

Политика предоставления услуг на торговой платформе «Optima Market»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика регулирует порядок, условия и правила предоставления услуг на торговой платформе «Optima Market» (далее — «Платформа») ОАО «Оптима Банк» (далее — «Банк» или «Оператор»).

1.2. Банк является оператором Платформы в соответствии с Законом КР «Об электронной торговле» и имеет лицензию Национального банка КР на осуществление банковских операций.

1.3. Настоящая Политика разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики:

- Гражданский кодекс КР;
- Закон КР «О банках и банковской деятельности»;
- Закон КР «О платежной системе Кыргызской Республики»;
- Закон КР «О защите прав потребителей»;
- Закон КР «Об электронной торговле»;
- Закон КР «Об информации персонального характера»;
- Нормативно-правовые акты Национального банка КР.

1.4. Целью настоящей Политики является обеспечение прозрачного и безопасного взаимодействия Продавцов и Покупателей на Платформе, регламентация порядка размещения товаров, расчётов, возвратов, работы с персональными данными и применения мер ответственности.

1.5. Для целей настоящей Политики используются следующие термины и определения:

- **Торговая платформа «Optima Market» (далее по тексту Платформа)** — комплекс программных решений и интеграций, предоставляемых Банком для обеспечения обработки платежей, кредитования Покупателей и взаимодействия Сторон в рамках Договора ;
- **Продавец** — субъект предпринимательской деятельности, зарегистрированный на Платформе для размещения Товаров;
- **Покупатель (Пользователь)** — физическое лицо, приобретающее Товары через Платформу;
- **Товар** — товарная позиция Продавца, размещённая на Платформе для последующей реализации Покупателям.

2. Условия доступа и регистрация

2.1. Для Покупателей:

2.1.1. Доступ к покупкам предоставляется пользователям мобильного приложения Банка Optima24, являющимся клиентами Банка.

2.1.2. Пользователь, начиная использование Платформы автоматически соглашается с условиями Политики с использованием банковской карты/счета Банка для расчетов.

2.2. Для Продавцов:

2.2.1. Регистрация требует подачи заявки и предоставления полного пакета документов:

- Для юридических лиц: справка (свидетельство) о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица в Министерстве юстиции Кыргызской Республики, копию учредительных документов, карточку с образцами подписей и

оттиском печати, заверенную нотариально, документ, удостоверяющий личность руководителя, документ из налоговых органов, подтверждающий его регистрацию, реквизиты расчетного счета в ОАО «Оптима Банк»;

- Для ИП: свидетельство о государственной регистрации, документ, удостоверяющий личность, реквизиты расчетного счета в ОАО «Оптима Банк».

2.2.2. Банк вправе отказать в регистрации для минимизации рисков и обеспечения безопасности Платформы.

2.2.3. Продавец обязан предоставить достоверную информацию о себе и Товарах, в том числе согласно Закону КР «О защите прав потребителей».

3. Заключение и исполнение сделок

3.1. Продавец размещает информацию о Товарах самостоятельно и несет полную ответственность за её достоверность, полноту и соответствие законодательству КР.

3.2. Размещение Товара на Платформе считается публичной офертой Продавца. Акцепт оферты Покупателем является оформление заказа и его оплата.

3.3. Банк не является стороной договора купли-продажи между Продавцом и Покупателем. Все обязательства по качеству, доставке, гарантии и возвратам лежат на Продавце.

3.4. После совершения заказа Продавцу и Покупателю предоставляется информация о номере заказа, составе и статусе.

4. Порядок расчетов

4.1. Банк выступает в роли посредника в соответствии с нормами Закона КР «Об электронной торговле»: принимает, обрабатывает и переводит средства от Покупателей к Продавцам с использованием собственных технологий.

4.2. После подтверждения Покупателем оформления заказа (покупки) с банковского счета Покупателя списывается сумма, необходимая для оплаты соответствующего Товара, которая зачисляется и учитывается на транзитном счете Банка.

Перечисление денежных средств Продавцу осуществляется Банком после подтверждения факта передачи Товара Покупателю в порядке, предусмотренном Политикой предоставления услуг и правилами Платформы.

До момента перечисления денежных средств Продавцу указанные денежные средства учитываются Банком в целях обеспечения расчетов по соответствующей сделке.

