# Кодекс: Профессиональное поведение и обслуживание Продавцов

Настоящие правила и рекомендации – кодекс профессионального поведения и заботы о партнерах (далее Продавцах) Ozon. Правила установлены площадкой Ozon и устанавливают минимальные стандарты сотрудничества при выполнении условий по Договору на оказание услуг по привлечению и поддержке работы Продавцов на Платформе.

Правила вступают в силу с 20 июля 2020 года.

Партнер обязан ознакомится с настоящими Правилами одновременно с заключением договора на оказание услуг по привлечению и поддержке работы Продавцов на Платформе. Настоящие Правила и рекомендации не являются исчерпывающими. Они устанавливают минимальные стандарты, которые должны соблюдать Технологические партнеры, и являются ориентиром для поведения. Обвинения в нарушении или неудовлетворительном поведении может быть предъявлено и рассмотрено, несмотря на то, что обвинение не основано на нарушении какого-либо конкретного правила настоящего кодекса.

В этих правилах:

* Технологический Партнер (далее Партнер) – агентство, оказывающее услуги по ведению Продавцов на площадке, которого сертифицировала площадка Ozon Seller как официального партнера, а также с которым у Ozon заключен Договор по привлечению и поддержке работы Продавцов на Платформе и/ или иные договоры сотрудничества.
* Продавец – юридическое или физическое лицо, с которым у Ozon заключен Договор для Продавцов на Платформе Ozon

## Общие правила работы с Продавцами

1. Партнер должен действовать в интересах Продавца и в соответствии с инструкциями Продавца, если только это не противоречит закону и условиям работы на площадке.
2. Партнер не должен использовать способы чрезмерного давления на потенциальных и действующих на площадке Продавцов.
3. Партнер должен регулярно информировать Продавца об изменениях правил работы с площадкой и нормативно-правовой базы, регулирующей работу Продавцов на площадке, если иное не согласовано Продавцом и/ или площадкой
4. Прежде чем Продавец предоставит доступ к управлению ЛК, Партнер обязан в письменном виде дать пояснения по следующим вопросам: (1) условия выполнения обязательств по договору с Ozon, (2) срок действия договора с Ozon, (3) что при окончании срока действия договора с Ozon по данному Продавцу, Партнер будет брать дополнительную плату за предоставление услуг, (4) что Продавец не обязан соглашаться на дополнительные услуги Партнера. Партнер должен сохранять такие письменные предложения в течение 12 месяцев, независимо от того было ли оно принято или нет.
5. В ситуациях, когда Продавец должен брать на себя расходы, Партнер должен стремиться получить лучшую ценность для Продавца

## Взаимодействие с Озон

1. Партнер обязан содействовать целям и задачам Площадки, в том числе предоставлять неконфиденциальные данные по Продавцам, содействовать в решении оперативных вопросов, контролировать качество работы продавцов на площадке, если это не противоречит интересам Продавца
2. Партнер должен сообщать об известных ему случаях обнаружения некачественного товара/ работы Продавца с соблюдением полной конфиденциальности со стороны площадки, если иное не оговорено сторонами.

## Стандарты профессионализма менеджеров Технологического партнера

1. Для поддержки работы Продавца на площадке Партнер обязан назначить ответственного менеджера со своей стороны.
2. Менеджер Партнера должен проявлять компетентность и усердие во время работы
3. Менеджер Партнера должен иметь высокий уровень знаний правил работы на Площадке (включая эти правила) и законодательных актов, касающихся работы на площадке
4. Менеджер Партнера должен действовать добросовестно и поддерживать единое информационное поле для всех участников размещения продавца на площадке, включая сотрудников Ozon
5. Менеджер Партнера должен исключать поведение, которое могут потенциально привести к ухудшению репутации Площадки и/или отрасли.
6. Менеджер Партнера не должен вводить в заблуждение Продавца, предоставлять ложную информацию, скрывать информацию о правилах работы на площадке, нормативно-правовой базы, регулирующей работу Продавцов на площадке.
7. Партнер гарантирует выполнение настоящих правил всеми сотрудниками Партнера, нанятыми для целей работы с площадкой Ozon
8. Партнер, имеющий разумные основания подозревать, что другой Партнер был замечен в нарушении настоящих правил, вправе сообщить Площадке с соблюдением полной конфиденциальности со стороны площадки, если иное не оговорено сторонами.

## Конфликт интересов

1. Партнер не должен использовать любые методы, которые позволяют получить более 1 комиссии в расчетный период по одному Продавцу со стороны Озон
2. Партнер не должен заниматься другой профессиональной деятельностью, которая потенциально может поставить под угрозу выполнение обязательств по договору технологического партнерства с Ozon
3. Партнер не должен намеренно переманивать клиентов других Партнеров путем распространения негативной информации среди Продавцов о других Партнерах площадки, независимо от того, есть ли у него доказательства этой информации.
4. Партнер должен информировать Продавцов, что Продавец может сотрудничать только с одним Партнером
5. Партнер должен препятствовать коррупционной составляющей и сообщать Озон о фактах коррупции, если у него появляется такая информация, с соблюдением полной конфиденциальности со стороны площадки, если иное не оговорено сторонами.

## Конфиденциальность

1. Партнер должен соблюдать конфиденциальность в информации, предоставляемой площадкой и Продавцами, в том числе, но не ограничиваясь контактные данные продавцов и использовать их для массовых рассылок
2. Партнер не должен разглашать конфиденциальную информацию о Продавце, исключая случаи, когда (а) Продавец дает письменное согласие на распространение данных, (б) раскрытие необходимо для ответа и/или защиты репутации Партнера при предъявлении жалобы/обвинении со стороны Продавца, (в) раскрытие требуется законом.
3. Партнер должен соблюдать конфиденциальность в информации получаемой от сотрудников Ozon, в том числе не распространять контактные данные сотрудников без их согласия