оказать оплачиваемую услугу в соответствии с условиями настоящей Оферты.

9.1.2. Предоставить Покупателю информацию о приобретаемом товаре или услуге в объеме, достаточном для принятия решения о покупке.

9.1.3. Рассматривать обращения Покупателя в разумный срок.

9.1.4. Рассматривать гарантийные обращения в соответствии с условиями настоящей Оферты.

9.1.5. Соблюдать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении своей деятельности.

9.2. Продавец вправе:

9.2.1. Запрашивать у Покупателя сведения, необходимые для исполнения Заказа, проверки гарантийного случая либо рассмотрения обращения.

9.2.2. Приостанавливать исполнение Заказа до получения необходимой информации от Покупателя.

9.2.3. Отказать в исполнении Заказа до передачи товара в случаях, предусмотренных настоящей Офертой.

9.2.4. Отказать в удовлетворении требований Покупателя при отсутствии оснований, предусмотренных настоящей Офертой либо законодательством Российской Федерации.

9.2.5. Использовать для исполнения обязательств третьих лиц, программное обеспечение, автоматизированные сервисы и иные технические средства.

9.2.6. Вносить изменения в описание товаров, перечень реализуемых товаров, стоимость, способы передачи, график работы, способы связи и иные условия деятельности до момента оформления конкретного Заказа.

9.2.7. Принимать иные меры, необходимые для надлежащего исполнения своих обязательств.

9.3. Покупатель обязуется:

9.3.1. До оформления Заказа ознакомиться с настоящей Офертой, описанием товара, условиями гарантии и иной информацией, размещенной Продавцом.

9.3.2. Предоставлять Продавцу достоверные сведения, необходимые для исполнения Заказа.

9.3.3. Своевременно оплатить стоимость приобретаемого товара или услуги.

9.3.4. После получения цифрового товара Покупателю рекомендуется проверить его работоспособность и соответствие описанию, а при обнаружении недостатков обратиться к Продавцу в разумный срок.

При этом права Покупателя на предъявление требований в случаях и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации, сохраняются независимо от истечения дополнительного гарантийного срока Продавца.

9.3.5. Соблюдать правила использования соответствующего цифрового сервиса, установленные его правообладателем.

9.3.6. Не передавать третьим лицам цифровые данные, аккаунты, лицензионные ключи, коды активации либо иные средства доступа, если такая передача запрещена условиями использования соответствующего товара.

9.3.7. Не изменять критически важные параметры аккаунта, если такие изменения запрещены условиями использования товара либо инструкциями Продавца.

9.3.8. Не использовать цифровой товар в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации либо правилам соответствующего сервиса.

9.3.9. По запросу Продавца предоставить сведения и материалы, необходимые для проверки гарантийного обращения.

9.4. Покупатель вправе:

9.4.1. Получить оплаченный цифровой товар либо услугу в соответствии с условиями настоящей Оферты.

9.4.2. Получать информацию о приобретаемом товаре до момента оплаты.

9.4.3. Обращаться к Продавцу по вопросам исполнения Заказа, гарантийного обслуживания и иным вопросам, связанным с приобретенным товаром.

9.4.4. Требовать исполнения обязательств Продавцом в случаях и порядке, предусмотренных настоящей Офертой и законодательством Российской Федерации.

9.5. Стороны обязуются действовать добросовестно, своевременно предоставлять друг другу необходимую информацию и не совершать действий, направленных на злоупотребление правами либо получение необоснованной выгоды за счет другой стороны.

Глава 10. Ограничение ответственности

10.1. Продавец несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств в пределах, установленных настоящей Офертой и действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Продавец не является владельцем, разработчиком, правообладателем, официальным дистрибьютором либо официальным представителем цифровых сервисов, программного обеспечения, платформ или иных продуктов, если иное прямо не указано Продавцом.

10.3. Продавец не несёт ответственности за последствия самостоятельных действий, решений или бездействия правообладателей сторонних цифровых сервисов в случаях, когда такие последствия не связаны с нарушением обязательств Продавца перед Покупателем и когда иное не предусмотрено обязательными нормами законодательства Российской Федерации, включая:

- изменение условий использования;
- изменение срока действия подписок;
- изменение доступного функционала;
- изменение лимитов использования;
- изменение стоимости подписок;
- прекращение поддержки отдельных функций;
- изменение региональной доступности;
- изменение правил использования;

- изменение порядка предоставления услуг.

10.4. Продавец не гарантирует неизменность условий использования цифровых сервисов после передачи товара Покупателю, поскольку такие условия определяются соответствующими правообладателями.

