



ООО «БК»

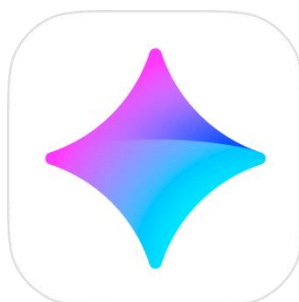
Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59



Инструкция по использованию ПО «ЮЛА»

На 54 листах

Москва-2023





ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

Оглавление

<i>Мой профиль</i>	3
<i>Регистрация и вход</i>	4
<i>Возникли трудности со входом в аккаунт?</i>	7
<i>Настройки профиля</i>	8
<i>Настройки чатов</i>	9
<i>Настройки звонков</i>	10
<i>Отзывы</i>	11
<i>Удаление профиля</i>	12
<i>Работа с объявлениями</i>	12
<i>Подача объявлений</i>	12
<i>Редактирование объявлений</i>	14
<i>Снятие с публикации</i>	16
<i>Восстановление из архива</i>	16
<i>Истории на Юле</i>	17
<i>Лента и поиск объявлений</i>	17
<i>Заказ и предложение своих услуг</i>	18
<i>Платное размещение объявлений</i>	19
<i>Тариф</i>	19
<i>Магазин</i>	20
<i>Работа Тарифа</i>	21
<i>Оплата тарифа</i>	23
<i>Услуги продвижения объявлений</i>	24
<i>Виды услуг продвижения</i>	24
<i>Подключение и оплата услуг</i>	24
<i>Вопросы о работе продвижения</i>	27
<i>Блокировка</i>	28
<i>Товары</i>	28
<i>Правила площадки</i>	30
<i>Требования к фотографиям</i>	30
<i>Требования к Историям на Юле</i>	31
<i>Требования к магазинам на Юле</i>	31
<i>Требования к цене товара или услуги</i>	32
<i>Требования к объявлениям категории «Вакансии»</i>	32
<i>Требования к названию и описанию товара и услуги</i>	33



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

<i>Требования к объявлениям категории «Недвижимость»</i>	34
<i>Требования к пользовательским аккаунтам в сервисе</i>	35
<i>Требования к объявлениям категории «Легковые автомобили»</i>	37
<i>Общие требования к размещению объявлений</i>	39
<i>Запрещенные товары и услуги</i>	40
<i>Требования к категории объявления</i>	42
<i>Безопасная сделка</i>	43
<i>Безопасная сделка для продавца</i>	43
<i>Безопасная сделка для покупателя</i>	47
<i>Безопасность на Юле</i>	52
<i>Жалобы на пользователей</i>	52
<i>Технические вопросы</i>	53

Мой профиль



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Регистрация и вход

Авторизоваться на Юле можно по номеру телефона и через социальные сети ВКонтакте и Одноклассники.

Войдите в профиль по номеру телефона или через соцсеть ВКонтакте, чтобы размещать объявления, продавать и покупать товары.

При входе через Одноклассники вы сможете только просматривать товары.

Войдите, чтобы использовать все возможности

- Общение об объявлениях в чатах
- Бесплатное размещение объявлений
- Покупки со скидкой по безопасной сделке

[Подробнее о VK ID](#)

←

Вход в «Юла»

+7

Продолжить

или с помощью

[У меня есть логин и пароль](#)

Нажимая «Продолжить», вы принимаете пользовательское соглашение и политику конфиденциальности
[Передаваемые данные >](#)

@ screenshoter

[Как авторизоваться по номеру телефона?](#)



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

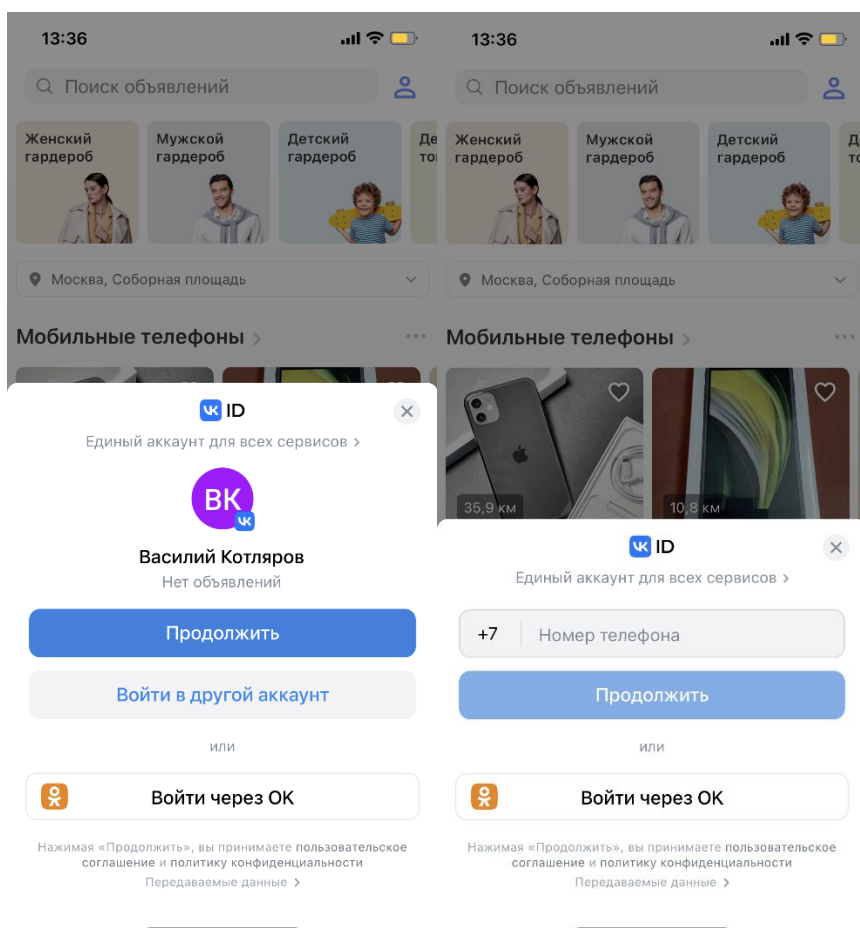
ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

В мобильном приложении нажмите на + внизу экрана, выберите *Вход по номеру телефона* и укажите его.

Войти можно только с помощью мобильного номера. Указать городской телефон или горячей линии нельзя.



На сайте нажмите *Войти* в правом верхнем углу и укажите номер телефона (либо социальные сети).

В обоих случаях мы отправим вам SMS на этот номер с кодом подтверждения. Никому не сообщайте его, даже если вам представляются сотрудником поддержки Юлы.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Местоположение: Москва

Для бизнеса Сообщения Избранное Кошелек

Категории

Войдите, чтобы использовать все возможности

- Общение об объявлениях в чатах
- Бесплатное размещение объявлений
- Покупки со скидкой по безопасной сделке

[Подробнее о VK ID](#)

Василий Котляров
Нет объявлений

или

У меня есть логин и пароль

Нажимая «Продолжить», вы принимаете пользовательское соглашение и политику конфиденциальности
Передаваемые данные >

Как изменить номер телефона для входа в профиль?

Перейдите в настройки профиля, выберите раздел *Телефон* и укажите новый номер. Чтобы подтвердить привязку, укажите код из смс, который придет на этот номер.

Объединить объявления, чаты и другие данные из двух профилей в один невозможно.

Вы можете изменить номер, если в течение 5 суток по нему не было авторизации на Юле.

На один номер телефона можно зарегистрировать только один профиль.

При перепривязке номера телефона от одного профиля к другому вы потеряете доступ к старому профилю. Чтобы этого не произошло, привяжите к старому профилю соцсети — так вы сохраните к нему доступ.

Можно ли привязать социальную сеть к профилю, где уже есть номер телефона?

Да. Те, кто входит на Юлу по номеру телефона, могут привязать к профилю аккаунт во Вконтакте.

Те, кто авторизуется на Юле через соцсети, могут привязать номер телефона в настройках профиля.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Возникли трудности со входом в аккаунт?

