

## Раздел 1. Термины и толкование

1.1. В настоящем договоре используются следующие термины:

1.1.1. **«ОРОО»** — ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ПАРФЁНОВА ЮЛИЯ ЕВГЕНЬЕВНА , ОГРН 320547600095223, ИНН 544600643232, 630049, РОССИЯ, НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛ, Г НОВОСИБИРСК, УЛ ГАЛУЩАКА, Д 17, КВ 230, владелец и оператор информационной системы «Платформа».

1.1.2. **«Платформа»** — информационная система (включая сайт/личный кабинет/интерфейс/API), используемая для размещения и согласования Заказов, обмена сообщениями и документами, а также формирования расчётной информации по Заказам.

1.1.3. **«Клиент» / «Грузовладелец»** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, размещающий Заказ и приобретающий Услуги склада.

1.1.4. **«Склад» / «Оператор склада»** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий Клиенту Услуги склада на условиях настоящего договора и Заказа.

1.1.5. **«Стороны»** — совместно ОРОО, Клиент и Склад. **«Сторона»** — любая из них.

1.1.6. **«Заказ» (также «Резервация»)** — согласованный Сторонами набор условий конкретной сделки (объём, сроки, тарифы, перечень операций и иные параметры), оформленный в Платформе и/или в Приложении 1. Заказ является неотъемлемой частью настоящего договора.

1.1.7. **«Услуги склада»** — услуги, оказываемые Складом Клиенту в рамках Заказа: хранение, приёмка, обработка, комплектация, упаковка, маркировка, отгрузка, иные складские/фулфилмент-операции, а также согласованные сопутствующие услуги. Конкретный состав Услуг склада определяется Заказом.

1.1.8. **«Услуги Платформы»** — услуги ОРОО по предоставлению доступа к Платформе, поддержанию её работоспособности, фиксации событий и обмена данными/сообщениями в рамках функционала Платформы, а также иные услуги ОРОО, прямо указанные в настоящем договоре.

1.1.9. **«Тарифы»** — 1.1.9. «Тарифы» — цены на Услуги склада и/или порядок их определения, установленные в Заказе (Приложение 1).

1.1.10. **«Дополнительные услуги/расходы»** — услуги и/или расходы, начисляемые сверх базовых Тарифов (в т.ч. нестандартные операции, сверхнормативное хранение, простой, доп. упаковка, переупаковка, паллетирование, утилизация, пересорт, срочность и т.п.), если они предусмотрены Заказом и/или согласованы в порядке, установленном настоящим договором и Приложением 2.

1.1.11. **«Стоимость Услуг склада»** — сумма всех начислений по Заказу за отчётный период: по Тарифам и по Дополнительным услугам/расходам, в порядке и по правилам, установленным настоящим договором и Заказом.

1.1.12. **«Вознаграждение OROO» (Комиссия)** — процентное вознаграждение OROO за обеспечение заключения и/или сопровождения Заказа и/или за приём платежей по Заказу в пользу Склада (в зависимости от модели, закреплённой Разделом 7). Размер и база расчёта устанавливаются настоящим договором и/или Заказом: **15 % от счёта**.

1.1.13. **«Сбор за обработку платежа (эквайринг)»** — удерживаемая OROO сумма, компенсирующая расходы на приём безналичных платежей, включая комиссии платёжных систем/банков/эквайеров. Порядок расчёта и удержания определяется Разделом 7 и/или Заказом.

1.1.14. **«Отчёт агента»** — документ OROO для Склада, подтверждающий суммы, принятые от Клиента, удержанные удержания (Вознаграждение OROO, сбор за эквайринг и иные удержания, предусмотренные договором), а также суммы, подлежащие перечислению/перечисленные Складу (Файл - выгрузка из системы) - два раза в месяц.

1.1.15. **«Первичные документы по Услугам склада»** — документы, оформляемые Складом и Клиентом по Услугам склада (акты, УПД, иные документы), в соответствии с их налоговым режимом и требованиями законодательства.

1.1.16. **«Приёмка»** — действия и результаты проверки количества и/или состояния Товара при поступлении на Склад и/или при отгрузке, оформляемые документально и/или средствами Платформы в порядке Раздела 4 и Заказа.

1.1.17. **«Товар»** — имущество Клиента, переданное Складу для оказания Услуг склада по Заказу.

1.1.18. **«Запрещённые товары»** — категории товара, не принимаемые Складом и/или запрещённые законодательством и/или условиями настоящего договора, перечень которых определяется законодательством РФ.

1.1.19. **«Персональные данные»** — сведения, относящиеся к субъекту персональных данных, обрабатываемые Сторонами при исполнении договора (при наличии). Состав и роли Сторон в обработке персональных данных определяются Разделом 13.

1.1.20. **«Конфиденциальная информация»** — сведения, имеющие действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности третьим лицам, включая условия Заказов, тарифы, объёмы, сведения о клиентах/складах, технологические и финансовые условия, а также иные сведения, отнесённые к конфиденциальным по Разделу 13.

1.1.21. **«События Платформы (логи)»** — записи Платформы о действиях пользователей и изменениях статусов/параметров Заказа, сообщениях и иных событиях, фиксируемые в Платформе.

1.2. **Толкование.** Термины в единственном числе включают множественное и наоборот, если из контекста не следует иное. Заголовки разделов приведены для удобства и не влияют на толкование.

1.3. **Иерархия документов.** При противоречиях применяются условия в следующем порядке приоритета (если иное не установлено прямо в Заказе):

1.3.1. настоящий договор;

1.3.2. Приложение 1 (Заказ) по соответствующей сделке;

1.3.3. иные приложения к договору по соответствующей сделке;

1.3.4. регламенты/правила Платформы.

1.4. **Структура “рамка + Заказ”.** Настоящий договор устанавливает общие условия взаимодействия Сторон. Конкретные параметры каждой сделки определяются Заказом. При наличии нескольких Заказов между теми же Сторонами каждый Заказ считается самостоятельным набором условий в рамках настоящего договора.

1.5. **Юридически значимые сообщения через Платформу.** Сообщения и подтверждения, направленные через Платформу уполномоченными представителями Сторон, признаются юридически значимыми в части согласования параметров Заказа и операционных статусов, если иной порядок не установлен договором и/или Заказом.

1.6. **Профессиональный статус.** Клиент и Склад подтверждают, что они являются юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями и действуют в рамках предпринимательской деятельности.

## **Раздел 2. Предмет договора. Роли и общие принципы взаимодействия**

2.1. **Предмет договора.** Настоящий договор устанавливает порядок взаимодействия Сторон при заключении и исполнении Заказов, включая:

2.1.1. оказание Складом Клиенту Услуг склада на условиях соответствующего Заказа;

2.1.2. оказание OROO Сторонам Услуг Платформы;

2.1.3. организацию расчётов по Заказам с использованием OROO в качестве получателя денежных средств от Клиента и последующего перечисления денежных средств Складу, с удержанием Вознаграждения OROO и Сбора за обработку платежа, в порядке Раздела 7.

2.2. **Сделка по Услугам склада.** По каждому Заказу между Клиентом и Складом возникают обязательства по оказанию Услуг склада и их оплате на условиях настоящего договора и Заказа. OROO не принимает на себя обязательств по оказанию Услуг склада и не отвечает за их результат, качество и сроки

2.3. **Роль OROO как платформы.** OROO:

2.3.1. предоставляет Сторонам доступ к Платформе и функционалу Платформы;

2.3.2. обеспечивает возможность формирования, согласования и хранения условий Заказа в Платформе;

2.3.3. обеспечивает обмен сообщениями, файлами и статусами по Заказу в пределах функционала Платформы;

2.3.4. фиксирует События Платформы (логи), связанные с действиями пользователей и изменениями статусов/параметров Заказов.

**2.4. OROO не участвует в операционном исполнении.** OROO:

2.4.1. не принимает Товар во владение, хранение или распоряжение;

2.4.2. не осуществляет фактическую приёмку, хранение, обработку, комплектацию, упаковку, маркировку, отгрузку и иные складские операции;

2.4.3. не выдаёт обязательных указаний Складу по способу и технологии оказания Услуг склада;

2.4.4. не выступает перевозчиком, экспедитором, таможенным представителем либо иным лицом, отвечающим за перемещение Товара

**2.5. Роль Склада.** Склад:

2.5.1. оказывает Клиенту Услуги склада в соответствии с Заказом, требованиями законодательства и своими внутренними регламентами, согласованными с Клиентом в части, относящейся к Заказу;

2.5.2. организует приёмку и учёт Товара, хранение, обработку и отгрузку, оформляет документы по операциям и результатам оказания Услуг склада;

2.5.3. несёт ответственность за Товар в рамках и на условиях, установленных настоящим договором, Заказом и применимым законодательством.

**2.6. Роль Клиента.** Клиент:

2.6.1. размещает Заказы, предоставляет сведения о Товаре и требованиях к оказанию Услуг склада;

2.6.2. передаёт Товар Складу и обеспечивает предоставление сопроводительных документов и информации, необходимых для исполнения Заказа;

2.6.3. оплачивает Услуги склада на условиях настоящего договора, Заказа и Раздела 7.

**2.7. OROO как получатель оплаты и агент по приёму платежей.**

2.7.1. Склад уполномочивает OROO принимать от Клиента денежные средства в оплату Услуг склада по Заказам, сформированным в рамках настоящего договора, и учитывать такие поступления по каждому Заказу.

2.7.2. Денежные средства, поступившие от Клиента на счёт OROO в оплату Услуг склада по соответствующему Заказу, признаются исполнением денежного обязательства Клиента перед Складом в объёме и на условиях, установленных Разделом 7 и Заказом.

2.7.3. OROO перечисляет Складу денежные средства, полученные от Клиента, за вычетом Вознаграждения OROO, Сбора за обработку платежа и иных удержаний, прямо предусмотренных настоящим договором и/или Заказом, в порядке Раздела 7.

**2.8. Самостоятельность сторон и отсутствие партнёрства.**

2.8.1. Стороны действуют как самостоятельные хозяйствующие субъекты. Настоящий договор не создаёт отношений простого товарищества, совместной деятельности, трудовых отношений либо представительства между OROO и Клиентом, а также между OROO и Складом, за исключением полномочий, прямо указанных в п. 2.7 и Разделе 7.

2.8.2. Склад оказывает Услуги склада своими силами и на свой риск в части операционного исполнения, если иное не предусмотрено Заказом.

## **2.9. Ограничение функций OROO при спорах по качеству Услуг склада.**

2.9.1. Претензии Клиента к качеству, срокам и объёму Услуг склада, а также к утрате/порче/недостаче Товара предъявляются Клиентом Складу в порядке, установленном настоящим договором и Разделом 15.

2.9.2. OROO вправе (но не обязано) обеспечивать Сторонам функционал для обмена доказательствами и коммуникации по претензиям в Платформе. Такое содействие не означает принятия OROO ответственности за Услуги склада.

2.10. **Использование третьих лиц OROO.** OROO вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг Платформы и/или обеспечения приёма платежей (включая платёжных агрегаторов/эквайеров), оставаясь ответственным перед Сторонами за надлежащее оказание Услуг Платформы в пределах настоящего договора.