4.3. Денежные средства за вычетом комиссии Банка (если это предусмотрено) перечисляются на счет Продавца в срок, установленный договором.

4.4. Размер комиссии Банка (если это предусмотрено) и порядок её взимания доводится до Продавца .

4.5. Банк предоставляет Покупателям возможность приобретения товаров на торговой платформе в кредит или рассрочку в соответствии с условиями кредитных продуктов ОАО «Оптима Банк». Оформление кредита/рассрочки осуществляется через платформу с получением предварительного одобрения Банком. Средства кредита/рассрочки блокируются и передаются Продавцу по общим правилам расчетов (п. 4.2-4.3).

5. Возвраты и урегулирование споров

5.1. Порядок возвратов денежных средств, уплаченных за Товар, осуществляется в соответствии с требованиями Закона КР «О защите прав потребителей», согласно Приложению №1 к настоящей Политике:

- 5.1.1. При отказе Покупателя от Товара надлежащего качества — возврат денежных средств иницируется Продавцом;
- 5.1.2. При возврате Товара ненадлежащего качества или непоставке — Покупатель вправе требовать возврата денежных средств.

5.2. При возврате товара, приобретённого Покупателем через Платформу, денежные средства возвращаются Покупателю на его счёт в полном объёме. Комиссия за продажу удерживается с Продавца независимо от возврата товара.

5.3 Запрос на возврат денежных средств оформляется через торговую платформу «Optima Market» или по другим доступным каналам связи с предоставлением чека об оплате и номером заказа; в этом случае Банк уведомляет Продавца и при его подтверждении иницирует возврат средств.

5.4. Споры между Покупателем и Продавцом подлежат досудебному урегулированию напрямую, с использованием функционала Платформы при техническом сопровождении Банка как оператора Платформы, согласно Приложению №2 к настоящей Политике.

5.5. Банк не является арбитром, но может предоставлять информацию уполномоченным органам и приостанавливать перевод средств только в случае нарушений, предусмотренных Договором и настоящей Политикой.

6. Защита персональных данных

6.1. Пользователь, начиная использование Платформы, даёт согласие на сбор, обработку и хранение своих персональных данных в соответствии с Законом КР «Об информации персонального характера» и Политикой конфиденциальности Банка.

6.2. Персональные данные обрабатываются для: предоставления услуг Платформы, расчетов, обеспечения безопасности, уведомлений и соблюдения требований закона.

6.3. Банк не передает данные третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством КР, или для исполнения сделки (например: передача данных Продавцу для доставки Товара/услуги).

7. Ответственность сторон

7.1. Банк несёт ответственность за работу Платформы и безопасность платежей в рамках закона и комиссии по конкретной операции.

7.2. Продавец несёт ответственность за:

- качество и соответствие Товаров законодательству КР;
- достоверность информации о Товаре;
- соблюдение правил возвратов и обработки претензий;
- защиту персональных данных.

7.3. Покупатель обязан сохранять конфиденциальность учетных данных и несет ответственность за действия с его счетом.

7.4. Освобождение от ответственности возможно при наступлении форс-мажорных обстоятельств, подтверждаемых уполномоченным органом.

8. Блокировка и меры ответственности

8.1. Банк вправе приостанавливать или блокировать доступ Продавца только по основаниям, предусмотренным Договором и Политикой, включая:

- нарушение законодательства КР;
- недостоверная информация о Товаре;
- уклонение от возвратов;
- нарушение правил обработки персональных данных;
- систематические жалобы от Покупателей.
- попытки обхода торговой платформы.

8.2. Перед блокировкой Банк уведомляет Продавца с указанием причины.

8.3. Доступ может быть восстановлен после устранения нарушений по согласованию с Банком.

9. Заключительные положения

9.1. Банк оставляет за собой право вносить изменения в настоящую Политику.

9.2. Изменения в настоящей Политике публикуются в мобильном приложении и (или) иных доступных источниках Банка и вступают в силу по истечении не менее 30 (тридцати) календарных дней с даты их опубликования (уведомления Пользователей), если более поздний срок не указан Банком. Продолжение использования Пользователем Платформы после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с такими изменениями.

9.3. Применимым законодательством является законодательство Кыргызской Республики.