Не приходит смс с кодом

Возможные причины:

- вы указали неверный номер телефона;
- оператор сотовой связи запретил входящие SMS с коротких номеров;
- оператор сотовой связи временно приостановил действие услуг на телефонном номере (например, закончились деньги на счету);
- вы заблокировали получение SMS с коротких номеров;
- вы подключились к wi-fi, но находитесь вне зоны действия сети или включили авиарежим.

Ошибка «Неверный код»

Возможные причины:

- Вы неточно скопировали код из SMS — проверьте код и введите его заново;
- Срок действия кода в SMS закончился — запросите код еще один раз.

Ошибка «Достигнут лимит верификаций»

Ошибка может возникать, если вы запрашивали код слишком часто. Подождите некоторое время — обычно достаточно 1 час, но иногда блокировка длится сутки (в этом случае важно не запрашивать код повторно в течение 24 часов).

Нет доступа к номеру, который привязан в аккаунте

Попробуйте выполнить вход через ВКонтакте или Одноклассники.

Если к профилю не привязаны соцсети, обратитесь к оператору сотовой связи и восстановите сим-карту. Войти в профиль без указания кода, который мы отправляем на номер, не получится.

Ошибка «Этот номер телефона уже используется»

Ошибка означает, что вы или другой пользователь уже привязали этот номер в другом профиле на Юле. Выйдите из профиля и попробуйте войти заново по указанному номеру телефона.

Если вам удалось войти, значит, у вас два профиля. Объединить их не получится, но если один из профилей создан через соцсеть, вы можете привязать к нему номер телефона в настройках. Сделать это можно через 5 дней после последнего входа в профиль по указанному номеру. Если вы перепривязываете номер телефона в новом профиле, доступ к старому будет утрачен.

Не получается войти в аккаунт через социальную сеть

Возможные причины:

- Не работает приложение соцсети — обновите его до последней версии или установите заново;
- Не работает авторизация через выбранную соцсеть — авторизуйтесь через выбранную соцсеть в другом приложении, не в Юле;



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

- Аккаунт в соцсети не работает или заблокирован — авторизуйтесь в соцсети через ее приложение или браузер и проверьте свой аккаунт;
- Сбиты настройки часовых поясов — убедитесь, что часовой пояс и время на вашем устройстве установлены верно;
- Проблемы со связью — смените способ подключения к интернет с wi-fi на сотовую связь или наоборот;
- неполадки системы авторизации — смените пароль в социальной сети.

Уведомление «Страница Вконтакте используется другим пользователем на Юле»

Похоже, аккаунт Вконтакте уже привязан к другому профилю на нашем сервисе. Чтобы проверить это, выйдите из текущего профиля и войдите в Юлу через Вконтакте.

Страницу Вконтакте можно привязать к профилю на Юле заново — тогда авторизация через соцсеть в старом профиле перестанет работать.

Настройки профиля

Как попасть в раздел?

В **мобильном приложении** справа сверху нажмите на иконку профиля → перейдите в «Настройки», нажав три точки справа сверху.

На **сайте** нажмите на иконку профиля в правом верхнем углу → выберите пункт «Настройки» в выпадающем списке.

Как изменить имя профиля?

В **мобильном приложении** «Настройки» → «Править» → укажите нужные имя и фамилию.

На **сайте** «Настройки» → «Редактировать» (около поля с именем и фамилией) → укажите нужные данные.

Как изменить или удалить фото профиля?

Просто удалить фотографию из профиля не получится — замените ее другим изображением.

В **мобильном приложении** «Настройки» → «Править» → кликните на фото и сделайте новый снимок или выберите нужный из галереи.

На **сайте** «Настройки» → «Редактировать» (в поле «Профиль») → нажмите на фото и загрузите новое изображение с вашего устройства.

Как изменить номер телефона в профиле?

Текущий номер телефона можно изменить на тот, что не использовался для авторизации на Юле в течение 5 суток.

Перейдите в «Настройки», выберите раздел «Телефон» и укажите новый номер. Чтобы подтвердить привязку, укажите код из смс, который поступит на этот номер.

Если вы уже использовали новый номер для авторизации в другом профиле, перенести данные и объединить две учетные записи не получится. Чтобы не потерять доступ к старому профилю после перепривязки номера, войдите в него через любую соцсеть.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Как изменить адрес в профиле?

В **мобильном приложении** «Профиль» → «Адрес» → начните вводить адрес и выберите нужную строку в выпадающем списке.

На **сайте** в настройках профиля нажмите «Изменить» около поля «Город» → выберите нужное местоположение.

Как изменить почту, которая привязана к профилю?

В «Настройках» выберите раздел «E-mail» и измените адрес.

Как выйти из профиля?

В **мобильном приложении** перейдите в настройки профиля и в самом низу нажмите красную кнопку «Выйти».

На **сайте** нажмите на иконку профиля справа сверху и в самом низу выберите «Выход».

Возникли трудности с редактированием профиля?

Неправильно отображается время в приложении

На Android проверьте настройки часового пояса, даты и времени на вашем устройстве.

Перейдите в «Настройки» → «Система» → «Дата и время». На разных смартфонах и версиях операционных систем настройки могут располагаться по-разному.

На iOS решение проблемы [описано в статье](#) на официальном сайте Apple.

Отображается непрочитанное сообщение или красный кружок в Архиве

Попробуйте сбросить счётчик уведомлений в настройках приложения: «Профиль» → «Настройки» → «Уведомления» → «Сбросить счётчики уведомлений».

Настройки чатов

Как понять, что сообщение доставлено пользователю?

Если вы видите одну галочку возле текста, значит сообщение было доставлено, но пользователь еще не прочитал его.

Если вы видите две галочки, значит сообщение уже прочитали.

Как удалить переписку или отдельное сообщение?

На **iOS** проведите по переписке справа налево, нажмите на появившееся поле «Удалить».

На **Android** выделите переписку долгим нажатием, выделите лишние беседы, справа сверху нажмите на значок корзины.

На **сайте** перейдите в диалог, нажмите на три точки справа сверху, выберите пункт «Удалить диалог», подтвердите удаление.

Удалить все сообщения от официального аккаунта Юлы можно в мобильном приложении.

Удалить отдельное сообщение в чате нельзя.

После удаления восстановить переписку невозможно.

Что значит уведомление в чате «Ваш номер посмотрели?»



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Юла присылает такое уведомление, если пользователь посмотрел ваш номер, не совершая звонка. Если вы хотите скрыть номер телефона, измените этот параметр в настройке звонков.

Часто пользователи просматривают номера телефонов, чтобы не вести переписку в чате Юлы, а связаться с вами напрямую в мессенджерах (например, в WhatsApp). **Никогда не переходите по ссылкам в мессенджерах и не указывайте там данные банковских карт.** Для большей безопасности общайтесь только в чате Юлы.

Что значит уведомление в чате «Пользователь заблокирован»?

Такое уведомление приходит после блокировки пользователя за нарушение правил Юлы.

Возникли трудности с чатами?

Не получается отправить сообщение или фото

На сайте попробуйте очистить кэш и cookies или использовать другой браузер.

В приложении:

- обновите приложение до последней версии (Android, iOS);
- попробуйте стереть данные приложения («Настройки телефона» → «Приложения» → ЮЛА → «Стереть данные») и очистить кэш;
- измените тип подключения с wi-fi на мобильный интернет и наоборот;
- перезагрузите приложение.

Сообщения исчезают или не отправляются (горит восклицательный знак) или не получается пролистать диалоги

На сайте попробуйте очистить кэш и cookies или использовать другой браузер.

В приложении:

- обновите приложение до последней версии (Android, iOS);
- попробуйте стереть данные приложения («Настройки телефона» → «Приложения» → ЮЛА → «Стереть данные») и очистить кэш;
- измените тип подключения с wi-fi на мобильный интернет и наоборот;
- перезагрузите приложение.

Нет окошка для ввода сообщения на сайте

Попробуйте очистить кэш и cookies или использовать другой браузер.

Не получается отправить длинное сообщение

Попробуйте отправить длинный текст частями, разбив его на несколько сообщений.

