Угода користувача

Умови використання маркетплейсу «Полиця»

Версія 1.0 · Редакція від 4 листопада 2026 р. · ФОП [ПІБ підприємця]

Коротко про головне

- Полиця є маркетплейсом: товари продають перевірені ФОП і ТОВ, а ми надаємо майданчик, сервіси оплати й доставки та допомагаємо в спорах.
- Продавця кожного товару видно на його сторінці та в замовленні. Договір купівлі-продажу ви укладаєте саме з ним.
- Входите за номером телефону й одноразовим кодом. Нікому не повідомляйте код: дії, підтверджені ним, вважаються вашими.
- Відгуки залишають лише покупці, які отримали замовлення. Реклама на Полиці завжди позначена словом «Реклама».
- Якщо щось пішло не так, напишіть продавцю, а потім відкрийте спір у кабінеті: ми розглянемо його й ухвалимо рішення.

Короткий виклад не замінює повного тексту документа.

Зміст

1. Про цю угоду 2
2. Терміни 2
3. Роль Платформи 3
4. Обліковий запис і вхід 4
5. Правила користування 4
6. Відгуки та запитання 5
7. Ваш контент 6
8. Чати та спілкування 6
9. Пошук, рекомендації та реклама 6
10. ШІ-консультант 7
11. Блог і довідкові матеріали 7
12. Каталог СТО і запис на обслуговування 8
13. Оголошення про нерухомість та інші послуги 8
14. Сповіщення та розсилки 8
15. Інтелектуальна власність 9
16. Скарги та модерація 9
17. Обмеження та блокування 9
18. Відповідальність 10
19. Вирішення спорів 10
20. Зміни Угоди 10
21. Інші умови 11
22. Контакти 11
Реквізити оператора 11

1 Про цю угоду

1.1 Ця Угода користувача (далі: Угода) визначає правила користування маркетплейсом «Полиця» на сайті polytsya.com, у його мобільній версії, Telegram-боті та інших сервісах, які ми надаємо під цією назвою (разом: Платформа).

1.2 Платформою керує ФОП [ПІБ підприємця], РНОКПП [РНОКПП] (далі: Оператор, «ми»). Повні реквізити й контакти Оператора наведено в кінці Угоди.

1.3 Угода є договором приєднання: ви приймаєте її умови в цілому, без змін. Користуючись Платформою (переглядаючи сторінки, оформлюючи замовлення, входячи в Кабінет, залишаючи відгук чи надсилаючи повідомлення), ви підтверджуєте, що прочитали Угоду й погоджуєтеся з нею. Якщо ви не згодні, будь ласка, не користуйтеся Платформою.

1.4 Разом з Угодою діють такі документи, які є її невід'ємною частиною:

- Публічна оферта: умови купівлі товарів на Платформі;
- Правила повернення: як повернути або обміняти товар і отримати гроші;
- Політика конфіденційності: як ми обробляємо персональні дані та cookie;
- Умови для продавців: договір з продавцями, СТО та іншими бізнес-користувачами.

1.5 Якщо спеціальний документ (оферта, правила повернення, умови для продавців) регулює питання інакше, ніж Угода, застосовується спеціальний документ.

2 Терміни

2.1 У цій Угоді та інших документах Платформи терміни мають таке значення:

- **Платформа**: маркетплейс «Полиця» і пов'язані з ним сервіси.
- **Оператор**: особа, яка керує Платформою, зазначена в пункті 1.2.
- **Користувач**: будь-яка особа, яка користується Платформою, з обліковим записом або без нього.
- **Покупець**: Користувач, який оформлює або оформив замовлення товару чи запис на послугу.
- **Продавець**: фізична особа-підприємець або юридична особа, яка пройшла перевірку і продає товари на Платформі. Продавця кожного товару зазначено на сторінці товару та в замовленні.
- **Бізнес-користувач**: Продавець, власник станції технічного обслуговування (СТО) або інший суб'єкт господарювання, який розміщує на Платформі товари, послуги чи оголошення.
- **Офіційний магазин**: магазин Оператора на Платформі (зокрема бренд Likel) з позначкою «Офіційний магазин». У замовленнях Офіційного магазину продавцем є Оператор.