2.11. **Применение Разделов и приложений.** Условия настоящего договора применяются к каждому Заказу, если соответствующий Заказ прямо не устанавливает иного в пределах допустимого законом.

## **Раздел 3. Заказ (Резервация): оформление, согласование, изменения**

### **3.1. Форма Заказа.**

3.1.1. Параметры каждой конкретной сделки оформляются Заказом в Платформе и/или в Приложении 1 (Заказ).

3.1.2. Заказ должен позволять однозначно определить: (а) Склад и место оказания услуг, (б) перечень Услуг склада, (в) период и/или даты оказания услуг, (г) Тарифы и правила начислений, (д) условия приёмки/операций, (е) требования к Товару.

3.1.3. Если по соответствующему Заказу Стороны подписывают отдельный файл (в т.ч. через ЭДО), такой файл считается частью Заказа при наличии идентификатора Заказа и/или ссылки на него.

### **3.2. Инициирование Заказа.**

3.2.1. Клиент размещает в Платформе заявку (запрос) на оказание Услуг склада с указанием исходных параметров.

3.2.2. Склад вправе: (а) подтвердить возможность исполнения и предложить условия Заказа, (б) запросить уточнения, (в) отказать в принятии Заказа при отсутствии мощности/возможности исполнения либо при наличии оснований, указанных в п. 3.9.

3.2.3. Переписка и согласования по Заказу через Платформу допустимы, но обязательные параметры Заказа фиксируются в Заказе (п. 3.1).

### **3.3. Согласование и момент заключения Заказа.**

3.3.1. Заказ считается согласованным (заключённым) между Клиентом и Складом с момента, когда:

- а) Клиент подтвердил такие условия на Платформе, и
- б) Склад подтвердил условия Заказа на Платформе и Заказ получил статус «Подтверждён».

3.3.2. События Платформы (логи), статусы и сохранённая версия Заказа являются

доказательством согласования параметров Заказа, если не доказано иное.

#### **3.4. Срок (период) Заказа.**

3.4.1. Заказ должен содержать период оказания Услуг склада либо даты начала и окончания, а также ключевые окна (входящая поставка/отгрузки), если применимо.

3.4.2. Если фактическое поступление Товара на Склад произошло позже/раньше согласованной даты, порядок перерасчёта и изменения дат определяется Заказом и/или Приложением 1, а при их отсутствии — согласуется Клиентом и Складом через Платформу как изменение Заказа.

#### **3.5. Изменение Заказа.**

3.5.1. Любое изменение условий Заказа, влияющее на объём/сроки/стоимость/перечень операций, оформляется как изменение Заказа в Платформе и/или дополнительная версия Приложения 1 с указанием даты и идентификатора Заказа.

3.5.2. Изменение считается согласованным при соблюдении процедуры п. 3.3 (подтверждение обеими Сторонами).

3.5.3. Если Склад приступил к выполнению изменения по запросу Клиента до формального подтверждения, такое изменение подлежит подтверждению в разумный срок. При споре учитываются События Платформы, фактические операции и документы Склада.

#### **3.6. Допустимые отклонения по объёмам и параметрам.**

3.6.1. Заказ может устанавливать допустимые отклонения по объёмам (шт./кор./паллеты), частоте операций, срокам и иным параметрам.

3.6.2. Если отклонения превышают согласованные пределы, Склад вправе: (а) предложить изменение Заказа, (б) начислить стоимость по правилам, указанным в Заказе/Приложении 2 (допрасходы), при условии согласования Клиентом, (в) приостановить приём/операции до согласования, если дальнейшее исполнение невозможно без изменения условий.

#### **3.7. Дополнительные услуги/расходы.**

3.7.1. Дополнительные услуги/расходы подлежат оплате Клиентом только при наличии одного из оснований:

а) они заранее включены в Заказ (Приложение 1) как возможные начисления с указанными правилами расчёта; либо

б) они согласованы Клиентом и Складом через Платформу/в письменной форме до выполнения соответствующей операции; либо

в) они прямо предусмотрены Приложением 2 как обязательные начисления при наступлении описанных в нём условий (например, простой по вине Клиента), при условии, что Клиент мог разумно предвидеть их наступление из условий Заказа.

3.7.2. При начислении Дополнительных услуг/расходов Склад обязан обеспечить фиксацию основания начисления (описание, дата, объём, подтверждающие материалы) в Платформе и/или в первичных документах.

#### **3.8. Технические ошибки и явные несоответствия в Заказе.**

3.8.1. При обнаружении явной технической ошибки в Заказе (арифметика,

дублирование позиции, неверная единица измерения, очевидная опечатка) Склад и Клиент обязаны уведомить друг друга через Платформу и согласовать корректировку как изменение Заказа.

3.8.2. OROO вправе приостановить отображение/исполнение Заказа в Платформе до устранения ошибки, если ошибка может привести к существенным спорам по начислениям или операциям. Такое приостановление не означает принятия OROO ответственности за Услуги склада.

### **3.9. Отказ в принятии Заказа и приостановление исполнения.**

3.9.1. Склад вправе отказать от принятия Заказа до его согласования по п. 3.3 без объяснения причин, если иное не предусмотрено Заказом.

3.9.2. После согласования Заказа Склад вправе приостановить исполнение и/или потребовать изменения Заказа при наличии оснований:

- а) выявление Запрещённых товаров или несоответствие Товара заявленным характеристикам;
- б) отсутствие необходимых документов/маркировки/сведений со стороны Клиента;
- в) нарушение Клиентом правил передачи Товара/графика поставок, создающее невозможность исполнения;
- г) наличие просроченной задолженности Клиента по оплате по настоящему договору/другим Заказам, если это предусмотрено Разделом 7;
- д) требования государственных органов, ограничения по режимам хранения, иные обстоятельства, делающие исполнение невозможным.

3.9.3. Порядок уведомлений, сроки устранения нарушений и последствия приостановления устанавливаются Разделом 14 и/или Заказом.

### **3.10. Отмена Заказа (до начала и в ходе исполнения).**

3.10.1. Заказ может быть отменён по соглашению Клиента и Склада через Платформу.

3.10.2. Если Заказ отменяется после начала операций по нему (факт приёма Товара, выполнение операций), Склад вправе предъявить к оплате фактически оказанные услуги и согласованные расходы, а также иные суммы, предусмотренные Заказом/Приложением 2 как компенсации при отмене.

3.10.3. Отмена Заказа не освобождает Клиента от обязанности вывезти Товар и закрыть взаиморасчёты в порядке Раздела 14.

### **3.11. Связь Заказа с расчётами OROO.**

3.11.1. Заказ должен содержать параметры, необходимые для расчёта Вознаграждения OROO и Сбора за обработку платежа (при применимости), либо ссылку на применимые правила расчёта в заказе/приложении.

3.11.2. Отсутствие таких параметров не влияет на действительность Заказа между Клиентом и Складом, но может являться основанием для приостановления расчётов через OROO до устранения несоответствий.

### **3.12. Идентификатор Заказа и хранение версий.**

3.12.1. Каждому Заказу присваивается уникальный идентификатор в Платформе.

3.12.2. Платформа хранит версии Заказа и историю изменений в объёме доступного функционала. Порядок доступа к истории и выгрузки версий определяется *Условиями использования платформы*.

## Раздел 4. Порядок оказания Услуг склада. Приёмка Товара и подтверждение операций

### 4.1. Общие правила исполнения.

4.1.1. Склад оказывает Услуги склада в соответствии с Заказом и заявками/поручениями Клиента по операциям (входящие поставки, перемещения, отбор, упаковка, маркировка, отгрузка и иные операции), сформированными в Платформе и/или иным согласованным способом.

### 4.2. Передача Товара на Склад.

4.2.1. Клиент передаёт Товар Складу по сопроводительным документам, предусмотренным Заказом и законодательством, а также по данным, необходимым для идентификации Товара (артикулы, количество, упаковка, маркировка, режимы хранения).

4.2.2. Склад вправе отказать в приёме Товара или приостановить приёмку, если: (а) Товар относится к Запрещённым товарам, (б) отсутствуют обязательные документы/маркировка, (в) фактические характеристики Товара существенно расходятся с заявленными, (г) передача Товара нарушает согласованный график/требования Заказа и делает приёмку невозможной.

### 4.3. Приёмка Товара по количеству и состоянию при поступлении.

4.3.1. Склад осуществляет приёмку по количеству мест/единиц и по внешнему состоянию упаковки в пределах, предусмотренных Заказом и регламентами Склада.

4.3.2. Результат приёмки фиксируется документом Склада (акт/накладная/отчёт) и/или записью в Платформе.

4.3.3. При выявлении расхождений по количеству мест/единиц, явных повреждений упаковки, несоответствия маркировки/вложений Склад оформляет акт расхождений и направляет Клиенту уведомление в срок **не позднее 3 рабочих дней** с момента приёмки.

4.3.4. Если Клиент не направил мотивированные возражения по акту расхождений в срок **3 рабочих дней** с даты уведомления, результаты приёмки считаются подтверждёнными Клиентом, если иное не установлено Заказом.

### 4.4. Учёт Товара и отчётность Склада.

4.4.1. Склад ведёт учёт Товара, операций и остатков в системе учёта Склада и/или в Платформе (в части интеграции).

4.4.2. Периодичность предоставления отчётности Клиенту по остаткам и операциям: **еженедельно**, формат: **файл**.

4.4.3. Расхождения данных учёта Склада и данных Клиента урегулируются по процедуре инвентаризации и актирования, предусмотренной п. 4.7.

### 4.5. Отгрузка и подтверждение выполнения поручений.

4.5.1. Клиент направляет Складу поручение на отгрузку (в т.ч. состав, адресат, способ передачи перевозчику/получателю, сроки) в порядке, предусмотренном Заказом.

4.5.2. Склад выполняет отгрузку и фиксирует результат в учётных документах и/или в Платформе.

4.5.3. Момент окончания ответственности Склада за Товар при отгрузке определяется

Заказом и подтверждается документом передачи (подпись представителя Клиента/перевозчика/службы доставки, реестр отгрузок, иной документ), либо иным способом, прямо установленным Заказом.

4.5.4. Если отгрузка осуществляется через привлечённого перевозчика/службу доставки, выбранных Клиентом либо указанных в Заказе, Склад передаёт Товар такому лицу и фиксирует передачу документально. OROO не является перевозчиком и не отвечает за действия перевозчика.

#### **4.6. Подтверждение оказания Услуг склада и приёмка результата услуг.**

4.6.1. Подтверждение оказания Услуг склада осуществляется Складом и Клиентом посредством первичных документов по Услугам склада (акт, УПД или иные документы) в порядке Раздела 8.

4.6.2. Если Заказом предусмотрено подписание актов по периодам, Склад направляет Клиенту акт(ы) за отчётный период **месяц**.

4.6.3. Клиент обязан в срок **3 рабочих дней** с даты получения акта: (а) подписать его, либо (б) направить мотивированный отказ с перечнем конкретных расхождений.

4.6.4. При неполучении от Клиента подписанного акта или мотивированного отказа в срок, указанный в п. 4.6.3, Услуги склада за соответствующий период считаются принятыми Клиентом без замечаний в объёме данных учёта Склада и/или данных Платформы, если иное не установлено Заказом.