При переходе в сообщения на сайте открывается пустое окно

Попробуйте очистить кэш и cookies или использовать другой браузер.

Настройки звонков



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

В мобильном приложении справа сверху нажмите на иконку профиля → перейдите в «*Настройки*», нажав три точки справа сверху → «*Настройки звонков*».

На сайте нажмите на иконку профиля в правом верхнем углу → выберите пункт «*Настройки*» в выпадающем списке → «*Настройки звонков*».

В Юле есть бесплатные звонки. С их помощью вы можете безопасно общаться с пользователями в приложении — в этом случае мы не показываем номера телефонов участникам беседы. Все, что нужно для такого звонка — стабильный интернет.

Как скрыть свой номер?

Если вы хотите скрыть номер, но при этом общаться с пользователями при помощи звонков на Юле, перейдите в настройки звонков → активируйте тумблер «*Разрешить звонить мне*» → отключите звонки по номеру телефона.

Как запретить звонки полностью?

Перейдите в настройки звонков и сдвиньте влево тумблер «*Разрешить звонить мне*». Даже если вы разрешите звонки, некоторые пользователи могут не увидеть ваш номер — наша система безопасности автоматически скрывает его от подозрительных профилей. Такие пользователи смогут только писать сообщения.

Как настроить время, в которое будут поступать звонки?

В настройках звонка есть раздел «*Когда можно мне звонить*» — здесь можно указать, в какое время вы готовы разговаривать по телефону.

Отзывы

Оставить отзыв можно только после совершения сделки.

Как оставить и получить отзыв?

- проверьте, что у вас с пользователем есть чат на нашей площадке — оставить отзыв можно только при его наличии;
- продавцу нужно снять объявление с публикации и выбрать причину «*Продан на Юле*»;

после этого в чате между продавцом и покупателем появится кнопка «*Оставить отзыв*».

- Если продажа была через **Безопасную сделку**, оставить отзыв можно сразу после ее завершения.
- Если продавец удаляет объявление, то вместе с ним удаляется положительный отзыв покупателя. В этом случае мы оставляем только отрицательный отзыв.
-

Где смотреть рейтинг и отзывы?

Все отзывы и рейтинг пользователя можно увидеть в профиле на главной странице.

Какой отзыв можно удалить?

Мы удаляем только те отзывы, которые содержат оскорбительные формулировки или ненормативную лексику.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

На отзывы можно отвечать. Если вы хотите поблагодарить за полученный отзыв или, наоборот, не согласны с комментариями — ответьте и опишите ваше видение ситуации.

Удаление профиля

Удаляйте профиль только в случае, если больше не планируете использовать Юлу. Номер телефона из удаленного профиля нельзя использовать повторно для создания нового. Если после удаления вы разместите объявление через мини-приложение Объявления ВКонтакте или напрямую в группе, у вас появится новый профиль на Юле. Если вы хотите перенести номер телефона из одного своего профиля в другой, заполнять форму на этой странице не нужно. Воспользуйтесь нашей инструкцией по смене номера в разделе «Как изменить номер телефона для входа в профиль».

Как удалить профиль?

Авторизуйтесь на Юле и напишите нам — мы удалим профиль и сообщим вам об этом. Если вы считаете, что кто-то заполучил доступ к вашему профилю, удалять его не нужно. Напишите нам — мы сделаем все, чтобы доступ к профилю остался только у вас, и вы смогли продолжить пользоваться нашим сервисом.

Работа с объявлениями

Подача объявлений

Как подать объявление?

На сайте

1. зайдите на главную страницу Юлы, войдите в свой профиль или создайте новый;
2. нажмите на кнопку «*Разместить объявление*» в правом верхнем углу;
3. выберите категорию и заполните все обязательные поля со значком *;
4. добавьте фотографии товара в формате JPG или PNG размером не более 25 МБ;
5. проверьте корректность указанной информации и нажмите на кнопку «*Опубликовать объявление*».

В мобильном приложении

1. откройте приложение Юлы (скачать в Google Play или App Store);
2. нажмите на кнопку «+» в панели управления;
3. выберите категорию и заполните все поля;
4. нажмите кнопку «*Опубликовать*» в правом верхнем углу.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Если ваши фотографии весят больше 25 МБ или имеют другой формат, воспользуйтесь редактором для сжатия или форматирования изображений.

Как массово загружать объявление на Юлу?

Массово загружать объявления можно через Тариф. Подключите его в разделе «Дополнительные услуги» и загружайте все объявления одним файлом XML или YML.

Можно ли добавить в объявление видео?

На данный момент такой возможности нет. Указать в описании ссылку на другой ресурс тоже нельзя — это запрещено правилами сервиса. Постарайтесь передать качество товара или услуги через фотографии.

Как показать объявление пользователям по всей России?

Объявление доступно пользователю из любой точки страны в случае, если он будет искать товар именно в вашем городе.

Увеличьте шансы на быструю продажу: включите доставку и отправляйте товары через Vohberry или оплатите продвижение объявления по всей России.

Как заново разместить объявление из раздела Продано?

Такое объявление нельзя опубликовать заново. Вы можете создать новое объявление с новыми фото и новым описанием.

Возникли трудности с публикацией объявления?

Появляется ошибка на сайте или вылетает приложение

Если вы видите ошибку «Превышен лимит времени запроса» при размещении объявления, смените способ подключения к интернету с Wi-Fi на сотовую связь или наоборот. Попробуйте разместить объявление еще раз через некоторое время.

Другая ошибка или нестабильная работа приложения:

Если вы используете **мобильное приложение**, обновите его до последней версии: Android, iOS.

Освободите память на телефоне, стерев данные приложения (Настройки телефона → Приложения → ЮЛА → Стереть данные) и очистив кэш.

Если вы используете **сайт** Юлы, очистите кэш и cookies браузера.

Не загружаются фотографии

На **сайте** очистите кэш и cookies браузера.

В **мобильном приложении** сотрите данные приложения. Для этого перейдите в Настройки телефона → Приложения → ЮЛА → Стереть данные и очистите кэш.

Ошибка Неподдерживаемый тип файла при добавлении фото

На **сайте** очистите кэш и cookies браузера. Если сервис выдает ту же ошибку, попробуйте зайти на сайт Юлы через другой браузер.

В **мобильном приложении** сотрите данные приложения. Для этого перейдите в Настройки телефона → Приложения → ЮЛА → Стереть данные и очистите кэш.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Переворачиваются фото при публикации объявления

Убедитесь, что размер фото не больше 25 МБ. Попробуйте уменьшить фото до допустимого размера и обрезать в форму квадрата.

В объявлении указывается другое местоположение

На сайте укажите ваш адрес в разделе «Местоположение» с левом верхнем углу. Указанный адрес будет подтягиваться в новых объявлениях автоматически.

В **мобильном приложении** укажите ваш адрес в разделе «Мой профиль → Настройки → Личные данные». При публикации новых объявлений система предложит вам указанное местоположение.

Адрес не закрепляется и меняется на другой

Укажите адрес вручную: напишите его без лишних символов (например, «Орёл Ленина 5») и немного подождите — должен появиться выпадающий список, в котором вы можете выбрать нужную строку.

Нет нужного адреса

Если нужного вам адреса нет на карте, напишите нам.

Редактирование объявлений

Как отредактировать объявление?

На сайте

1. нажмите на иконку профиля в правом верхнем углу и кликните на вкладку «Мои объявления»;
2. перейдите в нужное объявление и нажмите кнопку «Редактировать», которая находится над фото;
3. внесите изменения и нажмите «Далее», а затем «Опубликовать».

В мобильном приложении

1. зайдите на страницу профиля, кликнув на иконку в правом верхнем углу;
2. кликните на нужное объявление и нажмите на значок «...» в правом верхнем углу;
3. нажмите на кнопку «Изменить» и внесите корректировки в объявление;
4. нажмите кнопку «Опубликовать».

Если вы хотите изменить категорию объявления, но она не отображается в списке, создайте новое объявление с новыми фото и заполните все поля.

Как изменить или удалить фотографии в объявлении?

