

Правила для продавцов

1. Общие правила

- 1.1 Запрещены ссылки на сторонние ресурсы и любую контактную информацию, в частности ссылки на tg-ботов, QR коды и ссылки на файлообменники.
- 1.2 Запрещено общение с покупателем вне чата Digiseller.
- 1.3 Запрещено собирать, хранить и использовать личную информацию покупателей в коммерческих целях, в частности, рассылка рекламы.
- 1.4 Запрещены любые высказывания, порочащие репутацию площадки, других товаров и продавцов, а также упоминание запрещенных законом материалов.
- 1.5 Запрещено размещение товара в неподходящем для него разделе. При отсутствии соответствующего раздела необходимо запросить его создание у администрации Торговой Площадки.
- 1.6 Запрещен плагиат описаний и изображений товаров других продавцов на площадке.
- 1.7 Запрещено редактировать оформление товара с целью его подмены на другой товар.
- 1.8 Запрещено недобросовестное использование системы отзывов и продаж, в частности, их накрутка.
- 1.9 Запрещена недобросовестная борьба с товарами других продавцов (например: покупка товаров с целью написания негативных отзывов, недостоверные жалобы).
- 1.10 Запрещено несоответствие цены на странице оплаты и на странице товара.
- 1.11 Запрещено устанавливать иной способ оплаты по умолчанию, кроме СБП или банковской карты (RU) или платежной системы с подключенным СБП или банковской картой.
- 1.12 Запрещен возврат товара после успешной сделки (например: возврат аккаунта через тех. поддержку, возврат валюты).
- 1.13 Запрещено обходить ограничения от торговой площадки (например: создавать новый профиль, создавать аналогичный товар удаленному ранее, обходить минимальный порог цен и т.д.).
- 1.14 Запрещено указывать пожизненную/постоянную/вечную гарантию на товар.
- 1.15 Запрещены любые манипуляции с целью удаления отрицательного отзыва до решения проблемы или оформления возврата средств.
- 1.16 Запрещаются любые манипуляции со страницами сайта (включая карточки товаров, страницы продавца и прочие), направленные на спам в поисковых системах и нарушение лицензии поисковых систем (включая ссылочный спам, накрутки поведенческих факторов ранжирования и другие манипуляции).
- 1.17 При автоматической выдаче товара на сайте продавца запрещено размещать ссылки или маркетинговые элементы, перенаправляющие на другие страницы его сайта.

- 1.18 Минимальный срок гарантии на аккаунты и их аренду должен составлять 14 суток или быть не менее, чем срок предоставления услуги подписки/аренды.
- 1.19 Максимальный срок гарантии на игровые аккаунты не может превышать 30 суток.
- 1.20 Для возможности продажи игровых товаров в категории "Аккаунты" должны быть соблюдены следующие требования:
- продавец должен быть зарегистрирован на площадке не менее 6 месяцев и иметь не менее 200 продаж;
 - аккаунт должен содержать логин и пароль без 2FA-защиты и полный доступ к родной почте (с подтверждающим письмом от сервиса), а также к нынешней почте, если такая имеется.
 - доступ к игре с такого аккаунта не должен осуществляться посредством подписки.
- 1.21 Товар в категории "Аренда аккаунтов" должен содержать: логин и пароль от аккаунта. Доступ к игре на аккаунте может осуществляться посредством подписки (Xbox Game Pass, облачные сервисы).
- 1.22 Товар в категории "Оффлайн аккаунты" должен содержать: логин, пароль от аккаунта и код от 2FA при наличии. Доступ к игре с такого аккаунта не должен осуществляться через семейную группу.

2. Правила оформления товаров

2.1 Изображение товара

- должно максимально соответствовать его содержанию и не вводить покупателей в заблуждение;
- запрещены обрезанные фрагменты и заспамленность;
- запрещено использовать картинки с сексуальным подтекстом и сценами жестокости;
- запрещены ссылки на сторонние сайты, в том числе социальные сети и мессенджеры;
- запрещено использовать элементы дизайна ggse1, в том числе логотип.