#### **4.7. Инвентаризация и расхождения по остаткам.**

4.7.1. Плановая инвентаризация проводится с периодичностью **по запросу**, либо в иной срок, установленный Заказом.

4.7.2. Внеплановая инвентаризация проводится по запросу Клиента на Платформе при наличии обоснования (расхождение остатков, инцидент, подготовка к закрытию Заказа). 4.7.3. По итогам инвентаризации оформляется акт инвентаризации/акт расхождений. Порядок урегулирования недостачи/пересорта/излишков определяется Разделом 11 и Заказом.

#### **4.8. Доказательства по операциям.**

4.8.1. Доказательствами выполнения операций и результатов приёмки/отгрузки могут являться: документы Склада, реестры операций, фото- и видеоматериалы, данные весового контроля/сканирования, а также События Платформы (логи) и загруженные в Платформу файлы.

4.8.2. Обязательность фото/видео фиксации по операциям устанавливается Заказом.

#### **4.9. Роль OROO в приёмке и подтверждении операций.**

4.9.1. OROO не является стороной приёмки Товара, не подписывает первичные документы по Услугам склада и не подтверждает качество/объём Услуг склада.

4.9.2. OROO вправе предоставлять Сторонам функционал Платформы для обмена данными и доказательствами по операциям. Использование такого функционала не означает принятия OROO ответственности за Товар или Услуги склада.

#### **4.10. Скрытые расхождения и сроки заявлений.**

4.10.1. Сроки заявления претензий по расхождениям/повреждениям/недостаче Товара (в т.ч. по «скрытым» расхождениям) устанавливаются Разделом 15 и/или Заказом. При

отсутствии специальных сроков применяются сроки, указанные в п. 4.3.3–4.3.4, по аналогии.

#### **4.11. Дополнительные операции по инициативе Клиента.**

4.11.1. Операции, не предусмотренные Заказом, выполняются Складом только при согласовании Клиентом в порядке Раздела 3 (изменение Заказа) либо в порядке Приложения 2 (Дополнительные услуги/расходы).

#### **4.12. Закрытие Заказа и возврат/вывоз Товара.**

4.12.1. По окончании периода Заказа Клиент обеспечивает вывоз/распоряжение остатками Товара в сроки и порядке, предусмотренные Заказом и Разделом 14.

4.12.2. Если Клиент не вывез Товар в установленный срок, последствия (включая начисления за хранение, приостановление операций, порядок утилизации/реализации/возврата) определяются Разделом 14 и/или Приложением 2.

## **Раздел 5. Уровни сервиса и показатели качества (SLA)**

### **5.1. Общие положения.**

5.1.1. Уровни сервиса по Заказу устанавливают показатели качества и сроки выполнения операций по Услугам склада.

5.1.2. Если Заказом и/или Приложением 3 (SLA) не установлены конкретные показатели, Склад оказывает Услуги склада в разумные сроки и с обычным для профессионального исполнителя качеством, исходя из характера Товара и заявленных операций.

5.1.3. Уровни сервиса по Услугам склада создают права и обязанности **между Клиентом и Складом**. OROO не принимает на себя обязательств по выполнению складских операций и не отвечает за соблюдение складом SLA.

### **5.2. Перечень показателей SLA.**

5.2.1. Перечень показателей SLA определяется Заказом и/или Приложением 3 и может включать, в том числе:

- а) сроки входящей приёмки (от момента прибытия/передачи документов до фиксации результата приёмки);
- б) сроки обработки поручений на отбор/комплектацию/упаковку/маркировку;
- в) сроки подготовки к отгрузке и передачи перевозчику/получателю;
- г) точность операций (допустимый уровень ошибок отбора/пересорта);
- д) точность учёта остатков (допустимые расхождения и порядок сверки);
- е) доступность складской мощности/графики работы/окна приёма;
- ж) требования к температурным/иным режимам хранения, если применимо.

5.2.2. Для каждого показателя SLA в Заказе/Приложении 3 должны быть указаны: единица измерения, период оценки, метод расчёта, допустимые исключения, а также последствия нарушения (если вводятся).

### **5.3. Метод фиксации и источники данных.**

5.3.1. Источниками данных для оценки SLA являются:

- а) учётные данные Склада и его первичные документы;

б) реестры операций, отчёты по статусам;  
в) События Платформы (логи) и загруженные в Платформу документы/реестры — в части фиксации поручений, статусов и времени их изменения.

5.3.2. При расхождении между данными Платформы и данными учёта Склада приоритет определяется Заказом. Если приоритет не определён, Стороны используют совокупность доказательств, включая документы Склада, логи Платформы и фактические материалы (фото/видео, сканирование, весовой контроль).

#### 5.4. Отчётность по SLA.

5.4.1. Склад предоставляет Клиенту отчёт по SLA за отчётный период **месяц** в формате **файла**.

5.4.2. Отчёт по SLA может формироваться автоматически на основании статусов и времени операций; в этом случае Склад обеспечивает корректность исходных данных и статусов в Платформе.

5.4.3. Клиент вправе направить замечания к отчёту по SLA в срок **3** рабочих дней с даты получения. При отсутствии замечаний отчёт считается согласованным для целей применения последствий по п. 5.6 (если применимо).

#### 5.5. Исключения из SLA.

5.5.1. Нарушение показателей SLA не учитывается и не влечёт последствий, если оно вызвано:

- а) непредоставлением Клиентом документов/данных/маркировки, необходимых для операций;
- б) несоблюдением Клиентом графика поставок/отгрузок или иных требований Заказа;
- в) обнаружением Запрещённых товаров или несоответствием Товара заявленным характеристикам;
- г) действиями/бездействием перевозчика/службы доставки, выбранных Клиентом, после момента передачи Товара таким лицам;
- д) обстоятельствами непреодолимой силы;
- е) ограничениями государственных органов, авариями, отключениями инфраструктуры склада, если Склад подтвердит их влияние на исполнение и предпримет разумные меры по снижению последствий.

5.5.2. Применимость исключений подтверждается документально (акты, уведомления, логи, служебные сообщения, фото/видео, письма государственных органов и т.п.).

#### 5.6. Последствия нарушения SLA по Услугам склада.

5.6.1. Последствия нарушения SLA устанавливаются Заказом и/или Приложением 3 и могут выражаться в одном из вариантов:

- а) **сервисные кредиты** (уменьшение стоимости Услуг склада за период);
- б) **неустойка** (в фиксированной сумме или проценте от стоимости соответствующей операции);
- в) **обязанность выполнить операцию в приоритетном порядке** без дополнительной платы;
- г) иные последствия, прямо согласованные Клиентом и Складом.

5.6.2. Если последствия нарушения SLA не установлены, применяются общие правила ответственности по Разделу 11 и законодательству, без автоматических кредитов/штрафов.

5.6.3. Сервисные кредиты/неустойки (если введены) применяются только при

одновременном соблюдении условий:

- а) нарушение подтверждено в порядке п. 5.3–5.4;
- б) нарушение не подпадает под исключения п. 5.5;
- в) Клиент заявил требование о применении последствий в срок **3** рабочих дней с даты отчёта/выявления нарушения.

5.6.4. Удержания/зачёты по сервисным кредитам и/или неустойкам производятся **между Клиентом и Складом** и отражаются в их взаиморасчётах и первичных документах. OROO не обязан производить зачёты между Клиентом и Складом, если иное прямо не предусмотрено Разделом 7 и/или Заказом.

#### **5.7. Порядок урегулирования разногласий по SLA.**

5.7.1. Разногласия по SLA (метрика, факт нарушения, применение исключений, расчёт последствий) урегулируются Клиентом и Складом в претензионном порядке по Разделу 15.

5.7.2. OROO вправе предоставить функционал Платформы для обмена доказательствами и комментариями. Такое предоставление не означает принятия OROO роли арбитра и не создаёт обязанности OROO выносить решения по спору.

#### **5.8. Доступность Платформы.**

5.8.1. OROO обеспечивает работоспособность Платформы в пределах обычной хозяйственной деятельности, с учётом регламентных работ и возможных сбоев связи/инфраструктуры.

5.8.2. Плановые регламентные работы по возможности проводятся в периоды минимальной нагрузки и сопровождаются уведомлением в Платформе и/или по e-mail **за 24 часа**

5.8.3. OROO не отвечает за недоступность Платформы, вызванную: (а) неисправностями у провайдеров связи/хостинга/облачных сервисов, (б) действиями третьих лиц (включая DDoS), (в) неисправностями оборудования/ПО Сторон, (г) нарушением Сторонами требований безопасности доступа.

5.8.4. В случае недоступности Платформы Склад и Клиент вправе согласовывать операции временно вне Платформы в порядке п. 4.1.2. Это не влияет на действительность Заказа и обязательства Склада и Клиента.

#### **5.9. Изменение SLA.**

5.9.1. SLA по конкретному Заказу может быть изменён только в порядке изменения Заказа (Раздел 3) либо путём подписания новой редакции Приложения 3 для соответствующего Заказа.

5.9.2. Никакие публичные заявления, переписка или материалы вне Заказа/Приложения 3 не создают обязательных SLA, если они не закреплены в установленной форме.

## **Раздел 6. Цена Услуг склада. Тарифы.**

### **Дополнительные услуги и расходы**

## **6.1. Валюта и общие правила.**

6.1.1. Все цены и расчёты по Услугам склада указываются в рублях РФ

6.1.2. Цена Услуг склада определяется Тарифами и начислениями за Дополнительные услуги/расходы, в порядке настоящего раздела, Раздела 3 и Заказа.

6.1.3. OROO не устанавливает цену Услуг склада и не является стороной расчётов по цене Услуг склада, кроме функций, связанных с приёмом и перечислением денежных средств по Разделу 7.

## **6.2. Тарифы и их структура.**

6.2.1. Тарифы по конкретному Заказу фиксируются в Приложении 1 (Заказ) и/или в Платформе.

6.2.2. Тарифы должны содержать: наименование операции/услуги, единицу измерения, цену за единицу, правила округления, а также условия применения (включая ограничения и допуски).

6.2.3. Тарифы могут включать, в том числе, стоимость:

а) входящей приёмки (по поставке/месту/единице/паллетоместу);

б) хранения (по паллетоместу/ячейке/кубометру/дню и т.п.);

в) операций обработки (отбор, комплектация, упаковка, маркировка, паллетирование, переупаковка и т.п.);

г) исходящей отгрузки и передачи перевозчику/получателю;

д) иных операций, прямо согласованных Складом и Клиентом.

6.2.4. Если Заказом предусмотрены минимальные платежи, минимальные объёмы или фиксированная плата за период, они должны быть прямо указаны в Заказе.

## **6.3. Налоги и включённые расходы.**

6.3.1. В Заказе указывается, включён ли НДС в Тарифы (при применимости НДС у Склада) или начисляется сверх Тарифов.

6.3.2. Если Склад применяет режим, при котором НДС не предъявляется, Склад оформляет документы по Услугам склада в соответствии со своим режимом.

6.3.3. Если иное не предусмотрено Заказом, Тарифы включают обычные расходы Склада, необходимые для оказания Услуг склада, кроме Дополнительных услуг/расходов по п. 6.6 и расходов, прямо отнесённых Заказом на Клиента.