9.4. Реквизиты Банка и контактные данные:

- ОАО «Оптима Банк»
- Юридический адрес: г. Бишкек, пр. Жибек Жолу, 493
- Почтовый адрес: г. Бишкек, пр. Ч.Айтматова 95/1
- ИНН 00904199310033
- Лицензия НБКР №18
- Тел.: 0312 90 59 59, 9595
- e-mail: market@optimabank.kg

Порядок возвратов и отмены заказов

1. Общие положения

1.1. Возврат и отмена заказов на Торговой платформе осуществляются в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, включая Закон КР «О защите прав потребителей» и Закон КР «Об электронной торговле».

1.2. Банк как оператор торговой платформы обеспечивает техническую и платежную инфраструктуру для возврата денежных средств, не являясь стороной договора купли-продажи и не осуществляя оценку качества товара.

2. Отмена заказа до передачи товара

2.1. Покупатель вправе отменить заказ до момента передачи товара Продавцом до момента передачи товара Продавцом, если иные сроки не установлены законодательством Кыргызской Республики.

2.2. В случае отмены заказа:

- договор купли-продажи считается прекращенным;
- денежные средства, списанные со счета Покупателя, подлежат возврату в полном объеме;
- перечисление денежных средств Продавцу не осуществляется.

2.3. Возврат денежных средств осуществляется Банком на счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата, в срок до 3 рабочих дней.

3. Непоставка товара

3.1. В случае если товар не был передан Покупателю в установленный срок выдачи или доставки (оговоренного с Продавцом), Покупатель вправе обратиться с требованием о возврате денежных средств через функционал Платформы.

3.2. До подтверждения факта исполнения обязательств Продавцом Банк вправе приостановить перечисление денежных средств Продавцу.

3.3. При отсутствии подтверждения поставки товара денежные средства подлежат возврату Покупателю в полном объеме в срок до 3 рабочих дней

4. Возврат товара надлежащего качества

4.1. Покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в сроки и на условиях, установленных Законом Кыргызской Республики «О защите прав потребителей», за исключением товаров, не подлежащих возврату в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, а также товаров, относящихся к категории сложнотехнических.

4.2. Заявление о возврате товара подается Покупателем через функционал Платформы и направляется соответствующему Продавцу.

4.3. Возврат товара осуществляется непосредственно Продавцу либо иным способом, согласованным между Покупателем и Продавцом, с использованием функционала Платформы.

4.4. Продавец подтверждает получение возвращенного товара через Платформу. Возврат денежных средств осуществляется после подтверждения Продавцом факта получения товара либо в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

4.5. Расходы, связанные с возвратом товара надлежащего качества, несёт Покупатель, если иное не предусмотрено законодательством Кыргызской Республики или условиями конкретного предложения Продавца.

5. Возврат товара ненадлежащего качества

5.1. В случае выявления недостатков товара Покупатель вправе предъявить Продавцу требования, предусмотренные Законом Кыргызской Республики «О защите прав потребителей», включая требования о возврате товара, его замене, устранении недостатков либо возврате уплаченных денежных средств.

5.2. Заявление о возврате товара ненадлежащего качества подается Покупателем через Платформу и направляется Продавцу для рассмотрения.

5.3. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и подтвердить факт возврата либо иное исполнение требований Покупателя через Платформу в порядке и сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики.

5.4. Денежные средства подлежат возврату Покупателю в полном объеме, включая стоимость товара и расходы на доставку, если иное не предусмотрено законодательством Кыргызской Республики.

5.5. Проверка качества товара, экспертиза и иные действия, связанные с подтверждением недостатков товара, осуществляются Продавцом в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

6. Порядок возврата денежных средств

6.1. Оплата товара на Платформе осуществляется путем списания денежных средств со счета Покупателя с их временным депонированием Банком до момента подтверждения Продавцом исполнения обязательств по передаче товара либо оказанию услуги.

6.2. Перечисление денежных средств Продавцу осуществляется Банком после подтверждения Продавцом передачи товара Покупателю либо надлежащего оказания услуги.

6.3. В случае возврата товара или признания требований Покупателя обоснованными, возврат денежных средств осуществляется Банком тем же способом, которым была произведена оплата, в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики.

6.4. Возврат денежных средств наличными не осуществляется.

6.5. В случае приобретения товара с использованием кредита или рассрочки возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном договором между Банком и Покупателем, с учетом закрытия или перерасчета обязательств Покупателя.