2.2 Название товара

- если товар является подпиской, то уточнение срока подписки обязательно;
- запрещено указывать предмет или свойство товара, которое не получит покупатель;
- если содержимое товара случайное или в товаре присутствует деталь, о которой покупатель должен знать заранее, то необходимо указать об этом в явном виде (например: Trial ключ, Рандом ключ и т.д.);
- запрещено использование прилагательных в превосходной степени без подтверждения (например: лучшие, самые популярные и т.д.);
- запрещается использование сторонних шрифтов и символов, разрешены только русские и английские буквы, цифры и знаки препинания.
- запрещены упоминания свойств товара, не соответствующих разделу, в котором он находится (пример: нельзя упоминать Gold Edition, если товар находится в категории Standart Edition).

2.3 Описание товара

- должно отражать информацию, соответствующую названию товара (например: название игры, срок подписки и т.д.);

- должно содержать важные детали, о которых клиент должен знать заранее (например: срок подписки, тип аккаунта, определенный регион активации, способ активации, наличие товара в свободном доступе и т.д.);
- запрещено указывать недостоверную информацию о товаре;
- запрещено размещать ссылки на сторонние ресурсы, в частности площадки, соц. сети и контактные данные;
- при продаже через уникальный код необходимо предоставить полную информацию о процессе получения товара.

3. Правила настройки параметров

- 3.1 Запрещено добавлять параметры, которые направлены исключительно на снижение стоимости и не подразумевающие иного практического смысла.
- 3.2 Запрещено дублировать товар посредством добавления параметра к другому товару.
- 3.3 Если в товаре установлены модификаторы цены с дополнительными услугами, то запрещено ставить их стоимость по умолчанию (например: EA PLAY в категории PS Plus).
- 3.4 Если в товаре есть параметр выбора региона, то параметр "РФ", при его наличии, должен быть установлен по умолчанию без модификатора цены.
- 3.5 Если в товаре есть параметр выбора типа аккаунта, то вариант «для любых», при его наличии, должен быть установлен по умолчанию.
- 3.6 Если в товаре с игрой, недоступной для покупки в РФ любым способом, есть параметр с выбором региона "РФ", то параметр должен содержать информацию о том, на какой регион будет произведена смена (например: Россия (Смена региона на Китай)).
- 3.7 Если в товаре есть параметр выбора региона "Глобальный", "Россия*", Республика Беларусь, Казахстан, Украина" или другие СНГ регионы без его смены, то он должен быть установлен по умолчанию без модификатора цены.
*При наличии параметров с регионом СНГ или Глобальный, РФ должно быть установлен по умолчанию.

4. Данные (содержимое) товара

- 4.1 Запрещено использование архивов (.rar), исполняемых файлов (.exe) и других (png, jpeg, jpg, jpe).
- 4.2 Запрещено размещать дополнительную информацию перед необходимыми текстовыми данными.
- 4.3 Запрещена продажа ключей, промокодов и аккаунтов посредством уникального кода (исключение: личные аккаунты с подпиской, подарочные карты).

5. Запрещенные товары

5.1 К размещению и продаже запрещены следующие товары:

- полученные нелегальным путем (путем кражи, взломом или других нелегальных действий);
- пиратские сервисы или программы;
- сервисы и инструменты для обхода блокировок (VPN, прокси-сервисы и т.д.);
- аккаунты со входом через Cookie-файлы;
- личные аккаунты;
- товары со случайным содержимым (исключение: ключи, аккаунты онлайн-игр);
- товары с пустым оформлением без цели продажи;
- товары-дубликаты;
- подписка на сервисы с автоматическим продлением, начиная с 1 месяца;
- аренда аккаунта для нескольких покупателей в течение арендного срока;
- аккаунт любого типа с игрой, находящейся в статусе предзаказа;
- физические товары;
- персональные данные (базы данных, документы, номера телефонов);
- личные аккаунты любых соц.сетей (Instagram, Facebook, YouTube и т.д.) и новые аккаунты российских соц.сетей (ВКонтакте, Яндекс Дзен и т.д.).