## **6.4. Период начислений.**

6.4.1. Начисления по Услугам склада ведутся за отчётные периоды, установленные Заказом.

6.4.2. По умолчанию отчётный период составляет две недели, если Заказом не предусмотрено иное.

6.4.3. Для операций с разовой природой (например, приёмка поставки, отгрузка партии) начисление производится по факту выполнения операции в пределах отчётного периода, в котором операция выполнена.

## **6.5. Правила измерения и округления.**

6.5.1. Единицы измерения, применяемые для начислений, устанавливаются Заказом.

6.5.2. Если применяются округления (до целого места, до 0,1 м<sup>3</sup>, до суток хранения и т.п.), правила округления должны быть указаны в Заказе.

6.5.3. При отсутствии правил округления используется округление в пользу точности

учёта Склада по его системе учёта, при условии, что применяемые единицы и метод расчёта согласованы в Заказе.

#### **6.6. Дополнительные услуги/расходы.**

6.6.1. Дополнительные услуги/расходы могут начисляться только в случаях, предусмотренных п. 3.7 настоящего договора.

6.6.2. Приложение 2 (Дополнительные услуги/расходы) может устанавливать перечень типовых дополнительных начислений и условия их применения (с указанием метода расчёта).

6.6.3. Склад обязан фиксировать основание и объём Дополнительных услуг/расходов документально и/или в Платформе.

6.6.4. Если дополнительное начисление зависит от действий или данных Клиента (несвоевременный вывоз, несоответствие маркировки, простой по вине Клиента и т.п.), Склад фиксирует обстоятельства, подтверждающие причину начисления.

#### **6.7. Расчётная ведомость (расшифровка начислений) и согласование суммы.**

6.7.1. По итогам отчётного периода Склад формирует расчётную ведомость (расшифровку начислений) по Заказу/Заказам Клиента за период с указанием: перечня операций, объёмов, тарифов, сумм, дополнительных начислений и оснований.

6.7.2. Расчётная ведомость может формироваться:

а) в Платформе (выгрузка), либо

б) отдельным документом (файл/ЭДО) по форме Склада и обязана проходить через Платформу.

6.7.3. Клиент вправе направить мотивированные возражения по расчётной ведомости в срок **5 рабочих дней** с даты получения.

6.7.4. При отсутствии мотивированных возражений в указанный срок расчётная ведомость считается согласованной Клиентом для целей оформления первичных документов по Услугам склада и расчётов по Разделу 7.

6.7.5. Мотивированные возражения должны содержать конкретные позиции начислений, с которыми Клиент не согласен, и основания несогласия. Общие возражения без расшифровки не принимаются.

#### **6.8. Первичные документы и связь с расчётами через OROO.**

6.8.1. Склад оформляет первичные документы по Услугам склада (акт, УПД, иной документ) и направляет их Клиенту в порядке Раздела 8.

6.8.2. При наличии расхождений между расчётной ведомостью и первичными документами приоритет имеет согласованная Сторонами версия расчётной ведомости и/или подписанные первичные документы, в зависимости от того, что наступило позднее.

6.8.3. Информация о начислениях, отображаемая в Платформе, носит расчётный характер и используется для удобства Сторон. Итоговая сумма обязательств Клиента перед Складом подтверждается документами Склада и согласованной расчётной ведомостью.

6.8.4. OROO не отвечает за корректность тарифов и начислений Склада. OROO отвечает за корректность приёма и перечисления денежных средств в пределах Раздела 7.

## 6.9. **Корректировки и исправления.**

6.9.1. Если после согласования расчётной ведомости и/или оформления первичных документов обнаружены ошибки (арифметика, двойное начисление, неверная единица измерения), Склад и Клиент обязаны согласовать корректировку.

6.9.2. Корректировка оформляется документом Склада (корректировочный акт/корректировочная ведомость/иное), а также отражается в Платформе при наличии функционала.

6.9.3. Корректировка влияет на взаиморасчёты Сторон в ближайшем расчётном периоде, если иное не согласовано Складом и Клиентом.

## 6.10. **Изменение тарифов по действующему Заказу.**

6.10.1. Тарифы по согласованному Заказу не могут быть изменены в одностороннем порядке.

6.10.2. Изменение тарифов допускается только через изменение Заказа по Разделу 3.

6.10.3. Для новых Заказов Склад вправе предлагать новые Тарифы.

## 6.11. **Связь Тарифов с Вознаграждением OROO.**

6.11.1. Вознаграждение OROO и Сбор за обработку платежа рассчитываются и удерживаются в порядке Раздела 7.

6.11.2. Для целей Раздела 7 Стороны признают, что базой для расчёта Вознаграждения OROO является **Стоимость Услуг склада за период**.

# Раздел 7. **Расчёты. Приём платежей через OROO.** **Вознаграждение OROO и сбор за эквайринг**

## 7.1. **Общие правила расчётов.**

7.1.1. Оплата Услуг склада по каждому Заказу производится Клиентом **в пользу Склада**, путём перечисления денежных средств на расчётный счёт OROO, действующего как уполномоченное Складом лицо по приёму платежей (п. 2.7).

7.1.2. OROO принимает денежные средства от Клиента, учитывает поступления по каждому Заказу и перечисляет Складу полученные суммы **за вычетом** Вознаграждения OROO, Сбора за обработку платежа (эквайринг) и иных удержаний, прямо предусмотренных настоящим договором и/или Заказом.

7.1.3. OROO не является кредитной организацией и не оказывает банковских услуг. Все расчёты осуществляются в безналичном порядке.

## 7.2. **Сумма к оплате и основание платежа.**

7.2.1. **«Сумма к оплате»** по Заказу за отчётный период определяется на основании: а) согласованной расчётной ведомости (Раздел 6), в порядке, установленном Заказом.

7.2.2. Склад обеспечивает размещение/направление Клиенту и OROO информации, достаточной для формирования Суммы к оплате (включая расшифровку начислений).

7.2.3. OROO вправе формировать в Платформе платёжные реквизиты и назначение платежа. Клиент обязуется указывать в назначении платежа идентификатор Заказа и отчётный период, либо оплачивать по платёжной ссылке/счёту из Платформы (если применимо).

7.2.4. OROO **не проверяет** экономическую обоснованность начислений Склада и не

отвечает за корректность Тарифов, объёмов и состава Услуг склада. Споры по Сумме к оплате решаются Клиентом и Складом по Разделу 15.

### **7.3. Сроки оплаты Клиентом.**

7.3.1. Если Заказом не установлено иное, Клиент оплачивает Сумму к оплате в срок **3** календарных/рабочих дней с даты выставления Суммы к оплате/направления расчётной ведомости/акта.

7.3.2. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт OROO.

7.3.3. Комиссии банков Клиента за перевод денежных средств оплачиваются Клиентом и не уменьшают Сумму к оплате. Если на счёт OROO поступила сумма меньше Суммы к оплате, обязательство Клиента считается исполненным частично.

### **7.4. Способы оплаты.**

7.4.1. Оплата производится банковским переводом на расчётный счёт OROO.

7.4.2. Оплата банковской картой/иными способами (эквайринг) допускается, если такая возможность предусмотрена Платформой и/или Заказом. Условия и ограничения эквайринга определяются правилами платёжных систем и эквайера, с которыми у OROO заключён договор.

### **7.5. Вознаграждение OROO (Комиссия).**

7.5.1. За услуги OROO по Платформе и/или приёму платежей (в зависимости от выбранной модели) Склад уплачивает OROO Вознаграждение OROO в размере 15%.

7.5.2. База расчёта Вознаграждения OROO: **Стоимость Услуг склада за период по согласованной расчётной ведомости.**

7.5.3. Вознаграждение OROO удерживается OROO из денежных средств, поступивших от Клиента по соответствующему Заказу, если иное не предусмотрено Заказом.

7.5.4. Если по Заказу предусмотрены возвраты/корректировки (п. 7.9), порядок корректировки Вознаграждения OROO определяется п. 7.9.6.

### **7.6. Сбор за обработку платежа (эквайринг).**

7.6.1. При оплате Клиентом с использованием эквайринга/платёжных агрегаторов OROO вправе удержать/взыскать Сбор за обработку платежа для компенсации расходов на приём платежа.

7.6.2. Сбор за обработку платежа удерживается OROO из сумм, подлежащих перечислению Складу.

7.6.3. OROO вправе изменять размер/методику расчёта Сбора за обработку платежа при изменении тарифов эквайера/платёжных систем, с уведомлением через Платформу не позднее чем за **5** дней до вступления изменений в силу для новых платежей.

### **7.7. Перечисление денежных средств Складу.**

7.7.1. OROO перечисляет Складу денежные средства, полученные от Клиента по Заказу, за вычетом удержаний по п. 7.5–7.6 и п. 7.8–7.9, в срок 5 рабочих дней с даты поступления средств от Клиента.

7.7.2. OROO вправе установить минимальную сумму перечисления и/или перечислять суммы пакетно (например, 1–2 раза в неделю), если это прямо предусмотрено правилами Платформы и/или соглашением со Складом, по согласованию сторон.

7.7.3. Обязательство OROO по перечислению считается исполненным с даты списания денежных средств со счёта OROO.

7.7.4. Склад несёт ответственность за корректность своих банковских реквизитов. При ошибке в реквизитах Склад возмещает OROO фактические расходы, связанные с возвратом/повторным перечислением.

#### **7.8. Удержания, приостановления и резерв (удерживаемые суммы).**

7.8.1. OROO вправе удержать из сумм, подлежащих перечислению Складу, либо приостановить перечисление (полностью или частично) при наличии оснований:

а) Клиент заявил спор/претензию по начислениям либо операциям, и спорная сумма определена или может быть разумно определена;

б) эквайер/платёжная система инициировали оспаривание платежа, либо есть уведомление о высокой вероятности оспаривания;

в) имеются основания полагать, что поступление от Клиента будет отозвано/возвращено (включая ошибочный платёж);

г) требуется исполнить возврат Клиенту по решению Склада/по процедуре п. 7.9;

д) Склад имеет просроченную задолженность перед OROO по Вознаграждению OROO и/или Сбору за обработку платежа (если применимо по модели начисления), либо по иным документально подтверждённым обязательствам перед OROO.

7.8.2. Удержание по спору (пп. 7.8.1(а)) применяется в размере спорной суммы плюс **резерв** на сопутствующие расходы/комиссии эквайера.

7.8.3. OROO уведомляет Клиента и/или Склад о применении удержания/резерва через Платформу с указанием основания и суммы.

7.8.4. Удержанные суммы перечисляются Складу после устранения основания удержания (урегулирование спора, завершение чарджбека, подтверждение необратимости платежа) либо засчитываются/списываются в порядке п. 7.9.

#### **7.9. Возвраты, корректировки, спорные операции, ошибочные платежи.**

7.9.1. Возврат Клиенту денежных средств, уплаченных в оплату Услуг склада, осуществляется **по поручению и за счёт Склада**, если иное не предусмотрено законом или правилами платёжной системы.

7.9.2. Склад обязан направить OROO распоряжение о возврате (сумма, Заказ, основание, реквизиты) через Платформу.

7.9.3. До исполнения возврата OROO вправе удержать соответствующую сумму из будущих перечислений Складу либо потребовать внесения Складом суммы возврата на счёт OROO, если будущих перечислений недостаточно.

