ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

сайта etiketmaster.ru и сервиса «ЭТИКЕТМАСТЕР»

Редакция от «16» ноября 2026 г. Вступает в силу «21» ноября 2026 г., одновременно с новой редакцией Публичной оферты.

Предыдущая редакция доступна по адресу https://etiketmaster.ru/polzovatelskoe-soglashenie.pdf. Все редакции документов: https://etiketmaster.ru/dokumenty.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее — Соглашение) регулирует отношения между Обществом с ограниченной ответственностью «ЦИФРОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ» (ИНН 4706052640, ОГРН 1224700017552; далее — Компания) и пользователями сайта https://etiketmaster.ru и онлайн-сервиса «ЭТИКЕТМАСТЕР» (далее — Пользователи).

1.2. Сайт etiketmaster.ru предоставляет услуги по подготовке печатных макетов и печати этикеток. Описание товаров, работ или услуг размещено в каталоге на сайте.

1.3. Пользователь может самостоятельно сконструировать макет этикетки в визуальном редакторе на сайте, подгрузить необходимые файлы и сделать заказ на генерацию печатных макетов в формате PDF и/или печать этикеток через форму заказа на сайте или отправив письмо с заказом на почту support@etiketmaster.ru.

1.4. Условия предоставления права использования программы «Центр этикетирования и маркировки» и оказания услуг на возмездной основе установлены Публичной офертой о заключении лицензионного договора на использование сервиса «ЭТИКЕТМАСТЕР» (далее — Оферта), опубликованной на странице https://etiketmaster.ru/dokumenty. Соглашение определяет правила использования Сайта, в том числе бесплатных функций, и порядок оформления и исполнения заказов. Термины, написанные с заглавной буквы и не определённые в Соглашении (Программа, Сервис, Контент, Библиотека Сервиса, Правообладатель, Заявление, Возражение, Потребитель и другие), используются в значении, установленном Офертой.

1.5. Пользователь, принявший Оферту в порядке её раздела 4 (регистрация с отметкой о согласии, оформление заказа, оплата), является Лицензиатом. К отношениям с ним применяются Оферта и Соглашение. При противоречии между ними применяется Оферта.

1.6. Если Пользователь — физическое лицо, использующее Сервис для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, к нему применяются также особенности, установленные разделом 17 Оферты. Они имеют приоритет над условиями Соглашения.

1.7. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных, опубликованной на странице https://etiketmaster.ru/dokumenty. Согласия на обработку персональных данных в целях,

для которых закон требует согласия (рассылки и реклама, аналитика Сайта, ответы на обращения, не связанные с заказом), Пользователь даёт отдельно от Соглашения.

1.8. ЭТИКЕТМАСТЕР® — зарегистрированный товарный знак Компании (свидетельство № 1285646). Использование товарного знака Пользователями допускается только в пределах п. 2.7 Оферты.

2. Описание услуг

2.1. Компания предоставляет (но не ограничивается этим) услуги по подготовке печатных макетов и печати этикеток, включая конвертацию кодов маркировки, подготовку печатных макетов и генерацию этикеток.

2.2. Все материалы и услуги включены в стоимость заказа на печать этикеток.

2.3. Коды маркировки предоставляются в формате CSV, исходные макеты для печати — в формате PDF.

2.4. Печать этикеток осуществляется на термотрансферных принтерах с разрешением 300 dpi или 600 dpi, в зависимости от товарной группы и объема информации на этикетке.

3. Заказ и отмена

3.1. Для совершения заказа Пользователь самостоятельно конструирует макет этикетки в визуальном редакторе на сайте, загружает необходимые файлы и отправляет через форму заказа на сайте либо письмо с заказом на почту support@etiketmaster.ru. Оформление заказа является акцептом Оферты (п. 4.1 Оферты).

3.2. Файлы для заказа, не связанные с печатью этикеток, Пользователь может прислать на почту support@etiketmaster.ru.

3.3. Заказы обрабатываются в порядке очередности их поступления. Компания самостоятельно решает необходимость приоритезации заказов. Если объем заказа не является миллионным, результат предоставляется в тот же день.

3.4. Необходимость обрезки криптохвоста или объединения файлов с кодами маркировки, любой дополнительной пред/постобработки данных в заказе, следует указывать в комментарии к заказу.