На сайте перейдите в нужное объявление → нажмите на кнопку «Редактировать» → перетащите нужные фото или добавьте их вручную, нажав на кнопку «Выберите на своем компьютере».



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Чтобы удалить фото, наведите на него мышкой и в правом верхнем углу нажмите на крестик.

Чтобы поменять фото местами, кликните на нужное фото, удерживайте курсор и переместите фото в нужном порядке.

В мобильном приложении

Чтобы добавить новое фото в объявление, сдвиньте фотографии влево и вставьте новые снимки в свободные слоты.

Чтобы заменить фото, нажмите на него, затем сделайте новый снимок или добавьте из галереи новую фотографию.

Чтобы удалить фото, кликните на него и нажмите на кнопку «Удалить».

Как отключить скидку на товар?

Отключить скидку на товар можно только в **мобильном приложении** Юлы.

В одном объявлении перейдите на страницу объявления → нажмите на три точки в правом верхнем углу → нажмите на кнопку «Убрать скидку».

На всех товарах зайдите в свой профиль → перейдите в раздел «Управление скидками» → нажмите на кнопку «Сбросить» в правом верхнем углу, а затем «Сохранить».

Как отредактировать габариты товара?

Изменить габариты можно в **мобильном приложении**.

Перейдите на страницу редактирования объявления;
в самом низу найдите поле «Размеры товара» и укажите корректные габариты;
нажмите «Сохранить» и затем «Опубликовать».

Как отредактировать заблокированное объявление?

Если ваше объявление заблокировано, его нельзя отредактировать. Напишите в поддержку, и мы поможем вам решить вопрос.

Возникли трудности с редактированием объявления?

При редактировании объявления на сайте ничего не происходит или не двигается курсор.

Если вы используете сайт Юлы, очистите кэш и cookies браузера.

Если это не помогло, попробуйте изменить тип подключения к интернету с Wi-Fi на сотовую связь или наоборот. В случае, если проблема не решена, воспользуйтесь другим браузером.

Не меняется адрес в мобильном приложении.

Обновите приложение до последней версии на Android и iOS. Если проблема не решилась, очистите кэш, выйдите из профиля и перезагрузите телефон.

Если и это не помогло, измените тип подключения к интернету с Wi-Fi на сотовую связь или наоборот.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Не закрепляется адрес в объявлении.

На странице объявления последовательно введите город, улицу и дом через пробел. Если выпадет строка с указанным адресом — выберите её.

Если вашего номера дома и/или улицы нет, напишите нам, и мы поможем разобраться.

Снятие с публикации

Как временно снять объявление с продажи?

На сайте перейдите на страницу объявления → нажмите «Снять с публикации» и затем «Другая причина».

В мобильном приложении перейдите на страницу объявления → нажмите на три точки в правом верхнем углу → нажмите «Снять с публикации» и выберите «Другая причина». Как только вы снимете объявление с продажи, оно не будет доступно другим пользователям. Вы всегда сможете вернуть его на продажу в личном кабинете.

Как перенести объявление в раздел «Продано»?

На сайте перейдите на страницу объявления → нажмите на кнопку «Снять с публикации» и выберите «Продал на Юле» или «Продал в другом месте».

В мобильном приложении перейдите на страницу объявления → нажмите на три точки в правом верхнем углу; нажмите «Снять с публикации» и выберите «Продал на Юле» или «Продал в другом месте».

Выбирая варианты «Продал на Юле» или «Продал в другом месте», вы не сможете повторно опубликовать объявление.

Как удалить объявление?

Удалить объявление можно из разделов «Архив» и «Продано»

На сайте перейдите на страницу объявления → нажмите «Снять с публикации» и выберите «Другая причина» → нажмите «Удалить объявление».

В мобильном приложении перейдите на страницу объявления → нажмите «Снять с публикации» и выберите «Другая причина» → нажмите на кнопку «Удалить объявление». Удаленные объявления нельзя восстановить.

Восстановление из архива

Как восстановить объявление из архива?

Перейдите на страницу объявления и нажмите «Опубликовать».

Переносить в Архив и восстанавливать сразу несколько объявлений вы можете с подключенным Тарифом.

Как восстановить объявление из раздела «Продано»?



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

Восстановить объявление из раздела *«Продано»* нельзя. Если вы хотите продать еще один такой же товар, создайте новое объявление с новыми фото и описанием.

Как восстановить удаленное объявление?

Удаленные объявления нельзя восстановить. Создайте новое объявление с новыми фото и описанием.

Истории на Юле

Истории на Юле доступны только в **мобильном приложении**. Их смогут увидеть ваши подписчики и пользователи, находящиеся рядом с вами.

История держится в профиле 7 дней и после этого автоматически удаляется. Вы можете удалить историю и раньше: нажмите в истории на три точки в правом нижнем углу и затем *«Удалить»*.

Мы предоставляем услугу Истории на Юле бесплатно на 30 календарных дней.

Как опубликовать историю?

Перейдите на главную страницу и нажмите на значок камеры в верхней части. Выберите фотографию из галереи, прикрепите ссылку на ваш профиль или объявление и опубликуйте историю.

Мы можем заблокировать публикацию, если вы нарушите Требования к историям на Юле.

Лента и поиск объявлений

Как формируется лента объявлений?

В умной ленте на главной странице мы показываем наиболее интересные для вас товары и услуги. Мы учитываем разные факторы — ваше местоположение, объявления, которые вы искали раньше, чтобы предложения подходили именно вам.

Как найти нужное объявление?

Чтобы найти товар или услугу, введите его название в поисковой строке. Для более точного поиска используйте фильтры — в них вы можете указать параметры того, что ищете. Фильтры будут доступны после того, как вы укажете название в поиске или выберите категорию товара или услуги, которые хотите найти.

Вы можете сохранять поиск и отслеживать новые объявления в разделе *«Избранное — Поиски»*. Задайте фильтры и примените параметры, затем лайкните ленту справа сверху.

Почему продавец не видит свое объявление в ленте?



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Чаще всего в умной ленте мы не показываем продавцам их собственные объявления — мы распределяем показы именно на потенциальных покупателей.

Чтобы найти свое объявление в ленте, используйте фильтры и укажите там все основные параметры для поиска. Вы также можете использовать другой аккаунт и убедиться, что покупатели видят ваше объявление.

Вы всегда можете посмотреть статистику показов и просмотров. Для этого перейдите на страницу объявления и нажмите на кнопку статистики около цены.

Что сделать, чтобы покупатели нашли ваше объявление?

Укажите точное название товара или услуги в заголовке;

Подробно заполняйте все параметры в объявлении — чем больше характеристик вы укажете, тем больше шансов, что ваше объявление найдут;

Включите доставку, чтобы ваш товар смогли найти пользователи из других городов.

Продвигайте ваши объявления, чтобы найти еще больше покупателей.

Заказ и предложение своих услуг

На нашем сервисе вы можете заказать или предложить пользователям свою услугу.

Как заказать услугу на Юле?

- Создайте объявление в категории «Заявки на услуги». Исполнители сами свяжутся с вами и предложат свои услуги;
- изучайте предложения специалистов и отзывы об их работе;
- обсуждайте детали в чате или созвонитесь на Юле и выберите подходящего вам исполнителя;
- оцените специалиста после того, как услуга будет оказана.

Как предложить услугу на Юле?

- Разместите объявление в категории «Предложить свои услуги»;
- изучайте и откликайтесь на предложения пользователей;
- обсуждайте с заказчиками детали в чате или созванивайтесь на Юле;
- получайте отзывы пользователей после выполнения услуги — высокий рейтинг увеличивает шансы найти новых клиентов.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Платное размещение объявлений

Тариф

1. Общие требования к выгрузке xml

XML-файл должен:

иметь кодировку UTF-8;

иметь правильный синтаксис (well-formed) и соответствовать нижеизложенным требованиям (valid).