7.9.4. В случае оспаривания платежа (если применим эквайринг) Склад обязан по запросу OROO оперативно предоставить документы/доказательства оказания Услуг склада и основания начислений.

7.9.5. Суммы, списанные эквайером/платёжной системой по чарджбеку, а также комиссии и штрафы эквайера, относятся на Склад, если основание чарджбека связано с Услугами склада/начислениями Склада, иное распределение возможно только по Заказу.

7.9.6. Если возврат/оспаривание платежа касается суммы, из которой уже удержано Вознаграждение OROO и/или Сбор за обработку платежа, стороны применяют следующий порядок:

а) Вознаграждение OROO корректируется пропорционально возвращённой/оспоренной сумме **только** в части, фактически возвращённой

Клиенту/списанной эквайером;

б) Сбор за обработку платежа корректируется **только** если эквайер вернул соответствующую комиссию OROO; в противном случае сбор считается понесённым расходом и не возвращается.

Порядок детализации — в Отчёте агента.

#### **7.10. Отчёт агента, закрывающие документы OROO.**

7.10.1. OROO предоставляет Складу Отчёт агента за период двух недель, который содержит по каждому Заказу:

- а) суммы, поступившие от Клиента;
- б) удержанное Вознаграждение OROO;
- в) удержанный/взысканный Сбор за обработку платежа;
- г) удержания/резервы (п. шин 7.8);
- д) суммы, перечисленные Складу;
- е) возвраты/чарджбеки и связанные комиссии (п. 7.9).

7.10.2. Отчёт агента предоставляется через Платформу.

7.10.3. Склад обязан в срок **5** рабочих дней с даты получения Отчёта агента:

- а) подтвердить его, либо
- б) направить мотивированные возражения с указанием конкретных операций/сумм.

7.10.4. При отсутствии возражений в указанный срок Отчёт агента считается принятым Складом.

7.10.5. Документы, оформляемые OROO на своё Вознаграждение OROO (акт/счёт), формируются на основании Отчёта агента и предоставляются Складу в порядке Раздела 8, в формате файла (выгрузка из системы).

7.10.6. OROO не оформляет первичные документы по Услугам склада и не участвует в их подписании.

#### **7.11. Зачёт и распределение спорных сумм.**

7.11.1. Если Клиент и Склад согласовали корректировку начислений (уменьшение/увеличение), стороны отражают её в своих взаимных документах и уведомляют OROO. OROO производит перерасчёт перечислений/удержаний в ближайшем расчётном периоде.

7.11.2. Если Клиент оспаривает часть Суммы к оплате, Клиент обязан оплатить **неоспариваемую** часть в срок. Спорная часть оплачивается/не оплачивается по итогам урегулирования спора. Порядок удержаний OROO — п. 7.8.

7.11.3. OROO вправе производить зачёт своих требований к Складу (Вознаграждение OROO, сборы, расходы по возвратам/чарджбекам) за счёт сумм, подлежащих перечислению Складу, при наличии документального подтверждения.

#### **7.12. Последствия просрочки оплаты Клиентом.**

7.12.1. При просрочке оплаты Клиентом OROO вправе:

- а) ограничить Клиенту возможность размещать новые Заказы в Платформе;
- б) уведомить Склад о просрочке;
- в) применить удержания/резервы по п. 7.8 в отношении сумм, если платёж оспаривается/может быть отозван.

7.12.2. Склад вправе приостановить исполнение операций по Заказу в случаях и порядке, предусмотренных Разделами 3 и 14, если Клиент имеет просроченную задолженность.

### **7.13. Ограничение ответственности OROO в расчётах.**

7.13.1. OROO отвечает перед Сторонами за надлежащее осуществление приёма и перечисления денежных средств **в пределах фактически полученных от Клиента сумм**, за вычетом удержаний, предусмотренных настоящим договором.

7.13.2. OROO не отвечает за невозможность исполнения платежа по причинам, зависящим от банков/платёжных систем/эквайеров, при условии, что OROO предпринял разумные меры для урегулирования.

7.13.3. OROO не несёт ответственности за начисления Склада и споры по качеству/объёму Услуг склада; такие споры урегулируются между Клиентом и Складом.

## **Раздел 8. Документооборот. Первичные документы. Электронное подписание**

### **8.1. Общие принципы.**

8.1.1. Документы по исполнению Заказа делятся на:

а) документы по Услугам склада (между Клиентом и Складом);  
б) документы OROO по Вознаграждению OROO и расчётам (между OROO и Складом) и/или иные документы OROO, прямо предусмотренные договором.

8.1.2. OROO не оформляет и не подписывает первичные документы по Услугам склада и не отвечает за их содержание и корректность.

### **8.2. Документы по Услугам склада (Клиент — Склад).**

8.2.1. Склад оформляет и направляет Клиенту первичные документы по Услугам склада (акты, УПД, накладные, реестры операций и иные документы) в соответствии со своим налоговым режимом и требованиями законодательства.

8.2.2. Клиент принимает и подписывает первичные документы Склада либо направляет мотивированный отказ в порядке и сроки, установленные п. 4.6 и/или Заказом.

8.2.3. При необходимости Склад вправе выставлять Клиенту счёт на оплату. Факт выставления счёта не заменяет первичные документы и не является подтверждением оказания услуг без активирования/оформления документов в порядке настоящего договора.

8.2.4. Вопросы НДС, счетов-фактур и иных налоговых документов по Услугам склада регулируются исключительно между Клиентом и Складом.

### **8.3. Документы OROO (OROO — Склад).**

8.3.1. По расчётам через OROO Склад получает от OROO:

а) Отчёт агента (п. 7.10);  
б) документ(ы) на Вознаграждение OROO (акт оказанных услуг/иной документ) — если предусмотрено моделью и/или требуется для бухгалтерского учёта Склада;  
в) при необходимости — акт сверки взаиморасчётов за период.

8.3.2. Документы OROO формируются на основании данных Платформы, банковских выписок и расчётов по Заказам (поступления, удержания, перечисления, возвраты, чарджбеки).

8.3.3. Вознаграждение OROO считается начисленным и подлежащим оплате/удержанию в порядке Раздела 7 независимо от подписания акта.

#### **8.4. Формат обмена документами.**

8.4.1. Стороны используют один канал обмена документами, а именно размещение/выгрузка документа в Платформе.

#### **8.5. Юридическая значимость электронных документов и подтверждений.**

8.5.1. Документы, подписанные через ЭДО с использованием УКЭП, имеют юридическую силу оригинала.

8.5.2. Документы, размещённые в Платформе без УКЭП, имеют силу копий/расчётной информации и используются для операционного взаимодействия, если иное прямо не установлено Заказом.

8.5.3. События Платформы (логи), статусы Заказа и переписка в Платформе являются доказательствами согласования параметров Заказа, заявок/поручений, а также фактов направления/получения сообщений, если не доказано иное.

#### **8.6. Сроки подписания и молчаливое принятие документов.**

8.6.1. Сроки подписания/возражений по документам Склада (Клиент — Склад) определяются п. 4.6 и/или Заказом.

8.6.2. Сроки подписания/возражений по Отчёту агента (ОРОО — Склад) определяются п. 7.10.

8.6.3. Если Сторона направила мотивированные возражения, Стороны обязаны согласовать корректировку документов в разумный срок. На период урегулирования спора применяются правила Раздела 7 (частичная оплата/удержания) и Раздела 15 (претензии).

#### **8.7. Корректировочные документы.**

8.7.1. Корректировки по Услугам склада (ошибки начислений, объёмов, операций) оформляются Складом и Клиентом через корректировочные документы/акты/УПД в порядке их документооборота.

8.7.2. Корректировки по расчётам через ОРОО (перечисления, удержания, возвраты, чарджбеки) отражаются в Отчёте агента за соответствующий период и/или в отдельном корректировочном отчёте ОРОО.

8.7.3. Если корректировка по Услугам склада влияет на суммы, уже прошедшие через ОРОО, Стороны уведомляют ОРОО, и перерасчёт производится в ближайшем расчётном периоде по правилам Раздела 7.

#### **8.8. Реквизиты и уполномоченные лица.**

8.8.1. Стороны указывают реквизиты, адреса электронной почты для документооборота и (при применимости) идентификаторы в ЭДО в реквизитах договора/в Платформе.

8.8.2. Риски, связанные с недостоверностью/неактуальностью реквизитов и адресов, несёт Сторона, не обеспечившая их актуальность.

## **Раздел 9. Подключение к Платформе. Доступ. Требования к участникам.**

### **9.1. Допуск к Платформе.**

9.1.1. Доступ к Платформе предоставляется ОРОО после регистрации участника и

принятия *Условий использования платформы* уполномоченным представителем.

9.1.2. OROO вправе устанавливать и изменять требования к допуску и использованию Платформы (включая перечень документов и проверок), публикуя их в Платформе и/или в правилах Платформы, если иное не установлено настоящим договором.

## **9.2. Требования к статусу и полномочиям.**

9.2.1. Клиент и Склад подтверждают, что являются юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями и действуют в рамках предпринимательской деятельности.

9.2.2. Лицо, принимающее договор и/или создающее Заказ, подтверждает наличие полномочий действовать от имени соответствующей Стороны.

9.2.3. Стороны обязуются по запросу OROO предоставить документы, подтверждающие полномочия подписанта/представителя (доверенность, приказ, выписка, иные подтверждения).

## **9.3. Идентификация и проверка.**

9.3.1. OROO вправе проводить проверку сведений о Клиенте и/или Складе в объёме, необходимом для: (а) заключения и исполнения договора, (б) соблюдения требований платёжных партнёров/банков/эквайеров, (в) управления рисками мошенничества и возвратов/чарджбеков.

9.3.2. Клиент и Склад обязуются предоставлять достоверные регистрационные и банковские реквизиты, сведения о контактных лицах, а также иные сведения по перечню OROO.

9.3.3. При непредоставлении сведений, предоставлении недостоверных сведений либо выявлении признаков повышенного риска OROO вправе отказать в допуске к Платформе, приостановить доступ и/или расчёты по Разделу 7.

## **9.4. Учётная запись и доступ.**

9.4.1. Для работы в Платформе участнику создаётся учётная запись. Участник несёт ответственность за действия, совершённые с использованием его учётной записи.

9.4.2. Участник обязан обеспечить конфиденциальность логина/пароля и иных средств доступа, ограничить доступ уполномоченными сотрудниками и немедленно уведомить OROO о компрометации доступа.

9.4.3. OROO вправе требовать смены пароля, применения двухфакторной аутентификации и иных мер безопасности.

## **9.5. Обязанности по корректности данных.**

9.5.1. Клиент и Склад обязуются размещать в Платформе только достоверные и актуальные сведения, необходимые для исполнения Заказа (включая характеристики Товара, ограничения, режимы хранения, тарифы, сроки, документы и статусы).

9.5.2. Сторона, разместившая сведения, несёт риск последствий ошибок/неточностей таких сведений, включая споры по объёму услуг, начислениям, срокам и ответственности.

9.5.3. OROO не обязан проверять достоверность и полноту сведений, размещаемых Клиентом и Складом, и не несёт ответственности за последствия их недостоверности.