3.5. Для отмены заказа Пользователь должен направить письмо на почту support@etiketmaster.ru с указанием номера заказа и причиной отмены. Если к моменту отмены Компания уже начала исполнение заказа, оплата возвращается за вычетом фактически понесённых Компанией расходов; для Потребителей — в порядке п. 17.4 Оферты (статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3.6. Компания вправе приостановить исполнение заказа или отказать в нём, если макет содержит признаки нарушения прав третьих лиц, в порядке п. 13.10 и раздела 15 Оферты (для Потребителей — с учётом п. 17.3 Оферты). Срок исполнения заказа продлевается на время рассмотрения документов, запрошенных у Пользователя.

4. Оплата

4.1. Оплата может быть произведена картой на сайте или по безналичному расчету с выставлением счета и акта выполненных работ (п. 5.2 Оферты).

4.2. Для оплаты безналичным расчетом и выставления актов необходимо предоставить ИНН организации, идентификатор ЭДО и название используемого оператора электронного документооборота.

4.3. С 01.09.2024 минимальный заказ составляет 250 рублей.

4.4. Скидка от объема согласовывается с менеджером путем обсуждения по телефону или почтой в переписке на адрес support@etiketmaster.ru. Скидка может быть согласована на двух условиях:

4.4.1. весь заказ поступает в полном объеме и цена действует только в его рамках;

4.4.2. клиент вносит предоплату на депозит, который расходуется в несколько приемов по мере необходимости в рамках согласованной цены.

4.5. Оплата заказа является Лицензионным платежом по Оферте. Порядок зачёта и возврата средств, внесённых авансом (депозит, баланс), определяется Офертой (п. 14.6, 15.6 и 17.4).

5. Упаковка и доставка заказов

5.1. Доставка готовых этикеток осуществляется курьерской компанией СДЭК. Срок хранения товара в пункте выдачи — согласно условиям курьерской компании. Для доставки Компания передаёт СДЭК имя, телефон и адрес получателя (Политика обработки персональных данных).

5.2. Готовые этикетки сматываются в рулоны на плотной картонной втулке, подписываются и упаковываются в коробку. Отправка курьером СДЭК осуществляется в день заказа или на следующий день, в зависимости от времени заказа.

6. Гарантии и ответственность

6.1. Компания гарантирует высокое качество предоставляемых услуг и обязуется в случае выявления брака перепечатать тираж за свой счет. Для Потребителей это условие не ограничивает прав, предусмотренных статьёй 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

6.2. Пользователи несут ответственность за предоставление достоверной информации и соблюдение настоящего Соглашения. Ответственность за содержание Контента, в том числе за соблюдение прав третьих лиц, определяется разделами 13 и 14 Оферты, для Потребителей — п. 17.2 Оферты.

6.3. Компания использует только термотрансферные этикетки, которые не выцветают и не стираются на протяжении минимум двух лет.

7. Права и обязанности Пользователей

7.1. Пользователи имеют право на использование услуг и функций сервиса в соответствии с настоящим Соглашением и Офертой.

7.2. Пользователи обязаны предоставлять достоверную информацию при регистрации и использовании сервиса, в том числе о своём статусе (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо) и ИНН (п. 4.4 Оферты), а также соблюдать правила размещения и использования Контента (раздел 9).

7.3. Тестирование работы сервиса в рамках конвертации файлов со средствами идентификации формата PDF и EPS, а также генерации этикеток является бесплатной функцией.

В рамках бесплатного тестирования пользователь получает небольшую часть своего заказа в виде ссылки на облачное хранилище с файлами, содержащими результат работы, либо непосредственно файлами в виде почтового вложения.

7.4. Бесплатные функции предоставляются в том виде, в котором они существуют на момент использования. Компания вправе изменять их состав и ограничивать объём бесплатного тестирования. К Потребителям это условие применяется в части, не противоречащей Закону РФ «О защите прав потребителей».

8. Функции сервиса

8.1. Сервис предоставляет возможность самостоятельно сконструировать макет этикетки в визуальном редакторе, подгрузить необходимые файлы и сделать заказ на печать.

