Пользовательское соглашение

Условия использования маркетплейса «Полиция»

Версия 1.0 · Редакция от 4 ноября 2026 г. · ФЛП [ФИО предпринимателя]

Коротко о главном

- «Полиция» является маркетплейсом: товары продают проверенные ФЛП и ООО, а мы предоставляем площадку, сервисы оплаты и доставки и помогаем в спорах.
- Продавец каждого товара указан на странице товара и в заказе. Договор купли-продажи вы заключаете именно с ним.
- Вход выполняется по номеру телефона и одноразовому коду. Никому не сообщайте код: действия, подтверждённые им, считаются вашими.
- Отзывы оставляют только покупатели, получившие заказ. Реклама на маркетплейсе всегда обозначена словом «Реклама».
- Если что-то пошло не так, напишите продавцу, а затем откройте спор в кабинете: мы рассмотрим его и примем решение.

Краткое изложение не заменяет полного текста документа.

Содержание

1. Об этом соглашении 2
2. Термины 2
3. Роль Платформы 3
4. Учётная запись и вход 4
5. Правила пользования 5
6. Отзывы и вопросы 5
7. Ваш контент 6
8. Чаты и общение 7
9. Поиск, рекомендации и реклама 7
10. ИИ-консультант 7
11. Блог и справочные материалы 8
12. Каталог СТО и запись на обслуживание 8
13. Объявления о недвижимости и другие услуги 9
14. Уведомления и рассылки 9
15. Интеллектуальная собственность 9
16. Жалобы и модерация 10
17. Ограничения и блокировка 10
18. Ответственность 10
19. Разрешение споров 11
20. Изменения Соглашения 11
21. Прочие условия 11
22. Контакты 12
Реквизиты оператора 12

1 Об этом соглашении

Язык документа. Настоящий документ является переводом с украинского языка и предоставляется для информации. Официальной является украинская версия, опубликованная на Платформе; в случае расхождений между переводом и украинской версией применяется украинская версия.

1.1 Настоящее Пользовательское соглашение (далее: Соглашение) определяет правила пользования маркетплейсом «Полиця» на сайте polytsya.com, в его мобильной версии, Telegram-боте и других сервисах, которые мы предоставляем под этим названием (вместе: Платформа).

1.2 Платформой управляет ФЛП [ФИО предпринимателя], РНУКПН [РНУКПН] (далее: Оператор, «мы»). Полные реквизиты и контакты Оператора приведены в конце Соглашения.

1.3 Соглашение является договором присоединения: вы принимаете его условия в целом, без изменений. Пользуясь Платформой (просматривая страницы, оформляя заказы, входя в Кабинет, оставляя отзыв или отправляя сообщение), вы подтверждаете, что прочитали Соглашение и согласны с ним. Если вы не согласны, пожалуйста, не пользуйтесь Платформой.

1.4 Вместе с Соглашением действуют следующие документы, являющиеся его неотъемлемой частью:

- Публичная оферта: условия покупки товаров на Платформе;
- Правила возврата: как вернуть или обменять товар и получить деньги;
- Политика конфиденциальности: как мы обрабатываем персональные данные и cookie;
- Условия для продавцов: договор с продавцами, СТО и другими бизнес-пользователями.

1.5 Если специальный документ (оферта, правила возврата, условия для продавцов) регулирует вопрос иначе, чем Соглашение, применяется специальный документ.

2 Термины

2.1 В настоящем Соглашении и других документах Платформы термины имеют следующее значение:

- **Платформа**: маркетплейс «Полиця» и связанные с ним сервисы.
- **Оператор**: лицо, управляющее Платформой, указанное в пункте 1.2.
- **Пользователь**: любое лицо, пользующееся Платформой, с учётной записью или без неё.
- **Покупатель**: Пользователь, который оформляет или оформил заказ товара или запись на услугу.