## **9.6. Взаимодействие Клиента и Склада через Платформу.**

9.6.1. Обмен сообщениями, файлами и подтверждениями в Платформе используется

для операционного взаимодействия и согласования Заказа в порядке Раздела 3.

9.6.2. OROO вправе (но не обязан) предоставлять шаблоны, формы, справочники и иные материалы для удобства оформления Заказов. Такие материалы не являются гарантией применимости для конкретного Товара/операций и не заменяют согласование условий между Клиентом и Складом.

#### **9.8. Приостановление и прекращение доступа.**

9.8.1. OROO вправе приостановить доступ участника к Платформе полностью или частично при наличии оснований:

- а) нарушение настоящего договора и/или правил Платформы;
- б) признаки мошенничества, несанкционированного доступа, утечки учётных данных;
- в) предоставление недостоверных сведений или отказ их подтвердить;
- г) требования платёжных партнёров/банков/эквайеров;
- д) наличие просроченной задолженности участника по платежам, подлежащим уплате OROO (включая Вознаграждение OROO, сборы, расходы), если применимо.

9.8.2. Приостановление доступа не прекращает обязательства Сторон по уже согласованным Заказам, если иное не предусмотрено Разделом 14 и/или не вытекает из характера нарушения.

9.8.3. OROO вправе удалить/заблокировать учётную запись при существенном или повторном нарушении договора, с уведомлением через Платформу и/или по e-mail, если иное не запрещено законом.

#### **9.9. Изменение функционала Платформы.**

9.9.1. OROO вправе изменять функционал Платформы, интерфейсы и способы реализации отдельных функций, включая введение/изменение тарифов на Услуги Платформы, при условии, что такие изменения не лишают Стороны возможности исполнять уже согласованные Заказы (либо предоставляется разумный альтернативный порядок взаимодействия).

9.9.2. OROO вправе вводить новые обязательные требования безопасности и комплаенса, если это необходимо для сохранения работоспособности Платформы или соблюдения требований платёжных партнёров/закона.

#### **9.10. Интеллектуальные права.**

9.10.1. Исключительные права на Платформу и её элементы принадлежат OROO и/или его правообладателям.

9.10.2. Участникам предоставляется простая (неисключительная), непередаваемая лицензия на использование Платформы в объёме, необходимом для заключения и исполнения Заказов в рамках настоящего договора, на срок действия договора.

9.10.3. Участникам запрещается копировать, модифицировать, декомпилировать, создавать производные произведения Платформы, если иное не разрешено законом или письменным согласием OROO.

#### **9.11. Ограничения заявлений и гарантий OROO.**

9.11.1. OROO предоставляет Платформу «как есть» в пределах разумной коммерческой доступности, с учётом возможных перерывов и технических сбоев.

9.11.2. OROO не гарантирует: (а) непрерывность и безошибочность работы Платформы, (б) достижение участниками конкретных коммерческих результатов, (в) наличие или качество складских мощностей/услуг у Складов, (г) отсутствие споров

между Клиентом и Складом.

9.11.3. Любые заверения, не включённые прямо в настоящий договор или Заказ, не имеют юридической силы.

## **Раздел 10. Заверения и гарантии. Законность Товара и операций.**

### **10.1. Общие положения.**

10.1.1. Каждая Сторона подтверждает, что обладает правоспособностью и полномочиями для заключения настоящего договора и исполнения обязательств по нему.

10.1.2. Каждая Сторона обязуется соблюдать применимое законодательство РФ при исполнении настоящего договора и Заказов.

### **10.2. Заверения и гарантии Клиента.**

Клиент заверяет и гарантирует, что:

10.2.1. Товар принадлежит Клиенту на законном основании либо Клиент законно распоряжается Товаром (в т.ч. по поручению третьего лица), и имеет право передать Товар Складу для оказания Услуг склада.

10.2.2. Товар не относится к Запрещённым товарам и может законно храниться и обрабатываться на складе по условиям Заказа.

10.2.3. Для Товара соблюдены требования к маркировке, упаковке, документам и разрешениям (сертификаты, декларации, ветеринарные/фитосанитарные документы, лицензии и т.п.), если они требуются по закону и/или условиям Заказа.

10.2.4. Передаваемые Складу сведения о Товаре (наименование, класс опасности, режим хранения, стоимость, ограничения, особые условия) являются достоверными и достаточными для безопасного и корректного оказания Услуг склада.

10.2.5. Передача Товара и поручения на операции не нарушают прав третьих лиц и не связаны с незаконным оборотом, контрафактом, ограниченными в обороте товарами без надлежащих разрешений.

10.2.6. Клиент своевременно предоставляет Складу инструкции и данные, необходимые для приёма, хранения, обработки и отгрузки Товара, и несёт риск последствий неполноты/недостоверности таких данных.

### **10.3. Заверения и гарантии Склада.**

Склад заверяет и гарантирует, что:

10.3.1. Имеет законные основания использовать складские помещения и оборудование, необходимые для оказания Услуг склада (право собственности/аренды/иное законное основание).

10.3.2. Ведёт деятельность законно, имеет необходимые разрешения и соблюдает обязательные требования (в т.ч. пожарная безопасность, охрана труда, санитарные требования), применимые к услугам хранения и складской обработки.

10.3.3. Обладает ресурсами и организацией процессов, достаточными для исполнения Заказа (персонал, режим работы, оборудование, зоны хранения, доступ к территории и т.п.) в объёме, заявленном в Платформе и подтверждённом Заказом.

10.3.4. Обеспечивает меры сохранности Товара в рамках своих регламентов и условий Заказа.

10.3.5. Не принимает к хранению и не обрабатывает Запрещённые товары по Заказам, оформленным через Платформу, если такие товары не согласованы в Заказе и не разрешены законом.

10.3.6. Оформляет документы по Услугам склада в соответствии со своим налоговым режимом и законом, и организует обмен такими документами с Клиентом без участия OROO, кроме технического функционала Платформы.

#### **10.4. Запрещённые товары и особые категории.**

10.4.1. Перечень Запрещённых товаров определяется законодательством РФ.

10.4.2. Если при приёмке или в ходе хранения выявлено, что Товар относится к Запрещённым товарам либо для него отсутствуют обязательные документы/маркировка/разрешения, Склад вправе приостановить операции, отказать в приёме, потребовать вывоза Товара Клиентом и/или действовать по процедуре Раздела 14.

10.4.3. Клиент несёт все расходы и риски, связанные с Запрещёнными товарами и/или отсутствием обязательных документов/маркировки, включая расходы на хранение, изоляцию, возврат, утилизацию, штрафы и претензии третьих лиц, если такие последствия вызваны нарушением Клиентом заверений по п. 10.2.

#### **10.5. Документы по Товару и специальные режимы.**

10.5.1. Клиент обязуется передавать Складу документы и сведения, необходимые для приёмки и обращения Товара, в объёме, установленном Заказом и требованиями закона.

10.5.2. Если Товар требует специальных условий хранения/обращения (температура, влажность, опасные свойства, хрупкость, режим охраны, отдельное хранение и т.п.), такие условия должны быть прямо указаны Клиентом до передачи Товара и закреплены в Заказе.

10.5.3. Если специальные условия не указаны/не закреплены, Склад оказывает Услуги склада исходя из обычных условий хранения, применяемых Складом, и Клиент несёт риск последствий непредоставления таких сведений, если иное не доказано.

#### **10.6. Комплаенс и право OROO на меры управления риском.**

10.6.1. OROO вправе запрашивать у Клиента и/или Склада подтверждения, связанные с законностью Товара и операций, в объёме, необходимом для управления риском (включая требования банков/эквайеров), без принятия на себя обязанности проводить юридическую экспертизу Товара или деятельности Сторон.

10.6.2. При наличии признаков нарушения п. 10.2–10.5 OROO вправе:

- а) приостановить доступ участника к Платформе (Раздел 9);
- б) приостановить расчёты/перечисления и применить удержания/резервы (Раздел 7);
- в) ограничить размещение новых Заказов;
- г) запросить пояснения и документы.

10.6.3. Применение мер OROO по п. 10.6.2 не означает признания факта нарушения и не означает принятия OROO ответственности за последствия такого нарушения.

#### **10.7. Отказ от заверений и проверок со стороны OROO.**

10.7.1. Клиент и Склад признают, что OROO не проверяет: (а) законность происхождения Товара, (б) соответствие Товара требованиям маркировки/сертификации, (в) наличие у Склада необходимых разрешений/ресурсов,

(г) корректность технологических процессов Склада.

10.7.2. Любая информация в Платформе о Складе, мощностях, режимах и услугах предоставляется Складом и носит характер сведений Склада. OROO не отвечает за их достоверность, если не доказано, что OROO умышленно исказил такие сведения.

#### **10.8. Антикоррупционные и правовые ограничения.**

10.8.1. Стороны обязуются не совершать действий, нарушающих антикоррупционное законодательство РФ, и подтверждают отсутствие договорённостей о незаконном вознаграждении в связи с исполнением настоящего договора.

10.8.2. Если применение платёжных инструментов, банковских сервисов или требований контрагентов OROO требует дополнительных подтверждений от Клиента/Склада, Стороны обязуются предоставить такие подтверждения в разумный срок.

#### **10.9. Последствия недостоверности заверений.**

10.9.1. Сторона, предоставившая недостоверные заверения/гарантии по настоящему разделу, обязана возместить другой(им) Стороне(ам) причинённые этим убытки и расходы, включая суммы, взысканные по претензиям третьих лиц, штрафы и расходы на защиту, в порядке Раздела 11.

10.9.2. Недостоверность заверений является основанием для отказа в принятии/исполнении Заказа, приостановления операций, прекращения доступа к Платформе и расторжения договора в порядке Раздела 14.

## **Раздел 11. Ответственность Сторон. Ограничение ответственности OROO. Возмещение потерь и требований третьих лиц**

#### **11.1. Общие правила ответственности.**

11.1.1. Каждая Сторона отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору и/или Заказу при наличии вины, если иной порядок ответственности прямо не установлен законом или договором.

11.1.2. Ответственность за оказание Услуг склада, сохранность Товара, соблюдение режимов хранения и выполнение операций несёт Склад перед Клиентом на условиях настоящего договора и Заказа.

11.1.3. OROO не является хранителем, экспедитором, перевозчиком или исполнителем Услуг склада и не отвечает за Товар и действия/бездействие Склада и/или Клиента, кроме обязательств OROO по Услугам Платформы и расчётам.

#### **11.2. Ответственность Склада за Товар и складские операции.**

11.2.1. Склад несёт ответственность за утрату, недостачу, повреждение (порчу) Товара, принятых Складом по Заказу, в пределах и на условиях, предусмотренных Заказом и законом, с учётом положений п. 11.2–11.4.

11.2.2. Размер ответственности Склада по Товару определяется исходя из стоимости по накладным.

11.2.3. Склад освобождается от ответственности за утрату/повреждение Товара, если докажет, что это произошло вследствие:

- а) обстоятельств непреодолимой силы (Раздел 12);
- б) свойств Товара, о которых Клиент не сообщил, либо которые делают обычное хранение невозможным;
- в) нарушения Клиентом требований к упаковке/маркировке/документам/режимам, если это повлияло на сохранность;
- г) указаний Клиента, выполненных Складом при условии предварительного предупреждения Клиента о риске;
- д) действий третьих лиц после передачи Товара перевозчику/получателю в порядке Заказа.