8.2. Визуальный конструктор содержит следующие функции:

- задание размера этикетки;
- очистка текущего шаблона;
- увеличение/уменьшение масштаба этикетки в 2 раза;
- включение/отключение крупной/средней/мелкой сетки с автопривязкой элементов к ее направляющим;
- отображение текущих координат слоев на этикетке в реальных размерах;
- добавление текстовых слоев с возможностью гибкой настройки текста;
- добавление пользовательских изображений;
- загрузка файлов с кодами маркировки для использования данных из карточки товара Национального каталога системы национальной маркировки «Честный знак»;
- загрузка произвольных данных в формате электронных таблиц для использования при формировании этикеток;
- построение множественных связок и использование замен при формировании этикеток;
- добавление специальных знаков, символов и обозначений на этикетку из галереи клипартов;

- генерация линейных и двумерных штрихкодов, в том числе по алгоритму GS1 Datamatrix для маркировки товаров;
- предварительный просмотр этикетки;
- сохранение шаблона этикетки для последующего использования;
- просмотр сохраненных шаблонов этикеток;
- возможность написать разработчикам об обнаруженных ошибках или некорректном поведении сервиса.

8.3. Перечень функций приведён для информации. Состав функций, доступных Лицензиату, определяется Тарифом (раздел 1 Оферты).

8.4. Шаблоны-примеры, клипарты и шрифты в конструкторе относятся к Библиотеке Сервиса и используются на условиях п. 13.8 Оферты. Логотипы системы маркировки «Честный ЗНАК» в галерее клипартов являются товарными знаками их правообладателя и размещаются на этикетках в соответствии с требованиями оператора государственной системы маркировки.

9. Контент и интеллектуальные права

9.1. Права на Контент, созданный Пользователем, сохраняются за Пользователем (п. 13.2 Оферты). Пользователь может использовать макеты и этикетки, созданные с помощью Сервиса, в личных и коммерческих целях при условии соблюдения прав третьих лиц и настоящего Соглашения.

9.2. Требования Оферты к Контенту распространяются на всех Пользователей, в том числе использующих функции Сайта без регистрации и без оформления заказа:

9.2.1. заверения о правах на Контент (п. 13.4–13.5 Оферты);

9.2.2. запрет использовать без согласия правообладателя чужие товарные знаки и иные Средства индивидуализации, изображения, шрифты и другие объекты авторского права (п. 13.6 Оферты);

9.2.3. случаи допустимого использования, в том числе товарного знака на этикетке оригинального товара и данных из Национального каталога маркированных товаров (п. 13.7 Оферты).

9.3. Компания предоставляет техническую возможность создавать, загружать и хранить Контент, не проверяет Контент до его размещения и не определяет его содержание. Для работы Сервиса Пользователь предоставляет Компании право использования Контента в объёме, указанном в п. 13.3 Оферты.

9.4. Компания вправе удалить Контент или ограничить к нему доступ, отказать в исполнении заказа, содержащего такой Контент, по основаниям и в порядке раздела 15 Оферты. К Потребителям применяются только меры, указанные в п. 17.3 Оферты.

9.5. Правообладатель, считающий, что Контент нарушает его права, направляет Заявление в порядке раздела 16 Оферты через страницу «Правообладателям» (https://etiketmaster.ru/pravoobladatelyam) или на support@etiketmaster.ru с темой «Заявление правообладателя». Срок рассмотрения Заявления — 72 часа. Пользователь,

Контент которого удалён, вправе направить Возражение в течение 10 рабочих дней с даты уведомления об удалении.

9.6. Материалы Сайта (тексты, изображения, дизайн, программный код) и Библиотека Сервиса принадлежат Компании или используются ею на законном основании. Их копирование и републикация вне Сервиса без письменного согласия Компании не допускаются (п. 3.3.3 Оферты).

10. Использование сервиса

10.1. Отдельные функции Сайта (конвертеры, визуальный конструктор) могут быть доступны без регистрации. Для сохранения шаблонов, доступа к истории заказов и балансу требуется регистрация по адресу электронной почты (п. 4.2 Оферты).

10.2. Пользователи обязаны хранить конфиденциальность своих учетных данных и не передавать их третьим лицам. О несанкционированном доступе к учётной записи Пользователь незамедлительно сообщает Компании на support@etiketmaster.ru.