10.5. Продавец не несет ответственности за невозможность использования цифрового товара, если она возникла вследствие:

- действий либо бездействия Покупателя;
- нарушения Покупателем правил соответствующего сервиса;
- передачи Покупателем доступа третьим лицам;
- изменения Покупателем параметров аккаунта;
- действий правообладателя сервиса;
- технических работ соответствующего сервиса;
- действий третьих лиц;
- обстоятельств непреодолимой силы.

10.6. Продавец не несет ответственности за временную недоступность цифровых сервисов, вызванную техническими работами, сбоями оборудования, программного обеспечения, сетей связи либо иными обстоятельствами, находящимися вне разумного контроля Продавца.

10.7. Продавец не несет ответственности за совместимость приобретаемого цифрового товара с оборудованием, программным обеспечением, регионом использования либо настройками Покупателя, если соответствующие требования были доведены до сведения Покупателя до момента оплаты.

10.8. Продавец не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие:

- неправильного использования товара Покупателем;
- предоставления Покупателем недостоверной информации;
- нарушения Покупателем условий настоящей Оферты;
- использования товара с нарушением правил соответствующего сервиса.

10.9. Продавец не отвечает за действия банков, платежных систем, операторов электронных платежей, маркетплейсов, интернет-провайдеров, операторов связи и иных третьих лиц, участвующих в обработке платежей либо передаче цифровых данных.

10.10. Информация, размещенная в карточке товара, отражает характеристики товара на момент публикации. Продавец принимает разумные меры по поддержанию актуальности такой информации, однако не отвечает за изменения, внесенные правообладателем соответствующего сервиса после передачи товара Покупателю.

10.11. Покупатель самостоятельно принимает решение о приобретении цифрового товара, осознавая особенности цифровых продуктов, возможность изменения условий использования соответствующих сервисов и риск таких изменений, не зависящих от Продавца.

10.12. Никакое положение настоящей Оферты не ограничивает ответственность Продавца в случаях, когда такое ограничение прямо запрещено законодательством Российской Федерации.

Глава 11. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящей Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора и находящихся вне разумного контроля Сторон.

11.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в частности, но не ограничиваются:

- стихийные бедствия;
- пожары;
- наводнения;
- землетрясения;
- эпидемии и пандемии;
- военные действия;
- террористические акты;
- массовые беспорядки;
- забастовки;
- акты органов государственной власти;
- аварии на объектах связи и энергоснабжения;
- масштабные сбои в работе сети Интернет;
- глобальные технические сбои цифровых платформ;
- иные чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства.

11.3. К обстоятельствам, указанным в пункте 11.1 настоящей Оферты, также могут относиться длительные технические сбои правообладателей цифровых сервисов либо иных организаций, от действий которых объективно зависит исполнение обязательств Продавца, если такие обстоятельства находятся вне разумного контроля Продавца.

11.4. Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, обязана в разумный срок уведомить другую Сторону о возникновении таких обстоятельств любым доступным способом связи, если это объективно возможно.

11.5. На период действия обстоятельств непреодолимой силы сроки исполнения обязательств Сторон продлеваются соразмерно времени существования таких обстоятельств и времени, необходимому для устранения их последствий.

11.6. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 60 (шестидесяти) календарных дней подряд и делают дальнейшее исполнение договора невозможным, каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения договора в части неисполненных обязательств без применения мер ответственности, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

11.7. Освобождение от ответственности в связи с обстоятельствами непреодолимой силы распространяется только на период их фактического действия и исключительно в той мере, в какой такие обстоятельства препятствовали исполнению соответствующих обязательств.

11.8. Отсутствие денежных средств, изменение рыночной стоимости товаров, увеличение расходов на исполнение обязательств либо иные обычные коммерческие риски сами по себе не признаются обстоятельствами непреодолимой силы.

Глава 12. Порядок урегулирования споров

12.1. Все разногласия и споры, возникающие между Продавцом и Покупателем в связи с заключением, исполнением, изменением либо прекращением договора, Стороны стремятся разрешить путем переговоров и обмена письменными либо электронными сообщениями.

12.2. До обращения в суд заинтересованная Сторона вправе направить другой Стороне претензию посредством электронной почты, мессенджера, предусмотренных средств связи соответствующей торговой площадки либо иного согласованного способа связи.

12.3. Претензия должна содержать:

- сведения о Покупателе;
- описание спорной ситуации;
- требования заявителя;
- сведения о Заказе;
- документы и материалы, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается заявитель, при их наличии.

12.4. Продавец рассматривает поступившие претензии и удовлетворяет обоснованные требования Покупателя в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Если законодательством для соответствующего требования предусмотрен специальный срок его удовлетворения, применяется такой срок.