11.2.4. Склад несёт ответственность за соблюдение согласованных сроков операций и SLA (Раздел 5) в пределах последствий, установленных Заказом/Приложением 3, либо по общим правилам ответственности при отсутствии специальных последствий.

11.2.5. Склад несёт ответственность за корректность отражения операций и остатков в своих учётных системах и достоверность первичных документов по Услугам склада.

### 11.3. Ответственность Клиента.

11.3.1. Клиент несёт ответственность за:

а) законность Товара и наличие обязательных документов/маркировки/разрешений (Раздел 10);

б) достоверность сведений о Товаре и инструкций по операциям;

в) соблюдение графиков поставок/вывоза, если они установлены Заказом;

г) своевременную оплату Суммы к оплате (Раздел 7).

11.3.2. Клиент возмещает Складу фактические убытки и расходы, вызванные:

а) передачей Запрещённых товаров и/или отсутствием обязательных документов;

б) несоответствием заявленных характеристик Товара фактическим;

в) простым, повторной обработкой, переупаковкой, сортировкой и иными действиями, вызванными нарушениями Клиента, если основания и порядок начислений согласованы по Разделу 6 и Заказу.

11.3.3. Клиент несёт ответственность за действия своих сотрудников и привлечённых им лиц (перевозчиков, представителей), включая соблюдение пропускного режима и правил Склада, если это предусмотрено Заказом.

### 11.4. Ответственность OROO. Ограничение ответственности.

11.4.1. OROO отвечает только за:

а) предоставление доступа к Платформе и оказание Услуг Платформы в пределах функционала;

б) корректное осуществление приёма и перечисления денежных средств в порядке Раздела 7 (в пределах фактически полученных от Клиента сумм и с учётом удержаний/резервов по договору).

11.4.2. OROO не отвечает за:

а) качество, сроки и объём Услуг склада;

б) утрату/порчу/недостачу Товара;

в) действия/бездействие Склада, Клиента, их сотрудников и привлечённых ими лиц;

г) споры по начислениям Склада и первичным документам (Разделы 6–8);

д) сбои банков, платёжных систем, эквайеров, операторов связи и хостинга, если OROO принял разумные меры по устранению последствий.

11.4.3. При любых обстоятельствах ответственность OROO ограничивается **прямым документально подтверждённым реальным ущербом**. Упущенная выгода, потеря

дохода, штрафы третьих лиц, репутационный вред, косвенные и последующие убытки взысканию с OROO не подлежат, если иное не установлено императивными нормами закона.

11.4.4. Совокупная ответственность OROO по всем требованиям за любой период ограничивается суммой **Вознаграждения OROO по спорному Заказу**.

11.4.5. Если убытки вызваны нарушениями, допущенными одновременно Складом и Клиентом, требования распределяются между ними. OROO не несёт солидарной ответственности за такие нарушения.

#### **11.5. Проценты, неустойки, штрафы.**

11.5.1. За просрочку оплаты Клиентом применяются последствия, установленные Заказом и/или законом (включая проценты за пользование чужими денежными средствами), а также меры по Разделу 7 (ограничение доступа, приостановление операций/расчётов).

11.5.2. Неустойки/штрафы за нарушение SLA и сроков операций применяются между Клиентом и Складом в порядке Раздела 5 и Заказа.

11.5.3. OROO не начисляет и не выплачивает неустойки за нарушение SLA складских операций.

#### **11.6. Возмещение потерь и требований третьих лиц.**

11.6.1. Сторона, нарушившая договор/Заказ либо предоставившая недостоверные заверения (Раздел 10), обязана возместить другим Сторонам документально подтверждённые потери (убытки и расходы), возникшие вследствие:

- а) требований государственных органов;
- б) требований третьих лиц (включая собственников Товара, правообладателей, потребителей, контрагентов по перевозке), если такие требования причинно связаны с нарушением этой Стороны.

11.6.2. Клиент возмещает Складу и/или OROO потери, связанные с незаконностью Товара, контрафактом, отсутствием обязательной маркировки/сертификации/разрешений, а также с нарушением прав третьих лиц на Товар.

11.6.3. Склад возмещает Клиенту потери, связанные с утратой/порчей/недостачей Товара и/или ненадлежащим исполнением складских операций, в пределах ответственности по п. 11.2 и Заказу.

11.6.4. Склад возмещает OROO потери, связанные с чарджбеками/оспариваниями платежей и санкциями эквайера/платёжных систем, если основание связано с Услугами склада/начислениями Склада, в порядке Раздела 7.

11.6.5. Сторона, получившая требование третьего лица, обязана:

- а) уведомить другую Сторону в разумный срок;
- б) предоставить документы по требованию;
- в) предоставить другой Стороне возможность участвовать в урегулировании/защите, если это не ухудшает правовую позицию.

11.6.6. Расходы на юридическую защиту и урегулирование (госпошлины, представительские расходы) возмещаются в разумном размере при документальном подтверждении, если иное не установлено законом или решением суда.

#### **11.7. Обязанность уменьшать убытки.**

11.7.1. Каждая Сторона обязана принимать разумные меры для уменьшения убытков,

связанных с нарушением договора/Заказа, и содействовать сбору доказательств (акты, фото/видео, логи Платформы).

#### 11.8. Страхование (опционально).

11.8.1. Наличие и условия страхования ответственности и/или Товара определяются Заказом.

11.8.2. Если Заказом предусмотрено обязательное страхование у Склада, Склад предоставляет Клиенту подтверждение страхования в порядке и сроки, указанные в Заказе.

## Раздел 12. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

### 12.1. Понятие форс-мажора.

12.1.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору и/или Заказу, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, то есть чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами, возникшими после заключения договора и не зависящими от воли Сторон.

12.1.2. К таким обстоятельствам могут относиться: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, аварии инфраструктуры, военные действия, массовые беспорядки, акты органов власти, запреты и ограничения, эпидемии, введение режимов ограничений, иные события, отвечающие критериям п. 12.1.1.

12.1.3. Не признаются форс-мажором: отсутствие денежных средств, нарушение обязательств контрагентами Сторон (кроме случаев, когда это является следствием форс-мажора), сбой оборудования/ПО Стороны, кадровые проблемы, хозяйственные риски.

### 12.2. Уведомление о форс-мажоре.

12.2.1. Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, обязана уведомить другую(ие) Сторону(ы) о наступлении, предполагаемой длительности и влиянии таких обстоятельств на исполнение обязательств **в срок не позднее 3 рабочих дней** с момента, когда ей стало известно или должно было стать известно о наступлении таких обстоятельств.

12.2.2. Уведомление направляется через Платформу и/или по электронной почте на адреса, указанные в реквизитах.

12.2.3. Несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на форс-мажор в части убытков, которых можно было избежать при своевременном уведомлении.

### 12.3. Подтверждение форс-мажора.

12.3.1. По запросу другой Стороны Сторона, заявляющая форс-мажор, предоставляет подтверждающие документы. Подтверждением могут являться: документы компетентных органов, акты, справки, публикации, а также иные доказательства, подтверждающие событие и его влияние.

12.3.2. При наличии возможности Сторона вправе предоставить

заключение/сертификат, но такое заключение не является обязательным условием признания форс-мажора, если иное не установлено законом.

#### 12.4. Последствия форс-мажора.

12.4.1. На период действия форс-мажора исполнение обязательств, на которые он влияет, приостанавливается на срок действия таких обстоятельств и разумный срок для устранения последствий.

12.4.2. Сторона обязана принимать разумные меры для минимизации последствий форс-мажора и возобновления исполнения обязательств.

12.4.3. Если форс-мажор влияет на складские операции, Склад и Клиент согласуют через Платформу: изменение сроков операций, графиков поставок/отгрузок, и иные изменения Заказа, необходимые для продолжения исполнения.

12.4.4. Если форс-мажор влияет на работу Платформы, Стороны применяют резервный порядок взаимодействия по п. 4.1.2.

#### 12.5. Расчёты в период форс-мажора.

12.5.1. Наступление форс-мажора не освобождает Клиента от оплаты Услуг склада, фактически оказанных до наступления форс-мажора, а также расходов, понесённых Складом до его наступления.

12.5.2. Начисления за хранение и иные регулярные начисления в период форс-мажора применяются в порядке Заказа.

12.5.3. Обязательства OROO по перечислению денежных средств Складу исполняются с учётом фактического поступления средств и возможных ограничений банков/платёжных систем, вызванных форс-мажором.

#### 12.6. Длительный форс-мажор и прекращение Заказа/договора.

12.6.1. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 30 календарных дней и существенно препятствуют исполнению Заказа, любая из Сторон Заказа (Клиент или Склад) вправе инициировать прекращение соответствующего Заказа в порядке Раздела 14.

12.6.2. Если форс-мажор продолжается более 60 календарных дней и препятствует исполнению настоящего договора в целом, любая Сторона вправе инициировать расторжение договора в порядке Раздела 14.

12.6.3. При прекращении Заказа/договора по настоящему пункту Стороны производят взаиморасчёты за фактически оказанные услуги и понесённые расходы, а также обеспечивают вывоз/распоряжение остатками Товара в порядке Раздела 14.

#### 12.7. Ограничение роли OROO.

12.7.1. OROO не несёт ответственности за последствия форс-мажора, повлиявшего на складские операции и/или Товар, кроме обязательств по предоставлению Платформы и расчётам в пределах п. 11.4 и Раздела 7.

12.7.2. OROO вправе при форс-мажоре приостановить отдельные функции Платформы, если это необходимо для сохранения её работоспособности и безопасности, с уведомлением в Платформе.

## **Раздел 13. Срок действия. Прекращение договора и Заказов. Вывоз Товара. Закрытие расчётов**

### **13.1. Срок действия договора.**

13.1.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его принятия/подписания Сторонами и действует до его прекращения в порядке настоящего раздела.

13.1.2. Договор является рамочным: конкретные обязательства по складским операциям и цене возникают только в связи с согласованием Заказа (Раздел 3).

13.1.3. Прекращение договора не прекращает обязательства Сторон по ранее согласованным Заказам до их завершения и полного расчёта, если иное не установлено настоящим договором или не вытекает из существа обязательства.

### **13.2. Прекращение (закрытие) Заказа.**

14.2.1. Заказ считается закрытым при одновременном выполнении условий:

- а) выполнены все согласованные операции по Заказу (либо Заказ прекращён досрочно);
- б) оформлены и согласованы расчётные документы/первичка в порядке Разделов 6–8;
- в) произведены взаиморасчёты по Разделу 7 (включая корректировки, возвраты, удержания).

13.2.2. Склад и Клиент обязаны взаимодействовать добросовестно для закрытия Заказа, включая предоставление документов и согласование корректировок.

### **13.3. Расторжение договора по инициативе Стороны.**

13.3.1. Любая Сторона вправе расторгнуть настоящий договор, уведомив другие Стороны не менее чем за 30 календарных дней, если иное не предусмотрено п. 13.4–14.6.

13.3.2. Уведомление направляется через Платформу и/или по электронной почте.