- **Продавец**: физическое лицо-предприниматель (ФЛП) или юридическое лицо, прошедшее проверку и продающее товары на Платформе. Продавец каждого товара указан на странице товара и в заказе.
- **Бизнес-пользователь**: Продавец, владелец станции технического обслуживания (СТО) или иной субъект хозяйствования, размещающий на Платформе товары, услуги или объявления.
- **Официальный магазин**: магазин Оператора на Платформе (в частности бренд Likel) с пометкой «Официальный магазин». В заказах Официального магазина продавцом является Оператор.
- **Предложение**: размещённое Продавцом предложение товара с ценой, остатком и сроком отправки. На одной карточке товара могут быть предложения нескольких Продавцов.
- **Заказ**: оформленная Покупателем покупка. Если в корзине товары разных Продавцов, заказ делится на части, по одной на каждого Продавца, и каждую часть Продавец отправляет отдельной посылкой.
- **Кабинет**: личный раздел Пользователя с заказами, возвратами, спорами, чатами, уведомлениями и настройками.
- **Контент**: тексты, фото, отзывы, вопросы, ответы, сообщения и другие материалы, которые Пользователи размещают на Платформе.
- **Перевозчик**: служба доставки, в частности ООО «Нова Пошта» и АО «Укрпошта», или собственная доставка Продавца.
- **Платёжный сервис**: поставщик платёжных услуг, через которого проводится оплата картой, в частности LiqPay (АО КБ «ПриватБанк»).
- **ИИ-консультант**: функция Платформы на основе искусственного интеллекта, помогающая найти товары.

3 Роль Платформы

3.1 Платформа является онлайн-площадкой, на которой Продавцы предлагают товары, а Покупатели их покупают. Оператор оказывает посреднические услуги в информационной сфере: размещает информацию Продавцов, принимает и передаёт заказы, предоставляет сервисы оплаты, доставки, возвратов и общения и помогает разрешать споры.

3.2 Договор купли-продажи товара заключается между Покупателем и Продавцом, указанным в заказе. Оператор не является стороной такого договора, за исключением заказов Официального магазина. Условия покупки описаны в Публичной оферте.

3.3 Продавать на Платформе могут только физические лица-предприниматели и юридические лица, зарегистрированные в Украине. Перед открытием магазина мы проверяем Продавца по открытым данным Единого государственного реестра юридических лиц, физических лиц-предпринимателей и общественных

формирований (ЕГР) и повторяем проверку после обновлений реестра. Если запись Продавца в ЕГР становится неактивной, мы приостанавливаем его продажи. Проверка подтверждает государственную регистрацию, но не гарантирует качество товаров: за товар отвечает Продавец.

3.4 Информацию о товаре (описание, характеристики, фото, цену, остаток, гарантию, срок отправки) предоставляет Продавец. Мы модерируем предложения, в том числе автоматически, и удаляем нарушающие правила, но не можем проверить каждую характеристику каждого товара. Если вы заметили неточность, напишите Продавцу в чате или сообщите нам.

3.5 Записи в СТО, объявления о недвижимости и другие услуги третьих лиц также предоставляют соответствующие Бизнес-пользователи. Особенности этих разделов описаны ниже.

4 Учётная запись и вход

4.1 Пользоваться Платформой могут лица, достигшие 18 лет и обладающие полной гражданской дееспособностью. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут пользоваться Платформой только с согласия родителей или иных законных представителей и в пределах, допускаемых законом. Товары с пометкой «18+» продаются только совершеннолетним.

4.2 Просматривать каталог и оформлять заказы можно без регистрации: достаточно номера телефона и имени. Учётная запись создаётся, когда вы входите в Кабинет. Она нужна, чтобы видеть историю заказов, возвращать товары, переписываться с Продавцами, оставлять отзывы и получать уведомления.

4.3 Вход выполняется по украинскому номеру мобильного телефона: мы отправляем одноразовый код в SMS или иным каналом, указанным на экране входа. Паролей для Покупателей и Продавцов нет. Ввод кода является подписанием ваших действий электронной подписью одноразовым идентификатором: действия, совершённые после входа или подтверждённые кодом, считаются совершёнными вами.

4.4 Никому не сообщайте код, даже если человек представляется сотрудником Платформы, Продавца или банка. Мы никогда не просим код в чате или по телефону. Если вы подозреваете, что кто-то получил доступ к вашему Кабинету, немедленно сообщите нам.