- **Пропозиція**: розміщена Продавцем пропозиція товару з ціною, залишком і строком відправлення. На одній картці товару можуть бути пропозиції кількох Продавців.
- **Замовлення**: оформлена Покупцем покупка. Якщо в кошику товари різних Продавців, замовлення ділиться на частини, по одній на кожного Продавця, і кожну частину Продавець відправляє окремою посилкою.
- **Кабінет**: особистий розділ Користувача з замовленнями, поверненнями, спорами, чатами, сповіщеннями та налаштуваннями.
- **Контент**: тексти, фото, відгуки, запитання, відповіді, повідомлення та інші матеріали, які Користувачі розміщують на Платформі.
- **Перевізник**: служба доставки, зокрема ТОВ «Нова Пошта» та АТ «Укрпошта», або власна доставка Продавця.
- **Платіжний сервіс**: надавач платіжних послуг, через якого проводиться оплата карткою, зокрема LiqPay (АТ КБ «ПриватБанк»).
- **ШІ-консультант**: функція Платформи на основі штучного інтелекту, яка допомагає знайти товари.

3 Роль Платформи

3.1 Платформа є онлайн-майданчиком, на якому Продавці пропонують товари, а Покупці їх купують. Оператор надає посередницькі послуги в інформаційній сфері: розміщує інформацію Продавців, приймає та передає замовлення, надає сервіси оплати, доставки, повернень і спілкування та допомагає розв'язувати спори.

3.2 Договір купівлі-продажу товару укладається між Покупцем і Продавцем, зазначеним у замовленні. Оператор не є стороною такого договору, крім замовлень Офіційного магазину. Умови купівлі описано в Публічній оферті.

3.3 Продавати на Платформі можуть лише фізичні особи-підприємці та юридичні особи, зареєстровані в Україні. Перед відкриттям магазину ми перевіряємо Продавця за відкритими даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ЄДР) і повторюємо перевірку після оновлень реєстру. Якщо запис Продавця в ЄДР стає неактивним, ми призупиняємо його продажі. Перевірка підтверджує державну реєстрацію, але не гарантує якості товарів: за товар відповідає Продавець.

3.4 Інформацію про товар (опис, характеристики, фото, ціну, залишок, гарантію, строк відправлення) надає Продавець. Ми модеруємо пропозиції, зокрема автоматично, і прибираємо ті, що порушують правила, але не можемо перевірити кожну характеристику кожного товару. Якщо ви помітили неточність, напишіть Продавцю в чаті або повідомте нам.

3.5 Записи до СТО, оголошення про нерухомість та інші послуги третіх осіб також надають відповідні Бізнес-користувачі. Особливості цих розділів описано нижче.

4 Обліковий запис і вхід

4.1 Користуватися Платформою можуть особи, яким виповнилося 18 років і які мають повну цивільну дієздатність. Неповнолітні від 14 до 18 років можуть користуватися Платформою лише за згодою батьків або інших законних представників і в межах, дозволених законом. Товари з позначкою «18+» продаються лише повнолітнім.

4.2 Переглядати каталог і оформлювати замовлення можна без реєстрації: достатньо номера телефону та імені. Обліковий запис створюється, коли ви входите в Кабінет. Він потрібен, щоб бачити історію замовлень, повертати товари, листуватися з Продавцями, залишати відгуки й отримувати сповіщення.

4.3 Вхід здійснюється за українським номером мобільного телефону: ми надсилаємо одноразовий код у SMS або іншим каналом, зазначеним на екрані входу. Паролів для Покупців і Продавців немає. Введення коду є підписанням ваших дій електронним підписом одноразовим ідентифікатором: дії, виконані після входу або підтверджені кодом, вважаються вчиненими вами.

4.4 Нікому не повідомляйте код, навіть якщо людина представляється працівником Платформи, Продавця чи банку. Ми ніколи не просимо код у чаті чи телефоном. Якщо ви підозрюєте, що хтось отримав доступ до вашого Кабінету, негайно повідомте нас.

4.5 Після входу за телефоном ви можете додати e-mail і підтвердити його за посиланням з листа. E-mail є додатковим каналом сповіщень і підтвердження дій, а не окремим способом входу. Ви також можете підключити Telegram-бот Платформи для сповіщень і відключити його будь-коли.