13.3.3. В течение срока уведомления Стороны обязаны:

- а) прекратить размещение новых Заказов (если инициатор расторжения — OROO, либо по согласованию);
- б) завершить текущие операции и/или согласовать прекращение конкретных Заказов;
- в) обеспечить вывоз Товара и закрытие расчётов.

### **13.4. Расторжение договора OROO в одностороннем порядке.**

13.4.1. OROO вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке без соблюдения срока уведомления (немедленно), если:

- а) участник нарушает Раздел 9 (несанкционированный доступ, вмешательство, мошенничество);
- б) выявлены признаки незаконного оборота Товара/Запрещённых товаров/существенные нарушения Раздела 10;
- в) участник предоставил недостоверные сведения/документы или отказался их предоставить (Раздел 9 и 10);
- г) поступило требование банка/эквайера/платёжного партнёра о прекращении обслуживания;
- д) участник допустил существенное нарушение договора и не устранил его в разумный срок после уведомления OROO.

13.4.2. OROO вправе ограничить доступ и/или расчёты до расторжения в порядке Раздела 7 и 9.

13.4.3. Расторжение OROO не прекращает обязательства Клиента и Склада по ранее согласованным Заказам, если иное не вытекает из причины расторжения (например, запретный товар).

### **13.5. Прекращение Заказа по инициативе Клиента или Склада.**

13.5.1. Клиент и/или Склад вправе инициировать прекращение конкретного Заказа при наличии оснований:

- а) существенное нарушение Заказа другой Стороной Заказа;
- б) длительный форс-мажор (Раздел 12);
- в) невозможность исполнения Заказа по причинам, не зависящим от инициатора (в т.ч. запреты органов, утрата помещения и т.п.);
- г) по соглашению Клиента и Склада.

13.5.2. Прекращение Заказа оформляется через Платформу (статус/соглашение) и/или подписанием документа между Клиентом и Складом. OROO вправе установить формат фиксации прекращения Заказа в Платформе.

13.5.3. При прекращении Заказа Клиент обязан оплатить Услуги склада, фактически оказанные до даты прекращения, а также согласованные расходы Склада, понесённые до прекращения и в связи с прекращением (включая хранение до вывоза).

### **13.6. Вывоз Товара при прекращении Заказа/договора.**

13.6.1. При прекращении Заказа/договора Клиент обязан обеспечить вывоз Товара со Склада в срок 5 календарных дней с даты прекращения Заказа/даты требования Склада, если иной срок не согласован в Заказе.

13.6.2. До фактического вывоза Товара Склад вправе начислять плату за хранение и иные начисления по Тарифам/правилам Склада, если это предусмотрено Заказом.

13.6.3. Склад вправе отказать в выдаче Товара до оплаты Клиентом неоспариваемой части задолженности по Услугам склада и/или до предоставления Клиентом подтверждения оплаты, если это допускается законом и условиями Заказа.

13.6.4. Если Клиент не вывез Товар в срок, Склад вправе:

- а) переместить Товар на ответственное хранение/в отдельную зону с начислением дополнительных расходов;
- б) реализовать/утилизировать Товар в порядке, установленном законом и/или Заказом, при условии предварительного уведомления Клиента;
- в) удержать из выручки/стоимости расходы на хранение, обработку, реализацию/утилизацию и задолженность Клиента, а остаток перечислить Клиенту, если это применимо.

14.6.5. OROO не отвечает за выдачу/удержание/реализацию Товара и не является хранителем. Все действия по Товару выполняются Складом и Клиентом в рамках их отношений.

### **13.7. Закрытие расчётов и удержания OROO при прекращении.**

13.7.1. При прекращении Заказа/договора OROO вправе удерживать и/или резервировать суммы, подлежащие перечислению Складу, в следующих целях:

- а) завершение возвратов/корректировок/чарджбеков (Раздел 7);
- б) покрытие документально подтверждённых требований OROO к Складу (Вознаграждение OROO, сборы, расходы);
- в) покрытие спорных сумм по претензиям Клиента к Складу, если спор заявлен и сумма определена или может быть разумно определена.

13.7.2. Срок удержания/резерва определяется:

- а) сроками процедур эквайера/банка, либо
- б) сроком урегулирования спора по Разделу 15, но в любом случае не более **180** календарных дней, если иное не требуется

правилами платёжных систем или законом.

13.7.3. По истечении срока удержания OROO перечисляет остаток удержанных сумм Складу либо возвращает Клиенту в пределах поручений Склада, если применимо по Разделу 7.

#### **13.8. Доступ к Платформе и данным после прекращения.**

13.8.1. После прекращения договора OROO вправе ограничить доступ к Платформе, за исключением доступа к документам/выгрузкам и информации, необходимой для завершения расчётов и споров, в разумном объёме.

13.8.2. OROO хранит данные и копии документов в Платформе в течение **12** месяцев после прекращения договора, если более длительный срок не требуется законом или для защиты прав OROO.

#### **13.9. Последствия прекращения и сохранение условий.**

13.9.1. Прекращение договора/Заказа не освобождает Стороны от ответственности за нарушения, допущенные до даты прекращения.

13.9.2. Условия Разделов 7 (расчёты), 8 (документы), 11 (ответственность), 13 (данные/конфиденциальность), 15 (споры) сохраняют силу в части, необходимой для исполнения и защиты прав Сторон после прекращения договора.

## **Раздел 14. Претензионный порядок. Урегулирование разногласий. Подсудность. Доказательства**

#### **14.1. Общие принципы урегулирования.**

14.1.1. Стороны признают обязательность досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров по настоящему договору, если иной порядок не установлен императивными нормами закона.

14.1.2. Споры по Услугам склада (объём, качество, сроки, Товар, начисления Склада) урегулируются **между Клиентом и Складом**.

14.1.3. Споры по Услугам Платформы и расчётам через OROO (приём/перечисление денежных средств, удержания, Отчёт агента) урегулируются **с участием OROO** в пределах его обязанностей по Разделам 7, 9, 13.

14.1.4. OROO не является арбитром споров между Клиентом и Складом и не принимает решений по существу таких споров.

#### **14.2. Доказательства и электронные сведения.**

14.2.1. Стороны признают допустимыми доказательствами по договору:

- а) документы, подписанные по ЭДО (УКЭП);
- б) переписку и уведомления, направленные через Платформу;
- в) логи Платформы (включая статусы Заказов, события, отметки времени, идентификаторы операций);
- г) электронные письма, направленные с адресов, указанных в реквизитах;
- д) первичные документы Склада и согласованные расчётные ведомости (Разделы 6–8);
- е) фото/видео/акты осмотра, акты расхождений, инвентаризации, иные документы, подтверждающие факты.

14.2.2. Если сторона заявляет возражение по данным Платформы, она обязана

указать конкретные события/операции/периоды и представить альтернативные доказательства.

#### **14.3. Сроки уведомлений и претензий по Товару и операциям (Клиент — Склад).**

14.3.1. Претензии по недостатке/повреждению (порче) Товара заявляются Клиентом Складу в срок:

- а) по явным расхождениям при приёмке/выдаче — 3 рабочих дня с даты оформления документов приёмки/выдачи;
- б) по скрытым повреждениям — 5 рабочих дней с даты обнаружения, но не позднее 14 календарных дней с даты выдачи/отгрузки, если иное не предусмотрено законом/Заказом.

14.3.2. Претензии по срокам операций/SLA заявляются в срок 14 рабочих дней с даты нарушения, если нарушение не урегулировано операционно в Платформе.

14.3.3. Пропуск сроков, указанных в п. 15.3.1–15.3.2, означает утрату права ссылаться на соответствующие обстоятельства, если иное не установлено императивными нормами закона.

#### **14.4. Претензии по начислениям и документам (Клиент — Склад).**

14.4.1. Возражения по расчётной ведомости Склада заявляются в порядке и сроки Раздела 6.

14.4.2. Возражения по первичным документам Склада заявляются в порядке и сроки Раздела 8 и/или Заказа.

14.4.3. При наличии спора по начислениям Клиент обязан оплатить неоспариваемую часть суммы в срок (п. 7.11.2). Спорная часть урегулируется в претензионном порядке и/или суде.

#### **14.5. Претензии к OROO.**

14.5.1. Претензии к OROO могут касаться только:

- а) доступа и функционирования Платформы (Раздел 9);
- б) приёма/перечисления денежных средств, удержаний, Отчёта агента (Раздел 7);
- в) вопросов данных/конфиденциальности в части роли OROO (Раздел 13).

14.5.2. Претензии по расчётам (поступление, перечисление, удержания, Отчёт агента) направляются в срок 10 рабочих дней с даты, когда стороне стало известно о спорной операции/отчёте.

14.5.3. OROO рассматривает претензии, связанные с расчётами, по данным Платформы и банковских выписок. При необходимости OROO вправе запросить у Клиента и/или Склада подтверждающие документы.

14.5.4. Претензии к OROO по начислениям Склада и качеству/объёму Услуг склада не подлежат рассмотрению OROO и подлежат направлению Складу (п. 15.1.2).

#### **14.6. Форма и содержание претензии.**

14.6.1. Претензия направляется через Платформу и/или по e-mail, а при необходимости — по ЭДО/на бумаге.

14.6.2. Претензия должна содержать:

- а) реквизиты заявителя и адресата;
- б) идентификатор Заказа, период, спорные операции/начисления;
- в) описание обстоятельств и требований;
- г) расчёт суммы требований (если применимо);

д) перечень приложенных доказательств.

14.6.3. Претензия без указания конкретных операций/сумм и без доказательств считается немотивированной.

#### **14.7. Срок ответа на претензию и порядок урегулирования.**

14.7.1. Сторона, получившая претензию, обязана направить мотивированный ответ в срок 14 календарных дней с даты получения, если иной срок не установлен законом.

14.7.2. Стороны вправе урегулировать спор путём:

а) корректировки документов и взаиморасчётов (Разделы 6–8);

б) зачёта/возврата/удержаний в порядке Раздела 7;

в) подписания соглашения об урегулировании/компенсации.

15.7.3. В период урегулирования OROO вправе применять удержания/резервы по Разделу 7 и 14 в пределах спорной суммы и связанных расходов.

#### **14.8. Подсудность и применимое право.**

14.8.1. К настоящему договору и Заказам применяется право Российской Федерации.

14.8.2. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего договора или в связи с ним, подлежат рассмотрению в арбитражном суде в соответствии с подсудностью, установленной по месту нахождения OROO.

14.8.3. Стороны подтверждают, что являются юридическими лицами/ИП и заключают договор в предпринимательских целях, поэтому соглашение о подсудности допускается законом.

#### **14.9. Привлечение OROO и предоставление данных.**

15.9.1. Если спор между Клиентом и Складом связан с данными Платформы или расчётами, любая из этих Сторон вправе запросить у OROO выгрузку/подтверждение технических данных, относящихся к спору, в разумном объёме.

14.9.2. OROO вправе предоставлять такие данные при условии соблюдения конфиденциальности и требований закона, а также при отсутствии запрета по запросам органов/третьих лиц.

14.9.3. При судебном споре Клиент и/или Склад вправе ходатайствовать о привлечении OROO в качестве третьего лица без самостоятельных требований, если это необходимо для оценки доказательств. OROO не считается надлежащим ответчиком по требованиям, относящимся к Услугам склада.