12.5. Если для рассмотрения претензии необходимы дополнительные сведения или материалы, Продавец вправе запросить их у Покупателя.

Запрос дополнительных сведений сам по себе не приостанавливает и не продлевает установленные законодательством сроки удовлетворения требований Покупателя.

12.6. Ответ на претензию может быть направлен посредством электронной почты, мессенджера, личных сообщений соответствующей торговой площадки либо иным способом связи, использованным Сторонами при исполнении договора, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

12.7. Если Стороны не достигли соглашения путем переговоров, спор подлежит разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

12.8. Если законодательством Российской Федерации для соответствующей категории споров предусмотрен обязательный претензионный порядок, Стороны обязуются соблюдать такой порядок.

12.9. При рассмотрении спора в качестве доказательств могут использоваться:

- электронная переписка;
- сведения торговых площадок;
- история Заказов;
- сведения платежных систем;
- электронные документы;
- скриншоты;
- видеозаписи;
- технические журналы;
- иные допустимые законодательством Российской Федерации доказательства.

12.10. Настоящий раздел не ограничивает право Покупателя на судебную защиту в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Глава 13. Порядок изменения Оферты

13.1. Продавец вправе в любое время вносить изменения и (или) дополнения в настоящую Оферту без предварительного согласования с Покупателем.

13.2. Новая редакция Оферты вступает в силу с момента ее опубликования Продавцом, если иной срок вступления в силу не указан в самой редакции Оферты.

13.3. Изменения условий настоящей Оферты не распространяются на Заказы, полностью оплаченные Покупателем до даты вступления в силу соответствующей редакции Оферты, если иное не согласовано Сторонами или не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

13.4. При оформлении каждого нового Заказа применяется редакция Оферты, действующая на момент совершения Покупателем акцепта.

13.5. Покупатель обязуется самостоятельно знакомиться с актуальной редакцией Оферты перед оформлением каждого нового Заказа.

13.6. Продолжение оформления Заказа и его оплата после опубликования новой редакции Оферты означает полное и безоговорочное согласие Покупателя с ее условиями.

13.7. Продавец вправе одновременно с изменением настоящей Оферты изменять описание товаров, стоимость товаров, перечень услуг, гарантийные условия, способы оплаты, способы передачи товаров, график работы, контактные данные и иные сведения, если такие изменения не нарушают требования законодательства Российской Федерации.

Глава 14. Заключительные положения

14.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее опубликования Продавцом и действует бессрочно до момента ее отзыва либо замены новой редакцией.

14.2. Во всем, что не урегулировано настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

14.3. Если какое-либо положение настоящей Оферты будет признано недействительным, незаконным либо неисполнимым полностью или частично, это не влияет на действительность и исполнимость остальных положений настоящей Оферты.

14.4. Недействительность отдельного положения настоящей Оферты не освобождает Стороны от исполнения остальных обязательств, предусмотренных настоящей Офертой.

14.5. Юридически значимые сообщения, уведомления, документы и иная информация могут направляться Сторонами посредством мессенджеров, электронной почты, сообщений маркетплейсов и иных торговых площадок либо других электронных средств связи, используемых при исполнении договора, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

14.6. Электронная переписка между Продавцом и Покупателем, сведения торговых площадок, электронные документы, история сообщений, сведения платежных систем, электронные чеки и иные электронные данные могут

использоваться в качестве доказательств при разрешении споров в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14.7. Вопросы обработки персональных данных регулируются отдельной Политикой обработки персональных данных Продавца, являющейся самостоятельным документом.

14.8. Заголовки разделов настоящей Оферты используются исключительно для удобства восприятия текста и не влияют на толкование ее положений.

14.9. Настоящая Оферта составлена на русском языке. В случае подготовки перевода на иной язык преимущественную юридическую силу имеет текст Оферты на русском языке.

14.10. Настоящая Оферта представляет собой полное соглашение между Продавцом и Покупателем в отношении ее предмета и заменяет собой все ранее достигнутые устные и письменные договоренности по вопросам, регулируемым настоящей Офертой.

Глава 15. Реквизиты Продавца

Продавец: Индивидуальный предприниматель Малыш Максим Сергеевич

ИНН: 615017191179

ОГРНИП: 326619600235425

Орган, зарегистрировавший ИП: 6196 Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 26 по Ростовской области

Коммерческое обозначение: Хелпа Стор (Helpa Store)

Электронная почта: helpaa.store@gmail.com

Telegram: @helpa_store_manager

Редакция: 1.3

Дата вступления в силу: «17» октября 2026 г.