4.5 После входа по телефону вы можете добавить e-mail и подтвердить его по ссылке из письма. E-mail является дополнительным каналом уведомлений и подтверждения действий, а не отдельным способом входа. Вы также можете подключить Telegram-бот Платформы для уведомлений и отключить его в любое время.

4.6 Указывайте достоверные данные, в частности фамилию, имя и номер телефона получателя: они нужны Продавцу и Перевозчику, чтобы отправить и выдать

посылку. Изменить номер телефона учётной записи можно через службу поддержки после проверки.

4.7 Вы можете удалить учётную запись, обратившись в службу поддержки. После удаления мы обезличиваем ваши данные, но храним сведения о заказах, платежах и возвратах столько, сколько требует закон, как описано в Политике конфиденциальности.

5 Правила пользования

5.1 Пользуйтесь Платформой добросовестно и в соответствии с законом. Запрещается:

- оформлять заказы без намерения их получить, массово отменять их или систематически не забирать посылки;
- выдавать себя за другое лицо, использовать чужие номера телефонов, платёжные карты или данные;
- создавать несколько учётных записей, чтобы обойти ограничения, блокировку или условия акций;
- злоупотреблять промокодами, скидками и акциями, в том числе посредством фиктивных заказов;
- размещать незаконный, оскорбительный, дискриминационный или вводящий в заблуждение контент либо контент, нарушающий права других лиц;
- рассылать спам, рекламу или ссылки на сторонние ресурсы в чатах, отзывах и вопросах;
- предлагать заключить сделку вне Платформы, чтобы обойти её правила или комиссию;
- автоматически собирать данные Платформы (скрапинг, парсинг) или направлять автоматизированные запросы без нашего письменного разрешения, обходить ограничения частоты запросов, проверки на ботов и проверку возраста;
- вмешиваться в работу Платформы, искать и использовать уязвимости, распространять вредоносное программное обеспечение;
- использовать Платформу для пропаганды государства-агрессора, войны, насилия или ненависти.

5.2 Если вы обнаружили уязвимость в безопасности Платформы, сообщите нам на info@polytsya.com и не используйте её.

6 Отзывы и вопросы

6.1 Отзыв о товаре и Продавце может оставить только Покупатель, получивший соответствующий заказ на Платформе, в течение 365 дней после получения.

Один отзыв относится к одной позиции заказа. Так мы гарантируем, что оценки ставят реальные покупатели.

6.2 Отзыв должен описывать ваш собственный опыт. В отзывах и вопросах нельзя:

- размещать рекламу, ссылки, номера телефонов, e-mail или иные контакты;
- публиковать персональные данные других людей;
- оскорблять, угрожать, употреблять нецензурную лексику;
- писать неправду, а также отзывы за вознаграждение от Продавца или его конкурентов;
- писать о другом товаре или другом продавце.

6.3 Под отзывом мы показываем ваше имя и первую букву фамилии из профиля. Номер телефона и e-mail не публикуются.

6.4 Отзывы со ссылками или контактами перед публикацией проверяет модератор. Мы скрываем отзывы и ответы, нарушающие эти правила, и указываем причину. Мы не изменяем текст отзывов и не скрываем их только потому, что они отрицательные. Вы можете редактировать свой отзыв в течение 30 дней после публикации или попросить нас его удалить.

6.5 Продавец может публично ответить на отзыв. Вопросы о товаре видят другие Пользователи, а отвечает на них Продавец.

6.6 Рейтинг товара равен средней оценке опубликованных отзывов. Рейтинг Продавца за последние 90 дней учитывает среднюю оценку отзывов, своевременную отправку заказов, долю отмен по вине Продавца и скорость ответов на отзывы и вопросы.

7 Ваш контент

7.1 Имущественные права на ваш Контент остаются за вами. Размещая Контент на Платформе, вы предоставляете Оператору безвозмездную неисключительную лицензию на его использование во всём мире в течение срока действия имущественных прав: воспроизведение, публикацию, перевод, адаптацию к формату Платформы (в том числе уменьшение фото), показ на страницах Платформы, в поиске, рекомендациях, рассылках и рекламе Платформы, а также на предоставление этих прав партнёрам, обеспечивающим работу Платформы.