4.6 Вказуйте правдиві дані, зокрема прізвище, ім'я та номер телефону одержувача: вони потрібні Продавцю та Перевізнику, щоб відправити й видати посилку. Змінити номер телефону облікового запису можна через службу підтримки після перевірки.

4.7 Ви можете видалити обліковий запис, звернувшись до служби підтримки. Після видалення ми знеособлюємо ваші дані, але зберігаємо відомості про замовлення, платежі та повернення стільки, скільки вимагає закон, як описано в Політиці конфіденційності.

5 Правила користування

5.1 Користуйтеся Платформою чесно й відповідно до закону. Заборонено:

- оформлювати замовлення без наміру їх отримати, масово скасовувати їх або систематично не забирати посилки;
- видавати себе за іншу особу, використовувати чужі номери телефонів, платіжні картки чи дані;

- створювати кілька облікових записів, щоб обійти обмеження, блокування або умови акцій;
- зловживати промокодами, знижками й акціями, зокрема через фіктивні замовлення;
- розміщувати незаконний, образливий, дискримінаційний чи оманливий контент або контент, що порушує права інших осіб;
- надсилати спам, рекламу чи посилання на сторонні ресурси в чатах, відгуках і запитаннях;
- пропонувати укласти угоду поза Платформою, щоб уникнути її правил чи комісії;
- автоматично збирати дані Платформи (скрапінг, парсинг) або надсилати автоматизовані запити без нашого письмового дозволу, обходити обмеження частоти запитів, перевірки на ботів і перевірку віку;
- втручатися в роботу Платформи, шукати й використовувати вразливості, поширювати шкідливе програмне забезпечення;
- використовувати Платформу для пропаганди держави-агресора, війни, насильства чи ненависті.

5.2 Якщо ви знайшли вразливість у безпеці Платформи, повідомте нам на info@polytsya.com і не використовуйте її.

6 Відгуки та запитання

6.1 Відгук про товар і Продавця може залишити лише Покупець, який отримав відповідне замовлення на Платформі, протягом 365 днів після отримання. Один відгук стосується однієї позиції замовлення. Так ми гарантуємо, що оцінки ставлять реальні покупці.

6.2 Відгук має описувати ваш власний досвід. У відгуках і запитаннях не можна:

- розміщувати рекламу, посилання, номери телефонів, e-mail чи інші контакти;
- публікувати персональні дані інших людей;
- ображати, погрожувати, використовувати нецензурну лексику;
- писати неправду, а також відгуки за винагороду від Продавця чи його конкурентів;
- писати про інший товар або іншого продавця.

6.3 Під відгуком показуємо ваше ім'я та першу літеру прізвища з профілю. Номер телефону та e-mail не публікуються.

6.4 Відгуки з посиланнями чи контактами перед публікацією перевіряє модератор. Ми приховуємо відгуки й відповіді, що порушують ці правила, і зазначаємо причину. Ми не змінюємо текст відгуків і не приховуємо їх лише через те, що вони негативні. Ви можете редагувати свій відгук протягом 30 днів після публікації або попросити нас його видалити.

6.5 Продавець може публічно відповісти на відгук. Запитання про товар бачать інші Користувачі, а відповідає на них Продавець.

6.6 Рейтинг товару дорівнює середній оцінці опублікованих відгуків. Рейтинг Продавця за останні 90 днів враховує середню оцінку відгуків, відправлення замовлень вчасно, частку скасувань з вини Продавця та швидкість відповідей на відгуки й запитання.

7 Ваш контент

7.1 Майнові права на ваш Контент залишаються за вами. Розміщуючи Контент на Платформі, ви надаєте Оператору безоплатну невиключну ліцензію на його використання в усьому світі протягом строку дії майнових прав: відтворення, публікацію, переклад, адаптацію до формату Платформи (зокрема зменшення фото), показ на сторінках Платформи, у пошуку, рекомендаціях, розсилках і рекламі Платформи, а також на надання цих прав партнерам, які забезпечують роботу Платформи.