6. Ответственность продавца

- 6.1 Продавец обязан размещать товары строго в разделе, отведенном для соответствующей категории товаров. Окончательное решение о соответствии раздела, в котором размещен товар, всегда остается за Администрацией.
- 6.2 Продавец обязан соблюдать дополнительные требования к оформлению товара, указанные на странице оформления товара.
- 6.3 Продавец несет ответственность за предоставление качественного товара, оказание оперативной поддержки и консультирования клиентов.
- 6.4 Продавец обязан выдать товар или оказать поддержку по использованию товара в течение 12 часов. В остальных случаях, например, если вопрос не касается товара или его доставки, допустимо отвечать покупателю в течение 24 часов.
- 6.5 Продавец обязан предоставлять гарантию на свои товары.
- 6.6 Продавец несет ответственность за корректное поведение при общении с клиентом: запрещено грубое и нетактичное обращение с клиентом, в частности, оскорбления, угрозы блокировкой на Торговой Площадке, нецензурная лексика.
- 6.7 Продавец обязан выполнять заказ в рамках чата Digiseller.
- 6.8 Продавец обязан гарантировать безопасность сделки:
- если администрация игры или сервиса применила к покупателю санкции из-за покупки игровой валюты/предметов или из-за самого факта продажи товара (аккаунта или подписки) — осуществляется возврат за вычетом комиссий;

- если произошла утрата покупателем аккаунта вследствие восстановления доступа к нему продавцом или первоначальным владельцем (через службу поддержки игры или каким-либо иным образом) — осуществляется полный возврат средств: 100% от суммы заказа.

6.9 Продавец обязуется сотрудничать с администрацией торговой площадки:

- если запрос на устранение нарушения от администрации не был рассмотрен в течение 24 часов, администрация вправе применить санкции вплоть до временной блокировки;
- если запрос на решение проблемы клиента от администрации не был рассмотрен в течение 6 часов, администрация вправе применить санкции в виде временной блокировки.

6.10 При продаже оффлайн аккаунтов продавец обязан выдать 2FA-код в течение 10 минут после обращения покупателя.

6.11 Продавец обязуется соблюдать правила торговой площадки. В случае нарушения правил Администрация вправе применить санкции, вплоть до блокировки профиля*.

* Вид и степень санкций определяется Администрацией индивидуально, основываясь на характере нарушения.

7. Политика возврата средств

7.1 Основанием для полного возврата средств* могут являться следующие причины:

- неработоспособность товара;
- товар не был доставлен;
- несоответствие информации о товаре, размещенной продавцом;
- наличие недостатков в товаре, ограничивающие возможность его использования;
- возврат товара администрацией официального сервиса или владельцем;
- продажа запрещенного товара.

7.2 Допускается осуществление полного возврата средств* в одностороннем порядке в следующих случаях:

- товар нарушает правила Торговой Площадки;
- товар оказался нерабочим, и замена не была выдана в течение 24 часов с момента покупки;
- многократные замены товара в течение гарантийного периода.

7.3 Частичный возврат средств** предусмотрен в следующих случаях:

- товар не был выдан по ошибке со стороны клиента, при этом продавец не понес затрат;
- договоренность с клиентом и Администрацией.

7.4 Запрещено осуществлять возврат средств иными способами, кроме предоставленных Digiseller.

* Полный возврат средств предусматривает возвращение всех оплаченных клиентом средств с учетом комиссионных.

**** Частичный возврат средств** предусматривает возвращение клиенту части оплаченной суммы, за вычетом всех комиссий, но не превышающей стоимость товара.

8. Политика возврата средств за рекламу

- 8.1 Заявки на возврат средств по ошибочной рекламной ставке (неправильно выбран товар, неправильно указанная сумма рекламы) принимаются до 00:00 часов того дня, на который была оформлена рекламная ставка. Заявки на возврат, которые были отправлены после наступления дня, на который была оформлена реклама, администрация вправе не рассматривать.
- 8.2 Возврат средств при одобрении заявки администрации площадки возможен только при отключении продажи продавцом/администрации оплаченного товара до наступления следующего дня (00:00).
- 8.3 Убытки в виде оплаченной рекламной ставки, которые продавец может понести в случае умышленного или неосторожного нарушения любого правила, Администрацией не возмещаются.