Общая структура XML-файла:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```
<yml_catalog date="2017-02-05 17:22">
```

```
<shop>
```

```
<offers>
```

```
<offer id="">
```

```
...
```

```
</offer>
```

```
...
```

```
</offers>
```

```
</shop>
```

```
</yml_catalog>
```

Корневой элемент <yml_catalog> содержит вложенные элементы <shop> и <offers>. В свою очередь <offers> является контейнером, содержащим элементы <offer>, в которых содержится информация о товарах и услугах.

2. Автозагрузка объявлений

Как самостоятельно загрузить XML / YML -файлы?

Чтобы загрузить фид самому, используйте раздел Автозагрузка на сайте. Там же вы найдете подробную информацию и статистику по загрузке фидов по каждому объявлению.

Используйте готовые форматы для загрузки по категориям:

Недвижимость - [формат Яндекс Недвижимости](#)

Запчасти и Автотовары - [формат Авито](#)

Остальные категории (кроме Авто и Вакансии) - [формат Яндекс Маркета](#)

Подробно о форматах выгрузки читайте [здесь](#).

Максимальное количество фидов при самостоятельной загрузке - 3 штуки;

Максимальное количество объявлений в одном фиде - 10 000 шт.;

Максимальное количество фотографий - 30 шт.

Лимиты для размещения объявлений списываются только из купленного Тарифа.

Если вы загружаете фид самостоятельно, объявления опубликуются сразу, сегодняшним днем.

Можно ли применить услуги продвижений при загрузке фида?



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Чтобы применять купленные в тарифе услуги продвижения с помощью фида, вам нужно указать в элементе объявления `<offer>` или `<ad>` (зависит от формата загрузки) информацию об услугах, которые хотите применить к объявлению:

`<vas>`

`<turbo>` укажите 1 или 0 в зависимости от условия применения `</turbo>`

`<boost>` укажите 1 или 0 в зависимости от условия применения `</boost>`

`<premium>` укажите 1 или 0 в зависимости от условия применения `</premium>`

`</vas>`

Описание услуг:

turbo - "Турбо продажа"

premium - "Премиум размещение"

boost - "Поднятие в ленте"

Условия применения:

1 - услуга должна применяться после загрузки

0 - услуга для данного объявления не применяется

Дополнительно:

для услуг продвижения "Турбо продажа" и "Премиум размещение" при проставленном `<turbo>1</turbo>` или `<premium>1</premium>` списание будут производиться только после окончания действия уже активного продвижения (не чаще 1 раза в 7 дней);

для услуги продвижения "Поднятие в ленте" при проставленном `<boost>1</boost>`

списание будет производиться каждый раз после загрузки фида;

услуги продвижения списываются из купленных в Тарифе пакетов "Турбо продвижений", "Премиум размещений" и "Поднятия в ленте".

Как восстановить объявления из архива после истечения срока их публикации?

Объявления автоматически опубликуются при следующей загрузке XML/YML - файла.

Если вы убираете объявления из фида, сразу после его загрузки товары исчезнут из активных. Если позже вы решите вернуть объявления в фид, они опубликуются в уже оплаченном лимите — доплачивать за размещение не придется.

Магазин

Магазин на Юле — это многофункциональная площадка для продажи ваших товаров.

Какие возможности есть у магазина?

- обложка на главной странице — сюда можно добавить логотип, название и описание Магазина;
- автоматизация — настройка публикаций, продвижений, автопродлений, удобная статистика показов, просмотров и продаж;
- фильтры — внутри вашего Магазина покупатель может искать товары по цене, новизне и наличию доставки;
- подписки — покупатели смогут подписаться на ваш Магазин, чтобы получать уведомления о новых товарах и акциях.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Чтобы подключить Магазин, оплатите Тариф. Первый месяц работы с Магазином — бесплатно.

Если Тариф уже оплачен, нажмите «*Редактировать Тариф*» и сдвиньте вправо тумблер «*Магазин*».

У нас есть Базовый и Расширенный магазин.

Базовый магазин

- Фильтр, поиск, сортировка объявлений покупателей
- Название, логотип, рекламная обложка

Расширенный магазин

- Фильтр, поиск, сортировка объявлений покупателей
- Название, логотип, рекламная обложка
- Страницы с подборками товаров, акциями и контактами
- Текстовые блоки, где можно рассказать об услугах и акциях
- Блоки контактной информации для адреса, номера телефона, профилей в соцсетях и ссылки на сайт

Для обложки используйте изображения до 25 Мб., рекомендуемая ширина - от 1232px, высота от 456px.

Рекомендуемый размер иконки - 512*512 px.

Магазин всегда оплачивается вместе с Тарифом. Цена зависит от настроек Тарифа, оплачивать услуги нужно раз в месяц. Если вы включили автопродление, нужную сумму мы спишем автоматически.

Как отключить магазин?

Откройте Тариф, нажмите «*Редактировать Тариф*» и сдвиньте влево тумблер «*Магазин*». Мы автоматически отключим услугу, когда истечет оплаченный период.

Работа Тарифа

Тариф — это комплексное решение для продажи товаров и услуг.

Вид профиля продавца не зависит от кабинета, которым вы пользуетесь, и выглядит одинаково для всех пользователей.

Какие возможности есть в Тарифе?

- расширенный кабинет, где вы можете одновременно редактировать несколько объявлений, фильтровать их при поиске и смотреть статистику;
- планировщик задач с автоматическим продлением объявлений и услуг продвижения;
- автозагрузка объявлений;
- автоответы – они могут работать, если пользователь написал по товару впервые или добавил его в избранное.
- скрывание конкурентов в объявлениях — в карточке товара пользователи не увидят объявления других продавцов, там будут только ваши предложения;



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

- конструктор полноценного онлайн-магазина — вы сможете настроить обложку, рассказать о распродажах и спецпредложениях, а покупатели — искать товары по категориям, использовать фильтры по ценам и новизне объявлений;
- стоимость объявления и услуг продвижения ниже, чем при разовой покупке.

Тариф подключается на 30 дней с возможностью автоматического продления. Стоимость Тарифа зависит от категории, количества объявлений и дополнительных услуг продвижения.

Можно ли добавить уже созданные объявления в Тариф?

В Тарифе можно публиковать новые объявления и те, которые вы размещаете повторно после их перехода в Архив — это происходит спустя 30 дней после публикации.

Категория и местоположение объявления и Тарифа должны совпадать.

Неиспользованные размещения и продвижения не переносятся на следующий расчетный период.

Как подключить новые размещения и продвижения в оплаченном Тарифе?

Перейдите в «*Редактирование Тарифа*» и нажмите «*Добавить еще пакет*». Выберите, когда изменения вступят в силу — сразу или с нового периода.

Для каждого товара и услуги можно разместить только одно объявление.

Как применить продвижение в Тарифе?

В карточке товара или услуги нажмите «*Продать быстрее*». Если вы разместили объявление в Тарифе, мы предложим вам выбрать продвижение из Тарифа.

В Тарифе можно настроить автопродление продвижений: одно автопродление = одно продвижение в Тарифе.

Можно ли указать номер городского телефона в Тарифе?

Да, в качестве дополнительного номера. Нажмите на иконку профиля справа сверху и перейдите в раздел «*Контактные лица*», затем нажмите «*Создать новый контакт*».

Как отключить автоматическое продление Тарифа?

В мобильном приложении нажмите на иконку профиля справа сверху и перейдите в раздел «*Дополнительные услуги*» → «*Редактировать тариф*» → нажмите на три точки справа сверху и выберите пункт «*Отменить подписку*».

На сайте нажмите на иконку профиля справа сверху и перейдите в раздел «*Дополнительные услуги*» → «*Тариф*» → «*Редактировать тариф*» → прокрутите открывшуюся страницу в самый низ и нажмите «*Отменить подписку*».

После отмены автопродления Тариф будет действовать до окончания оплаченного периода, после чего автоматически отключится.

Возникли трудности при работе с тарифом?

Деньги за тариф списались, но объявление ушло в Архив



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Если деньги за Тариф списались, то есть услуга активна, но объявление ушло в Архив, в первую очередь убедитесь, что объявление имеет такую же категорию и гео, какие были выбраны в Тарифе.

Если всё совпадает, попробуйте активировать объявление в ручном режиме — для этого перейдите на страницу объявления и нажмите «*Опубликовать*».

Тариф оплачен, но объявления в нем не публикуются