7.2 После удаления учётной записи ваши опубликованные отзывы показываются в обезличенном виде, если вы не попросили их удалить.

7.3 Размещая Контент, вы подтверждаете, что обладаете правами на него и он не нарушает прав других лиц. Если третье лицо заявит о нарушении его прав, мы можем удалить такой Контент.

8 Чаты и общение

8.1 Чаты позволяют Покупателям задавать вопросы Продавцам и договариваться о деталях заказа, возврата и гарантии. Переписка хранится в Кабинетах обеих сторон.

8.2 Для защиты от мошенничества и спама мы автоматически проверяем сообщения на наличие ссылок, контактов и запрещённого контента, а сотрудники Платформы могут просматривать переписку при рассмотрении жалобы или спора. Подробнее в Политике конфиденциальности.

8.3 Не отправляйте в чатах данные платёжных карт, коды из SMS и пароли. Оплачивайте заказы только способами, которые предлагает Платформа при оформлении. Сделки, заключённые вне Платформы, не защищены её правилами, и мы не сможем помочь, если что-то пойдёт не так.

9 Поиск, рекомендации и реклама

9.1 Порядок товаров в поиске и каталоге зависит прежде всего от соответствия запросу и категории, наличия товара, цены с учётом доставки, рейтинга и отзывов, срока отправки и популярности. Порядок можно изменить сортировкой и фильтрами. Если товар предлагают несколько Продавцов, первым на карточке показывается предложение с наилучшим сочетанием цены, рейтинга Продавца и срока отправки; остальные предложения видны рядом.

9.2 Тариф Продавца не повышает позицию товара в обычной выдаче. Продавцы могут покупать платное продвижение: такие товары показываются на отдельных местах и всегда обозначены словом «Реклама». Рекламные места подбираются по соответствию запросу или странице, а не по вашим персональным данным.

9.3 Рекомендации могут учитывать просмотренные товары, ваш город и популярность товаров среди других покупателей. Город вы выбираете сами или мы определяем его приблизительно по IP-адресу; от него зависят сроки доставки и порядок СТО в каталоге.

9.4 Цены на Платформе указаны в гривнах с учётом налогов. Пометка «Бесплатная доставка» означает, что стоимость доставки уже включена в цену товара. Если товар продаётся со скидкой, старая цена равна самой низкой цене этого Продавца за 30 дней до начала скидки.

10 ИИ-консультант

10.1 ИИ-консультант помогает найти товары по описанию обычным языком, сравнить варианты и собрать корзину. Ответы формирует модель искусственного интеллекта автоматически, поэтому они могут быть неточными или неполными.

10.2 Цены, наличие и характеристики в карточках, которые показывает ИИ-консультант, берутся из каталога Платформы. Перед покупкой проверьте информацию на странице товара: условия заказа определяют страница товара, корзина и документы Платформы, а не ответ ИИ-консультанта. Добавление товаров в корзину и оформление заказа всегда подтверждаете вы.

10.3 ИИ-консультант не оказывает медицинских, юридических, финансовых или иных консультаций, требующих специалиста. Не сообщайте в разговоре пароли, коды, данные карт, сведения о здоровье и другие чувствительные данные.

10.4 Чтобы сформировать ответ, текст вашего запроса и несколько предыдущих сообщений разговора передаются поставщику модели искусственного интеллекта. Как мы обрабатываем эти данные, описано в Политике конфиденциальности. Количество запросов в день ограничено.

11 Блог и справочные материалы

11.1 Статьи блога и справочные материалы носят информационный характер и не являются профессиональной консультацией. Мы готовим их самостоятельно, в том числе с помощью инструментов искусственного интеллекта, и проверяем перед публикацией. Перед использованием товара читайте инструкцию производителя.

11.2 Материалы блога можно цитировать с активной ссылкой на источник. Полное копирование разрешено только с нашего письменного согласия.