7.2 Після видалення облікового запису ваші опубліковані відгуки показуються знеособлено, якщо ви не попросили їх видалити.

7.3 Розміщуючи Контент, ви підтверджуєте, що маєте на нього права і він не порушує прав інших осіб. Якщо третя особа заявить про порушення її прав, ми можемо прибрати такий Контент.

8 Чати та спілкування

8.1 Чати дозволяють Покупцям ставити запитання Продавцям і домовлятися про деталі замовлення, повернення та гарантії. Листування зберігається в Кабінетах обох сторін.

8.2 Для захисту від шахрайства та спаму ми автоматично перевіряємо повідомлення на посилання, контакти та заборонений контент, а працівники Платформи можуть переглядати листування, коли розглядають скаргу чи спір. Детальніше в Політиці конфіденційності.

8.3 Не надсилайте в чатах дані платіжних карток, коди з SMS і паролі. Оплачуйте замовлення лише способами, які пропонує Платформа під час оформлення. Угоди, укладені поза Платформою, не захищені її правилами, і ми не зможемо допомогти, якщо щось піде не так.

9 Пошук, рекомендації та реклама

9.1 Порядок товарів у пошуку та каталозі залежить насамперед від відповідності запиту й категорії, наявності товару, ціни з урахуванням доставки, рейтингу й відгуків, строку відправлення та популярності. Порядок можна змінити

сортуванням і фільтрами. Якщо товар пропонують кілька Продавців, першою на картці показуємо пропозицію з найкращим поєднанням ціни, рейтингу Продавця та строку відправлення; інші пропозиції видно поруч.

9.2 Тариф Продавця не підвищує позицію товару у звичайній видачі. Продавці можуть купувати платне просування: такі товари показуються на окремих місцях і завжди позначені словом «Реклама». Рекламні місця добираються за відповідністю запиту чи сторінки, а не за вашими персональними даними.

9.3 Рекомендації можуть враховувати переглянуті товари, ваше місто та популярність товарів серед інших покупців. Місто ви обираєте самі або ми визначаємо його приблизно за IP-адресою; від нього залежать строки доставки та порядок СТО в каталозі.

9.4 Ціни на Платформі вказано в гривнях з урахуванням податків. Позначка «Безкоштовна доставка» означає, що вартість доставки вже включено в ціну товару. Якщо товар продається зі знижкою, стара ціна дорівнює найнижчій ціні цього Продавця за 30 днів до початку знижки.

10 ШІ-консультант

10.1 ШІ-консультант допомагає знайти товари за описом звичайною мовою, порівняти варіанти й зібрати кошик. Відповіді формує модель штучного інтелекту автоматично, тому вони можуть бути неточними або неповними.

10.2 Ціни, наявність і характеристики в картках, які показує ШІ-консультант, беруться з каталогу Платформи. Перед покупкою перевірте інформацію на сторінці товару: умови замовлення визначають сторінка товару, кошик і документи Платформи, а не відповідь ШІ-консультанта. Додавання товарів у кошик і оформлення замовлення завжди підтверджуєте ви.

10.3 ШІ-консультант не надає медичних, юридичних, фінансових чи інших консультацій, які потребують фахівця. Не повідомляйте в розмові паролі, коди, дані карток, відомості про здоров'я та інші чутливі дані.

10.4 Щоб сформувати відповідь, текст вашого запиту та кілька попередніх повідомлень розмови передаються постачальнику моделі штучного інтелекту. Як ми обробляємо ці дані, описано в Політиці конфіденційності. Кількість запитів на день обмежена.

11 Блог і довідкові матеріали

11.1 Статті блогу та довідкові матеріали мають інформаційний характер і не є професійною консультацією. Ми готуємо їх самостійно, зокрема з допомогою інструментів штучного інтелекту, і перевіряємо перед публікацією. Перед використанням товару читайте інструкцію виробника.

11.2 Матеріали блогу можна цитувати з активним посиланням на джерело. Повне копіювання дозволено лише з нашої письмової згоди.

12 Каталог СТО і запис на обслуговування

12.1 У каталозі СТО ми показуємо станції технічного обслуговування, якими керують незалежні Бізнес-користувачі: фізичні особи-підприємці та юридичні особи, перевірені за ЄДР. Вони платять Оператору за розміщення в каталозі. Адресу, графік роботи, послуги, ціни та фото надає СТО.