Если Тариф оплачен, но новые объявления (или опубликованные из Архива) размещаются вне тарифа, скорее всего, в объявлениях и Тарифе отличаются категория или местоположение.

Чтобы разместить объявление в Тарифе, категория и гео должны полностью совпадать.

Оплата тарифа

Сколько стоит Тариф?

Стоимость Тарифа зависит от категории товара, количества размещений и наличия платных услуг. Чтобы узнать итоговую цену, нажмите «*Подключить Тариф*» и настройте его под себя.

Как можно оплатить Тариф?

Для физических лиц — банковской картой.

Для юридических лиц и ИП — банковской картой или через Кошелек.

Оплатить Тариф со счета мобильного телефона нельзя.

Чтобы оплачивать с Кошелька, заполните реквизиты в разделе «*Кошелек*» — мы проверим их, и вы сможете пополнять баланс через выставление счёта.

Возникли трудности при оплате Тарифа?

Произошла ошибка оплаты

Возможно, проблема в банковской карте. Привяжите активную карту в настройках профиля, а потом повторите попытку оплаты.

Деньги списали, но объявление не публикуется

Проверьте выписку по счету и убедитесь, что было списание. Если в выписке информации об успешном платеже нет, значит оплата не прошла.

Если вы видите списание в нашу пользу, убедитесь, что вы публикуете объявление в том же аккаунте, в котором списались деньги.

Если вы все проверили, оплата прошла, и у вас один аккаунт, напишите нам и пришлите скриншот выписки.

Списали деньги, но покупки не было

У вас включено автопродление Тарифа — в этом случае деньги списываются каждые 30 дней.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Чтобы мы больше ничего не списали, вы можете отключить автопродление:

- **в приложении** перейдите в «Мой профиль» → «Платные услуги» → «Редактировать тариф» и нажмите на 3 точки справа сверху, далее на «Отменить подписку»;
- **на сайте** перейдите в профиль, нажав на иконку с фото справа сверху, и перейдите в «Размещения». Нажмите на кнопку «Редактировать тариф», прокрутите вниз и нажмите «Отмена подписки».

Услуги продвижения объявлений

Каждую минуту на Юле появляются тысячи новых товаров и услуг. Чтобы ваши объявления были в топе ленты и привлекали больше покупателей, воспользуйтесь продвижением.

Продвижение работает одинаково на смартфонах и в веб-версии. Вы можете продвигать как отдельный товар, так и группу (доступно с подключенным Тарифом). Услуга подключается после оплаты и привязана к категории и геолокации объявления.

Виды услуг продвижения

Максимум

Увеличивает показы объявления до 40 раз, выделяет товар анимацией и рамкой. В течение семи дней ваше объявление будет держаться на первых позициях в ленте — на главной странице, в своей категории и в результатах поиска.

Премиум

Увеличивает показы объявления до 20 раз. Выделяет карточку товара рамкой в первом ряду на главной странице и в категории семь дней с момента подключения.

Турбо

Увеличивает показы объявления до 15 раз. Карточка товара неделю будет отображаться на первых позициях ленты, не выделяясь визуально.

Поднятие

Разовое продвижение, которое поднимает ваше объявление вверх в своей категории. Визуально объявление не выделяется.

Для одного объявления вы можете одновременно подключить три услуги: Премиум, Турбо и Поднятие в ленте. Некоторые услуги можно частично оплатить бонусами Юлы.

Подключение и оплата услуг

Если у вас есть бонусы, вы можете частично оплатить ими продвижение в мобильном приложении. Для этого активируйте тумблер «Снизить стоимость», когда выбираете услугу.

Как подключить продвижение?



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Баннер с предложением о подключении услуги выводится автоматически после публикации объявления.

Настроить продвижение можно и в карточке товара:

- Перейдите в свой профиль, выберите нужное объявление и нажмите «Продать быстрее» в меню под фотографией;
- выберите подходящий вариант продвижения;
- укажите регион размещения;
- оплатите продвижение удобным способом — картой, со счета мобильного телефона или бонусами.

Чтобы ваши объявления были всегда актуальны, вы можете воспользоваться функцией автопродления. Оно включается автоматически при оплате продвижения. Чтобы его отключить, перейдите в объявление и смахните влево тумблер «Автопродление услуги».

Какими способами можно оплатить услугу?

Оплатить услугу можно с банковской карты или счета мобильного через Билайн, МТС, Мегафон и Теле2. Через оператора Yota оплатить продвижение нельзя.

Стоимость услуги зависит от категории товара и геолокации продвижения. Вы можете частично снизить стоимость, используя бонусы (доступно только в приложении).

Нажмите «Продать быстрее» и кликните на строчку с количеством бонусов.

После оплаты со счета мобильного телефона на вашем балансе должно остаться около 30-50 рублей — размер остатка определяет оператор.

Где смотреть все платежи за услуги?

Все операции по платным услугам можно увидеть только в мобильном приложении. Для этого перейдите в настройки профиля, раздел «Мои операции». Там отображены все услуги, которые вы оплачивали.

У нас доступно автопродление услуг. Функция включается автоматически при оплате продвижения. Чтобы отключить автопродление после оплаты, перейдите в объявление и смахните влево тумблер «Автопродление услуги».

Возникли трудности при оплате картой?

Ошибка при оплате с карты

В момент оплаты вы должны находиться в России. Использовать можно только активную карту, выпущенную российским банком с достаточным количеством средств на счету.

Если вы все проверили, напишите нам и пришлите:

- скриншот ошибки,
- первые 6 и последние 4 цифры номера вашей карты,
- ссылку на объявление, где вы попытаетесь оплатить продвижение.

Деньги списались, но услуга не подключилась



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Проверьте выписку счета и убедитесь, что деньги действительно списаны. Если в выписке нет информации об успешном платеже, значит оплата не прошла.

Если вы видите списание средств, сообщите нам об этом и пришлите скриншот выписки.

Деньги списались несколько раз

Банк мог ошибочно направить несколько оповещений о списании — проверьте баланс вашего счета и выписку.

Если в выписке вы видите несколько операций за одну услугу и деньги за них списались, напишите нам. В сообщении приложите скриншот, на котором будут видны эти списания.

Возникли трудности при оплате с мобильного?

Не приходит смс с кодом активации

Если вам не приходит смс с кодом, обратитесь в службу поддержки своего оператора сотовой связи.

Мобильный оператор отказывает в оплате

Возможно, у вас недостаточно средств. После оплаты со счета мобильного телефона у вас должно оставаться около 30-50 рублей — размер остатка на определяет оператор.

Если денег на счету достаточно, но происходит ошибка, обратитесь в поддержку вашего мобильного оператора.

Деньги списались, но услуга не подключилась

После оплаты вы должны получить ссылку на квитанцию. Если ее нет, а баланс вашего счёта не изменился, значит оплаты не было.

Если деньги списались, вы получили квитанцию, а услуга не подключилась, напишите нам и пришлите скриншот квитанции.

Услуга осталась в статусе «Ожидается подключение услуги»

Если оплата с мобильного не прошла, то услуга остается в статусе «Ожидается подключение» на 2 часа. После этого вы сможете попробовать снова.

Возникли трудности при оплате с бонусами?

Услуга не подключилась

Возможно, у вас на счету не хватает бонусов. Вы можете оплатить услугу деньгами или накопить необходимое количество бонусов.

Как вернуть бонусы, если оплата услуги не прошла?

Бонусы вернутся вам в течение 24-х часов.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Вопросы о работе продвижения

Как проверить, что услуга работает?

Продвижение подключается после оплаты и привязано к конкретной категории и геолокации объявления. После подключения в карточке товара появится информация о статусе услуги.

Объявления с продвижением выделяются специальными иконками на фотографии: для **Максимум** это алмаз, для **Премиум** — корона, для **Турбо** — ракета. Поднятие в ленте визуально не выделяется.

Мы показываем продвигаемые объявления тем покупателям, которым они могут быть интересны. Сам продавец может не видеть их в топе в ленте. Если вы хотите проверить работу услуги, сделайте это с другого аккаунта.

Продвижение происходит в лентах конкретных категорий. Поэтому при поиске объявления выбирайте категорию, в которой оно было размещено.