10.3. Пользователь принимает Соглашение, начиная использовать Сайт и его функции. Отметка о согласии с Офертой и Соглашением в форме регистрации или заказа, нажатие кнопки «Заказать» в одной из форм на сайте или оплата являются акцептом Оферты (раздел 4 Оферты) и подтверждают согласие с Соглашением.

10.4. В случае несогласия с условиями настоящего Соглашения Пользователь обязан прекратить использование сайта и его услуг.

10.5. Результаты работы Сервиса (макеты, файлы с кодами маркировки) выдаются Пользователю по ссылке на облачное хранилище или вложением в письмо. Файл по ссылке доступен любому, кто получил ссылку. Пользователь не передаёт ссылку лицам, которым не предназначен результат, и самостоятельно сохраняет у себя полученные файлы.

11. Отказ от ответственности

11.1. Компания предоставляет макеты этикеток в формате PDF. С 2008 года PDF является международным форматом переноса полиграфической продукции. Макеты в файлах PDF выглядят одинаково на разных устройствах и в любой программе, сохраняют истинные размеры и пропорции.

11.2. Коды маркировки хранятся и передаются, как правило, в формате файлов CSV, одна строка содержит один код маркировки. В кодах маркировки содержатся специальные символы. При открытии таких файлов текстовым процессором MS Excel могут наблюдаться как визуальные искажения кодов в виде переноса по столбцам, так и физическое искажение кодов в результате автозамены спецсимволов. Вследствие этого могут быть проблемы с нормальной генерацией средств идентификации DataMatrix.

Компания не рекомендует использовать MS Excel без предварительного обучения Пользователя работе с кодами маркировки. Взамен рекомендуется использовать только Блокнот, WordPad, Notepad, Notepad++ и другие текстовые редакторы.

11.3. Компания формирует макеты и этикетки по данным и указаниям Пользователя и не проверяет правильность кодов маркировки, сведений о товаре и иных данных, переданных Пользователем.

11.4. Неправильная работа с кодами маркировки может привести к ошибкам и другим негативным последствиям, включая, но не ограничиваясь:

- нарушение требований к маркировке продукции;
- ошибки в учете и хранении товаров;
- проблемы с идентификацией и отслеживанием продукции;
- финансовые потери и ущерб репутации.

Компания не несёт ответственности за убытки, санкции, штрафы и пени, возникшие вследствие передачи Пользователем некорректных или искажённых данных, в том числе кодов маркировки, либо несоблюдения рекомендаций п. 11.2, за исключением случаев, когда они вызваны недостатками услуг Компании.

11.5. Ограничения ответственности, указанные в разделе 11, применяются к Потребителям в части, не противоречащей Закону РФ «О защите прав потребителей» (п. 17.6 Оферты).

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты, указанной в нём, и действует до замены его новой редакцией.

12.2. Компания вправе изменять Соглашение в одностороннем порядке, публикуя новую редакцию на Сайте. Новая редакция вступает в силу не ранее чем через 10 (десять) календарных дней после её публикации. О новой редакции Компания уведомляет зарегистрированных Пользователей по адресу электронной почты, указанному при регистрации, и на Сайте. Все редакции хранятся на странице https://etiketmaster.ru/dokumenty.

12.3. К заказам, оформленным до вступления новой редакции в силу, применяется редакция, действовавшая на дату оформления заказа. Новая редакция применяется к Потребителям в порядке п. 17.7 Оферты.

12.4. Пользователям рекомендуется знакомиться с действующей редакцией Соглашения перед оформлением заказа.

12.5. Все вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, разрешаются в соответствии с Офертой и законодательством Российской Федерации. Споры разрешаются в порядке раздела 11 Оферты, споры с Потребителями — с учётом п. 17.5 Оферты.

12.6. Соглашение составлено на русском языке. При расхождении текста на русском языке с переводом применяется текст на русском языке.

13. Контакты Компании

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦИФРОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ»

ИНН 4706052640, ОГРН 1224700017552

Адрес: 188668, Российская Федерация, Ленинградская область, м.р-н Всеволожский, с.п. Лесколовское, массив Лесколово, тер. ДНП Майна, ул. Новая, д. 240

Электронная почта: support@etiketmaster.ru (для заявлений правообладателей — с темой «Заявление правообладателя», для вопросов о персональных данных — с темой «Персональные данные»)