7. Ограничение ответственности Банка

7.1. Банк не несет ответственности за качество, комплектность и соответствие товара условиям договора купли-продажи.

7.2. Банк осуществляет возврат денежных средств исключительно на основании статусов заказа и подтверждений, полученных через Торговую платформу, без рассмотрения споров по существу.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб

Настоящий раздел устанавливает порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб Пользователей торговой платформы.

1. Жалоба подается в электронной форме через каналы связи, указанной на Платформе во вкладке «Вопросы и ответы» и подлежит обязательной регистрации.
2. Банк как оператор Платформы обеспечивает техническую возможность подачи и обработки жалоб, не являясь стороной договора купли-продажи между Продавцом и Покупателем.
3. Пользователь вправе подать жалобу, в том числе в случаях:
 - непоставки товара;
 - нарушения сроков доставки;
 - поставки товара ненадлежащего качества;
 - несоответствия товара описанию;
 - отказа Продавца принять возврат;
 - некорректного списания или удержания денежных средств;
 - иных нарушений условий электронной сделки.
4. Жалоба подается в соответствии с п.1 настоящего Порядка, путем заполнения электронной формы.
 - 4.1. При подаче жалобы Пользователь указывает:
 - номер заказа;
 - суть нарушения;
 - выбранное требование (возврат денежных средств, замена товара, иное);
 - при наличии — подтверждающие материалы (фото, скриншоты, переписку).
 - 4.2. Жалоба считается поданной с момента ее регистрации в информационной системе через установленные функционал Платформы.
5. После регистрации жалобы Банк:
 - 5.1. направляет уведомление Продавцу;
 - 5.2. приостанавливает перечисление денежных средств Продавцу (если средства не были перечислены ранее).
 - 5.3. В случае если денежные средства и жалоба признана обоснованной, денежные средства возвращаются согласно Порядка возврат и отмены заказов.
6. Продавец обязан предоставить ответ и подтверждающие документы в срок, установленный Платформой (как правило, от 1 до 5 рабочих дней).
 - 6.1. При отсутствии ответа Продавца в установленный срок Платформа вправе:
 - 6.1.1. признать жалобу обоснованной;
 - 6.1.2. инициировать возврат денежных средств Покупателю, согласно Порядка возврат и отмены заказов.
7. Решение по жалобе принимается на основании:
 - 7.1. статусов заказа;
 - 7.2. информации, предоставленной Продавцом и Покупателем;

- 7.3. факта подтверждения или неподтверждения исполнения обязательств.
8. Банк не осуществляет экспертизу качества товара и не разрешает споры по существу, а действует в рамках подтвержденных данных авторизованных сервисных центров
9. По результатам рассмотрения жалобы в рамках функций оператора Платформы принимается одно из следующих решений исключительно для целей исполнения платежных обязательств:
 - 9.1. возврат денежных средств Покупателю;
 - 9.2. отказ в удовлетворении жалобы с указанием причин;
 - 9.3. направление Пользователя к Продавцу для дальнейшего урегулирования.
10. Информация о результатах рассмотрения жалобы предоставляется Пользователю в срок не более 10 календарных дней со дня ее подачи, если иной срок не предусмотрен законодательством КР.
 - 10.1. В случае необходимости дополнительной проверки срок рассмотрения может быть продлен с уведомлением Пользователя.
11. В случае удовлетворения жалобы возврат денежных средств осуществляется Банком на счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата.
 - 11.1. Возврат наличными денежными средствами не допускается.
 - 11.2. Срок возврата определяется правилами Банка и платежных систем.
 - 11.3. Признание жалобы обоснованной осуществляется исключительно для целей исполнения платежных обязательств и не является разрешением спора по существу.
12. Банк не несет ответственности за действия или бездействие Продавца, связанные с качеством, безопасностью и соответствием товара.
13. Банк вправе приостановить или ограничить доступ Продавца к Платформе при систематических жалобах или выявлении нарушений законодательства КР.
14. Пользователь вправе обратиться:
 - 14.1. непосредственно к Продавцу;
 - 14.2. в уполномоченные государственные органы;
 - 14.3. в судебные органы в порядке, установленном законодательством КР.
15. Использование Платформы не ограничивает право Пользователя на иные способы защиты своих прав.