Все услуги продвижения действуют 7 дней, кроме «Поднятия» — оно разовое. Проверяйте поднятие в течение 5 минут после подключения. После того, как услуга сработала, объявление будет постепенно опускаться вниз.

Ориентируйтесь также на статистику показов — она есть в карточке каждого объявления. Проверяйте статистику на следующий день после оплаты — чтобы обработать и правильно отобразить данные, нам нужно некоторое время.

Почему услуга подключена, а просмотров нет?

Когда пользователь видит ваше объявление в ленте — это показ. Когда он переходит на страницу объявления — просмотр. Покупая продвижение, вы платите за показы.

Чтобы увеличить вероятность сделки, оформляйте объявления правильно — указывайте полное название товара или услуги, кратко и по делу расскажите о товаре в описании, делайте качественные фотографии, не берите изображения из интернета и не занижайте цену.

Если вы продаете вещи или технику иностранных производителей, указывайте название фирмы и модели на языке оригинала — так их проще найти в поиске.

Почему услуга подключена, но объявление не выделено в ленте?

Объявление с платной услугой не всегда выделяется в ленте. Количество платных показов зависит от разных факторов:

- сколько раз мы уже показали пользователю товар в ленте
- в какой категории и геолокации покупатель ищет товар
- как он настроил результаты поиска

Как продвигать объявление сразу в нескольких городах или по всей России?

Перед оплатой услуги вы можете выбрать продвижение по вашей области или по всей стране.

Если вы выбираете всю Россию, мы будем показывать объявление во всех городах.

Можно ли подключить услугу сразу к нескольким объявлениям?

Включить продвижение нескольких объявлений одновременно можно при помощи Тарифа.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Что будет с услугой, когда истечет срок размещения объявления?

Продвижение продолжит свою работу на оставшийся срок сразу после того, как вы заново опубликуете объявление из Архива.

Не меняйте категорию и местоположение в объявлении с оплаченным продвижением.

Цена зависит от этих параметров, после изменений услуга перестанет работать.

Что будет с услугой в заблокированном объявлении?

Если у вас есть кнопка редактирования, измените объявление и устраните нарушение.

Услуга продолжит действовать сразу после того, вы опубликуете исправленный вариант.

Если отредактировать объявление нельзя, напишите нам.

Блокировка

Товары

Рассказываем, как оформить объявление по правилам Юлы, чтобы пройти модерацию с первого раза.

Содержание объявления

Не торгуйте запрещенным

На Юле не получится продать наркотики и табак, алкоголь и оружие, лекарства, сложное медицинское оборудование, краснокнижных животных и все, что запрещено законом РФ.

Нелегальные или «серые» услуги, вроде взыскания долгов, эротического массажа или суррогатного материнства, тоже запрещены — такие объявления мы удаляем, чтобы избавить продавца от проблем с законом.

Бывает, что пользователь пытается перехитрить модераторов — продаёт сейф с «сюрпризом» внутри или «светильник», сильно напоминающий кальян. Незаконные объявления удаляют, а продавцов банят.

Не продавайте подделки

Мы можем заблокировать объявление с не оригинальным товаром, если к нам обратился правообладатель.

Не размещайте поддельные товары под официальной маркой производителя, а также продукцию, которая незаконно введена в оборот в России.

Продавайте только то, что у вас есть

Не размещайте несуществующие и неактуальные предложения. Не продавайте товары на заказ или по предоплате. Используйте реальные фото и подробно рассказывайте о товаре или услуге — так покупатели быстрее решатся на сделку.

Если вы, к примеру, вяжете, печете или шьете на заказ, проиллюстрируйте объявление примерами прежних работ.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Не клонируйте объявления

Для каждого товара или услуги нужны отдельные публикации с разными описаниями и фотографиями. Не спамьте одинаковыми или похожими объявлениями — покупатели теряют доверие к профилю таких продавцов.

Оформление объявления

В названии — только необходимое

Слова вроде «Акция» и «Скидки» не привлекают внимание покупателей, а, напротив, делают заголовок объявления сложным для восприятия.

Все контакты — в специальные поля

Не указывайте в названии и описании товара рекламную информацию, ссылки на сайты, теги и ники в соцсетях, адреса и номера телефонов — необходимые контакты покупателям удобнее брать из специальных полей в объявлении.

Называйте честную цену

Пишите настоящую стоимость товара — за одну вещь или за комплект. Если намерены отдать вещи даром, укажите цену в 0 рублей.

Фотографии в объявлении

Только настоящие фотографии

Не используйте чужие изображения и фотографии товаров других продавцов. Иллюстрируйте объявления собственными качественными снимками.

На фото — только товар

Не засоряйте снимки ненужными символами и эмодзи, не указывайте на фото контактную информацию и слова, которые привлекают внимание: «Срочно», «Внимание», «Акция». Модераторы удаляют такие объявления. Об акциях лучше рассказать в тексте объявления, а контакты разместить в специальных полях.

Профиль

Не указывайте ложные сведения, не используйте нецензурные и экстремистские выражения. Воздержитесь от рекламы, ссылок и приглашений перейти во внешние мессенджеры.

Не пытайтесь взломать чужой профиль

Модераторы заблокируют ваш профиль, если узнают, что вы пробовали взломать личные кабинеты других пользователей. Пожалуйста, используйте Юлу только для продажи и покупки товаров и услуг.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

Не нарушайте правила размещения объявлений

Все требования к объявлениям мы подробно описали в правилах площадки.

Не спамьте

Ни в объявлениях, ни в личной переписке с другими пользователями.

Не используйте скрипты

Модераторы блокируют профили, с которых пытаются парсить контакты, собирать другую информацию, а также массово публиковать объявления.

Правила площадки

Требования к фотографиям

1. Фотографии должны быть хорошего качества, соответствовать заголовку и описанию объявления. Запрещено использование изображений низкого качества, откровенных, пугающих или эстетически неприемлемых (в т. ч. обнаженных или вызывающе одетых людей, болезней, увечий, катастроф, трупов животных и людей и т. д.)
2. На фотографиях запрещено использование надписей, привлекающих внимание, к примеру, «Срочно», «Внимание», «Акция», «Скидки», и прочее.
3. Фотографии не должны содержать какую-либо контактную информацию: номер телефона, адрес, название сайта, никнеймы, а также прочие контактные данные, названия мессенджеров или способы связи вне интерфейса Юлы.
4. На первой фотографии допускается размещение небольшого читаемого текста, не превышающего 20% от размеров картинки. Текст должен отражать суть заголовка, не замещать основное изображение и не содержать поэтапного описания и/или перечисления видов предоставляемых услуг, а также расценок на данные услуги.
5. Фотографии должны быть сделаны автором объявления, не должны содержать логотипы, вотермарки (Watermark), водяные знаки и иные элементы других Интернет-ресурсов или печатных каталогов.
6. В объявление можно добавить от 1 до 10 изображений во всех категориях, кроме категорий «Легковые автомобили» и «Недвижимость», где максимальное количество изображений расширено до 12 и 20 соответственно. Объявление без фотографий опубликовать невозможно. Размер одного изображения до 25Мб.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Требования к Историям на Юле

За систематическое нарушение требований к Историям на Юле, Администрация сервиса оставляет за собой право заблокировать аккаунт. Пожалуйста, не нарушайте правила.

1. Фотографии должны быть хорошего качества.
2. Запрещено использование изображений низкого качества, откровенных, пугающих или эстетически неприемлемых (в т. ч. обнаженных или вызывающе одетых людей, болезней, увечий, катастроф, трупов животных и людей и т. д.), а также изображений алкогольной или табачной продукции или процесса употребления такой продукции.
3. Фотографии не должны содержать какую-либо контактную информацию: номер телефона, адрес, название сайта, никнеймы, а также прочие контактные данные, названия мессенджеров или способы связи вне интерфейса Юлы.
4. Фотографии должны быть сделаны автором объявления, не должны содержать логотипы, вотермарки (Watermark), водяные знаки и иные элементы других Интернет-ресурсов или печатных каталогов.