12 Каталог СТО и запись на обслуживание

12.1 В каталоге СТО мы показываем станции технического обслуживания, которыми управляют независимые Бизнес-пользователи: физические лица-предприниматели и юридические лица, проверенные по ЕГР. Они платят Оператору за размещение в каталоге. Адрес, график работы, услуги, цены и фото предоставляет СТО.

12.2 Рейтинг и отзывы СТО, если они показаны, взяты из Google с указанием источника. Мы их не редактируем и не влияем на них.

12.3 Записываясь на обслуживание, вы выбираете услуги, дату и время и указываете телефон и данные автомобиля. Эти данные передаются СТО, чтобы оно подтвердило и выполнило запись. Договор об обслуживании или ремонте автомобиля заключается между вами и СТО, и за качество работ отвечает СТО.

12.4 Цены услуг в каталоге ориентировочные («от»). Окончательную стоимость, перечень работ и запчастей согласовывайте с СТО до начала работ. Оплата производится непосредственно СТО, если не указано иное.

12.5 Отменить или перенести запись можно в Кабинете или связавшись с СТО. Если вы не успеваете, пожалуйста, отмените запись заранее: так время освободится для других.

13 Объявления о недвижимости и другие услуги

13.1 В разделах с объявлениями (в частности «Недвижимость») риелторы и другие Бизнес-пользователи размещают информацию об объектах и услугах. Оператор не является стороной сделок в отношении этих объектов, не оказывает риелторских услуг и не проверяет права на недвижимость.

13.2 Перед любой оплатой или подписанием договора проверяйте документы на объект и полномочия лица. Не передавайте задаток или предоплату, не увидев объект и документы. О подозрительных объявлениях сообщайте нам.

14 Уведомления и рассылки

14.1 Мы отправляем служебные сообщения о заказах, доставке, возвратах, спорах, записях в СТО и безопасности учётной записи: в Кабинете, по SMS, через Telegram-бот (если вы его подключили), на подтверждённый e-mail и в виде push-уведомлений браузера (если вы их разрешили). Отдельные каналы можно отключить в настройках уведомлений, но сообщения, без которых невозможно исполнить заказ, остаются доступными в Кабинете.

14.2 Новости, подборки и рекламные предложения мы отправляем только с вашего согласия. Отказаться от них можно в любое время в настройках уведомлений или по ссылке в письме.

15 Интеллектуальная собственность

15.1 Дизайн, программный код, тексты, логотип и название «Полиця», маскот и другие элементы Платформы принадлежат Оператору или используются им по лицензии. Их нельзя копировать, изменять или использовать без нашего письменного согласия, кроме случаев, разрешённых законом.

15.2 Торговые марки и фото товаров принадлежат их владельцам. Если вы считаете, что материалы на Платформе нарушают ваши права интеллектуальной собственности, напишите на info@polytsya.com: укажите, какие материалы и на какой странице нарушают права, подтвердите свои права и оставьте контакты. Мы рассмотрим обращение и, если нарушение подтвердится, удалим материалы и уведомим лицо, которое их разместило.

16 Жалобы и модерация

16.1 Пожаловаться на товар, отзыв, сообщение, СТО или объявление можно кнопкой жалобы на соответствующей странице (если она есть) или письмом на info@polytsya.com. Опишите, что именно нарушает правила или закон.

16.2 Мы рассматриваем жалобы в разумный срок с учётом их серьёзности. По результатам мы можем удалить Контент, скрыть предложение, предупредить Пользователя, ограничить функции или заблокировать учётную запись. Мы сообщаем Пользователю о решении и его причине, кроме случаев, когда это запрещено законом или может помешать расследованию.

16.3 Если вы не согласны с решением в отношении вашего Контента или учётной записи, напишите нам в течение 14 дней, и мы повторно рассмотрим ситуацию.

17 Ограничения и блокировка

17.1 Мы можем ограничить отдельные функции (например, оплату при получении) или заблокировать учётную запись, если Пользователь нарушает Соглашение или закон, предоставляет недостоверные данные, действует мошеннически, систематически не забирает посылки или этого требует решение государственного органа.

17.2 Как правило, мы сначала предупреждаем Пользователя. В случае мошенничества, угрозы безопасности других Пользователей или требования закона мы можем действовать незамедлительно.