12.2 Рейтинг і відгуки СТО, якщо вони показані, взято з Google із зазначенням джерела. Ми їх не редагуємо і не впливаємо на них.

12.3 Записуючись на обслуговування, ви обираєте послуги, дату й час і вказуєте телефон та дані автомобіля. Ці дані передаються СТО, щоб воно підтвердило й виконало запис. Договір про обслуговування чи ремонт автомобіля укладається між вами та СТО, і за якість робіт відповідає СТО.

12.4 Ціни послуг у каталозі орієнтовні («від»). Остаточну вартість, перелік робіт і запчастин погоджуйте з СТО до початку робіт. Оплата здійснюється безпосередньо СТО, якщо інше не зазначено.

12.5 Скасувати або перенести запис можна в Кабінеті чи зв'язавшись із СТО. Якщо ви не встигаєте, будь ласка, скасуйте запис заздалегідь: так час звільниться для інших.

13 Оголошення про нерухомість та інші послуги

13.1 У розділах з оголошеннями (зокрема «Нерухомість») рієлтори та інші Бізнес-користувачі розміщують інформацію про об'єкти й послуги. Оператор не є стороною угод щодо цих об'єктів, не надає рієлторських послуг і не перевіряє права на нерухомість.

13.2 Перед будь-якою оплатою чи підписанням договору перевіряйте документи на об'єкт і повноваження особи. Не передавайте завдаток чи передоплату, не побачивши об'єкт і документи. Про підозрілі оголошення повідомляйте нам.

14 Сповіщення та розсилки

14.1 Ми надсилаємо службові повідомлення про замовлення, доставку, повернення, спори, записи до СТО та безпеку облікового запису: у Кабінеті, SMS, через Telegram-бот (якщо ви його підключили), на підтверджений e-mail і як push-сповіщення браузера (якщо ви їх дозволили). Окремі канали можна вимкнути в налаштуваннях сповіщень, але повідомлення, без яких неможливо виконати замовлення, залишаються доступними в Кабінеті.

14.2 Новини, добірки та рекламні пропозиції ми надсилаємо лише за вашою згодою. Відмовитися від них можна будь-коли в налаштуваннях сповіщень або за посиланням у листі.

15 Інтелектуальна власність

15.1 Дизайн, програмний код, тексти, логотип і назва «Полиця», маскот та інші елементи Платформи належать Оператору або використовуються ним за ліцензією. Їх не можна копіювати, змінювати чи використовувати без нашої письмової згоди, крім випадків, дозволених законом.

15.2 Торговельні марки й фото товарів належать їхнім власникам. Якщо ви вважаєте, що матеріали на Платформі порушують ваші права інтелектуальної власності, напишіть на info@polytsya.com: зазначте, які матеріали і на якій сторінці порушують права, підтвердіть свої права та залиште контакти. Ми розглянемо звернення і, якщо порушення підтвердиться, приберемо матеріали та повідомимо особу, яка їх розмістила.

16 Скарги та модерація

16.1 Поскаржитися на товар, відгук, повідомлення, СТО чи оголошення можна кнопкою скарги на відповідній сторінці (якщо вона є) або листом на info@polytsya.com. Опишіть, що саме порушує правила чи закон.

16.2 Ми розглядаємо скарги в розумний строк з урахуванням їхньої серйозності. За результатами ми можемо прибрати Контент, приховати пропозицію, попередити Користувача, обмежити функції або заблокувати обліковий запис. Ми повідомляємо Користувача про рішення та його причину, крім випадків, коли це заборонено законом або може зашкодити розслідуванню.

16.3 Якщо ви не згодні з рішенням щодо вашого Контенту чи облікового запису, напишіть нам протягом 14 днів, і ми повторно розглянемо ситуацію.

17 Обмеження та блокування

17.1 Ми можемо обмежити окремі функції (наприклад, оплату при отриманні) або заблокувати обліковий запис, якщо Користувач порушує Угоду чи закон, надає неправдиві дані, діє шахрайськи, систематично не забирає посилки або цього вимагає рішення державного органу.

17.2 Як правило, ми спершу попереджаємо Користувача. У разі шахрайства, загрози безпеці інших Користувачів чи вимоги закону ми можемо діяти негайно.

17.3 Блокування не скасовує вже укладених договорів: оформлені замовлення, повернення та спори завершуються в загальному порядку, а заблокований Користувач може звернутися до служби підтримки.

18 Відповідальність

18.1 Оператор відповідає за належне надання послуг Платформи. Продавець відповідає перед Покупцем за якість, комплектність і відповідність товару опису, доставку та виконання договору купівлі-продажу. СТО та інші Бізнес-користувачі відповідають за свої послуги. Перевізники та Платіжні сервіси відповідають за свої послуги за власними правилами.

18.2 Ми докладаємо розумних зусиль, щоб Платформа працювала безперебійно, але не можемо гарантувати, що вона завжди буде доступна і без помилок. Оновлення, перебої зв'язку, відключення електроенергії, кібератаки та інші обставини можуть тимчасово обмежувати доступ. Ми не відповідаємо за наслідки обставин непереборної сили, зокрема воєнних дій, повітряних тривог, відключень електроенергії та зв'язку, рішень органів влади.

18.3 Ми не відповідаємо за дії Користувачів, які порушують цю Угоду, а також за непрямі збитки й упущену вигоду Бізнес-користувачів. Відповідальність Оператора перед Бізнес-користувачами визначають Умови для продавців.

18.4 Жодне положення Угоди не обмежує прав споживачів, гарантованих законодавством України, і не звільняє Оператора від відповідальності, якщо таке звільнення заборонено законом.

19 Вирішення спорів

19.1 Якщо виникла проблема із замовленням, спершу напишіть Продавцю в чаті замовлення. Якщо питання не вирішено, відкрийте спір у Кабінеті: Продавець має відповісти протягом 72 годин, а якщо він не відповів або ви не згодні з відповіддю, рішення ухвалює Платформа. Порядок описано в Публічній оферті і Правилах повернення.

19.2 З інших питань пишіть у службу підтримки: info@polytsya.com, +380 68 371 71 71. Ми відповідаємо в робочий час і намагаємося вирішити питання якнайшвидше.

19.3 Рішення Платформи у спорі не позбавляє вас права звернутися з вимогою до Продавця, до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів або до суду. Споживач може звернутися до суду за своїм місцем проживання.

20 Зміни Угоди

20.1 Ми можемо змінювати Угоду, наприклад коли з'являються нові функції або змінюється закон. Нова редакція публікується на цій сторінці з датою та номером версії.

20.2 Про суттєві зміни, які погіршують становище Користувачів, ми повідомляємо щонайменше за 14 днів до набрання ними чинності: у Кабінеті, на сайті або іншим доступним каналом. Якщо ви не згодні зі змінами, ви можете припинити користування Платформою та видалити обліковий запис.

20.3 Зміни не поширюються на замовлення, оформлені до набрання ними чинності: до них застосовуються умови, чинні на момент оформлення.

21 Інші умови

21.1 До Угоди та відносин, які вона регулює, застосовується право України.

21.2 Угода укладається в електронній формі. Електронні документи, повідомлення та записи про дії в системі Платформи мають юридичну силу і можуть використовуватися як докази.

21.3 Офіційною є українська версія Угоди. Переклади іншими мовами мають довідковий характер; у разі розбіжностей застосовується українська версія.

21.4 Якщо будь-яке положення Угоди буде визнано недійсним, інші положення залишаються чинними.

21.5 Ця редакція Угоди діє з 4 листопада 2026 року.

22 Контакти

22.1 Оператор Платформи: ФОП [ПІБ підприємця], РНОКПП [РНОКПП], адреса: [адреса].

22.2 Служба підтримки: info@polytsya.com, +380 68 371 71 71. Повні реквізити Оператора наведено нижче.

Реквізити оператора

Підприємець	Фізична особа-підприємець [ПІБ підприємця]
РНОКПП	[РНОКПП]
Адреса	[адреса]
Податковий статус	не є платником ПДВ
E-mail	info@polytsya.com
Телефон	+380 68 371 71 71