17.3 Блокировка не отменяет уже заключённых договоров: оформленные заказы, возвраты и споры завершаются в общем порядке, а заблокированный Пользователь может обратиться в службу поддержки.

18 Ответственность

18.1 Оператор отвечает за надлежащее оказание услуг Платформы. Продавец отвечает перед Покупателем за качество, комплектность и соответствие товара описанию, доставку и исполнение договора купли-продажи. СТО и другие Бизнес-пользователи отвечают за свои услуги. Перевозчики и Платёжные сервисы отвечают за свои услуги по собственным правилам.

18.2 Мы прилагаем разумные усилия, чтобы Платформа работала бесперебойно, но не можем гарантировать, что она всегда будет доступна и без ошибок. Обновления, перебои связи, отключения электроэнергии, кибератаки и другие обстоятельства могут временно ограничивать доступ. Мы не отвечаем за последствия обстоятельств непреодолимой силы, в частности военных действий, воздушных тревог, отключений электроэнергии и связи, решений органов власти.

18.3 Мы не отвечаем за действия Пользователей, нарушающих настоящее Соглашение, а также за косвенные убытки и упущенную выгоду Бизнес-пользователей. Ответственность Оператора перед Бизнес-пользователями определяют Условия для продавцов.

18.4 Никакое положение Соглашения не ограничивает прав потребителей, гарантированных законодательством Украины, и не освобождает Оператора от ответственности, если такое освобождение запрещено законом.

19 Разрешение споров

19.1 Если возникла проблема с заказом, сначала напишите Продавцу в чате заказа. Если вопрос не решён, откройте спор в Кабинете: Продавец должен ответить в течение 72 часов, а если он не ответил или вы не согласны с ответом, решение принимает Платформа. Порядок описан в Публичной оферте и Правилах возврата.

19.2 По другим вопросам пишите в службу поддержки: info@polytsya.com, +380 68 371 71 71. Мы отвечаем в рабочее время и стараемся решить вопрос как можно быстрее.

19.3 Решение Платформы по спору не лишает вас права обратиться с требованием к Продавцу, в Государственную службу Украины по вопросам безопасности пищевых продуктов и защиты потребителей или в суд. Потребитель может обратиться в суд по своему месту жительства.

20 Изменения Соглашения

20.1 Мы можем изменять Соглашение, например при появлении новых функций или изменении закона. Новая редакция публикуется на этой странице с датой и номером версии.

20.2 О существенных изменениях, ухудшающих положение Пользователей, мы сообщаем не менее чем за 14 дней до их вступления в силу: в Кабинете, на сайте или иным доступным каналом. Если вы не согласны с изменениями, вы можете прекратить пользоваться Платформой и удалить учётную запись.

20.3 Изменения не распространяются на заказы, оформленные до их вступления в силу: к ним применяются условия, действовавшие на момент оформления.

21 Прочие условия

21.1 К Соглашению и отношениям, которые оно регулирует, применяется право Украины.

21.2 Соглашение заключается в электронной форме. Электронные документы, сообщения и записи о действиях в системе Платформы имеют юридическую силу и могут использоваться в качестве доказательств.

21.3 Официальной является украинская версия Соглашения. Переводы на другие языки носят справочный характер; в случае расхождений применяется украинская версия.

21.4 Если какое-либо положение Соглашения будет признано недействительным, остальные положения остаются в силе.

21.5 Настоящая редакция Соглашения действует с 4 ноября 2026 года.

22 Контакты

22.1 Оператор Платформы: ФЛП [ФИО предпринимателя], РНУКПН [РНУКПН], адрес: [адрес].

22.2 Служба поддержки: info@polytsya.com, +380 68 371 71 71. Полные реквизиты Оператора приведены ниже.

Реквизиты оператора

Предприниматель	Физическое лицо-предприниматель [ФИО предпринимателя]
РНУКПН	[РНУКПН]
Адрес	[адрес]
Налоговый статус	не является плательщиком НДС
E-mail	info@polytsya.com
Телефон	+380 68 371 71 71