5. Размер одного изображения до 25Мб.

Требования к магазинам на Юле

За систематическое нарушение требований к Магазинам на Юле, Администрация сервиса оставляет за собой право заблокировать аккаунт. Пожалуйста, не нарушайте правила.

1. Не допускается размещение информации о запрещенных товарах и услугах.
2. Не допускаются предложения о скупке и утилизации товаров.
3. Запрещено использование изображений низкого качества, откровенных, пугающих или эстетически неприемлемых (в т. ч. обнаженных или вызывающе одетых людей, болезней, увечий, катастроф, трупов животных и людей и т. д.), а также изображений алкогольной или табачной продукции или процесса употребления такой продукции, включая вейпы и парогенераторы.
4. Изображения могут содержать контактную информацию: номер телефона, адрес, название сайта, никнеймы.
5. Запрещено упоминание мессенджеров в описании, на изображениях и в блоках дополнительной информации.
6. Изображения не должны содержать водяные знаки качества, осложняющие просмотр контента.
7. Текст на изображениях должен быть разборчивым и не содержать ненормативной лексики.
8. Запрещается использование логотипа сайта Юла на фото.
9. Размер одного изображения для обложки до 25 Мб., рекомендуемая ширина изображения от 1232рх, высота от 456рх. Рекомендуемый размер иконки 512*512 рх.
10. Ссылки и номера телефонов необходимо размещать в дополнительных блоках контактной информации (запрещено размещение в названии и кратком описании магазина).
11. Не допускается размещение ссылок на запрещенные ресурсы и другие классифайды.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

12. Запрещено требование предоплаты.

Требования к цене товара или услуги

1. В поле «Цена» должна быть указана реальная или минимально приемлемая цена за товар. Не допустимо указывать в стоимости розничную цену, если продажа возможна только оптом (например, Перчатки, Цена: 15р, 1шт — 15р, продажа только от 10шт).
2. Использовать цену 0р. можно только в случаях, когда:
товар отдается даром;
объявление о заказе услуг в категории «Заявки на услуги» (цена отобразится как «Договорная»).
3. Не указывайте цену 0р, если в описании или названии указана «договорная цена/торг».

Требования к объявлениям категории «Вакансии»

В разделе «Вакансии» публикуются предложения о работе. Размещение резюме в данной категории запрещено.

1. Заголовок вакансии

1.1 В заголовке вакансии следует указывать только наименование профессии/должности, на которую требуется сотрудник. Другая информация указывается в описании или соответствующих параметрах.

2. Наименование компании

2.1 В графе «компания» указывается полное наименование компании или бренда, название кадрового агентства.

2.2 В случае, когда вакансию размещает ИП, необходимо указать полное наименование ИП.

3. Описание вакансии

3.1 Описание вакансии должно быть составлено на русском языке.

3.2 Описание вакансии должно быть информативным, раскрывать обязанности сотрудника, условия и график работы, а также требования к кандидату.

3.3 В требованиях к кандидату не допускается размещать информацию, ограничивающую права соискателей в зависимости от их пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, гражданства, происхождения, а также от других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами работника (согласно ФЗ-162 от 02.07.2013).

3.4 При размещении вакансии не допускается указание любой контактной информации (например, ссылок, контактов, e-mail и т.д.).

3.5 Объявление о трудоустройстве должно содержать только одну вакансию.

4. Зарплата

4.1 Зарплата должна быть указана в рублях.

4.2 Зарплата должна быть заведомо настоящей и соответствовать рынку.

4.3 Поле «зарплата» должно соответствовать выбранному параметру «заработная плата» (за час, за день, за месяц).



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

4.4 Если зарплата устанавливается после собеседования или по договоренности, в поле «зарплата» необходимо выставить 0.

5. Фотография

5.1 Фотография не должна содержать контактную информацию.

5.2 На фотографии запрещено указание заработной платы — она должна быть выставлена в поле «стоимость».

5.3 На фотографии запрещено размещение слов, привлекающих внимание.

5.4 На фотографии не должно быть неприличного содержания, политической информации, насилия, другой информации, которая указана как запрещенная в настоящих Правилах.

Запрещенные вакансии

Запрещено размещение вакансий, нарушающих действующее законодательство РФ.

Запрещено размещение вакансий с заведомо ложной информацией с целью мошенничества и обмана соискателей.

Запрещены вакансии, предполагающие внесение денежных средств в любой форме в качестве первоначального взноса якобы для трудоустройства, в том числе за работу или обучение, а также для приобретения продукции, курсов, визы и других товаров и услуг. Запрещены вакансии, предполагающие оказание эскорт-услуг, предложения интимного характера, в том числе порнография и вебкам.

Запрещено размещение вакансий о работе в MLM-компаниях (сетевом маркетинге).

Запрещено размещение вакансий с требованиями оплаты услуг за трудоустройство или первоначальных взносов для начала работы;

Запрещено размещение вакансий, содержащие предложения о заработке в сети и от «биржевых трейдеров» (организаций и индивидуальных предпринимателей, которые вовлекают физические лица в инвестирование денежных средств вместо осуществления работы, согласно заявленной вакансии), а также вакансии, так или иначе связанные с переводом пенсионных накоплений в НПФ;

Запрещено размещение вакансий, содержащих политическую агитацию.

Требования к названию и описанию товара и услуги

1. Название и описание объявления должны быть составлены на русском языке, за исключением международных и общеизвестных товарных знаков. Пользователь вправе продублировать текст на родном языке.

2. В названии объявления должно быть указано только наименование услуги, товара, остальная информация указывается в описании.

3. Название и описание объявления должны соответствовать изображению товара (услуги) на фотографиях.

4. Не указывайте в названии и описании объявления контактную информацию: номер телефона, адрес, название сайта, никнеймы, а также способы связи вне интерфейса Юлы, в том числе названия мессенджеров. Для общения используйте аудио/видео звонки и чат внутри Юлы.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

5. В названии объявления запрещено использование слов, привлекающих внимание покупателя, например: «Внимание», «Акция», «Скидки» и прочее. Информацию об акционных предложениях следует разместить в описании товара (услуги).
6. В названии и описании запрещено использование слов (тегов), не относящихся к объявлению с целью продвижения его в поиске.
7. Описание объявления может содержать до 3000 символов.

Требования к объявлениям категории «Недвижимость»

К объявлениям категории Недвижимость применяются все требования, описанные в Правилах площадки. Дополнительно применяются требования, приведенные ниже.

1. Требования к названию и описанию

- 1.1. Название и описание в объявлении должны полностью соответствовать размещаемому объекту недвижимости, параметрам, добавленным фотографиям;
- 1.2. В названии и описании запрещено использование символов, привлекающих внимание покупателя, например: более 2 знаков препинания подряд, эмодзи и прочие символы, а также написание текста заглавными буквами;
- 1.3. Запрещается размещать объявления с контактными данными в описании и названии, а также упоминать сторонние предложения, помимо информации об основном объекте недвижимости.

2. Требования к параметрам объекта и условиям сделки

- 2.1. Запрещается размещать объявления с ложной информацией о нахождении объекта недвижимости в собственности автора объявления;
- 2.2. В объявлении необходимо указывать реальные размеры комиссии агента, предоплаты;
- 2.3. Запрещается размещать объявления, параметры которого не соответствуют объекту недвижимости. В том числе, запрещено указывать:
 - 2.3.1. Название и описание в объявлении должны полностью соответствовать размещаемому объекту недвижимости, параметрам, добавленным фотографиям;
 - 2.3.2. В названии и описании запрещено использование символов, привлекающих внимание покупателя, например: более 2 знаков препинания подряд, эмодзи и прочие символы, а также написание текста заглавными буквами;
 - 2.3.3. Запрещается размещать объявления с контактными данными в описании и названии, а также упоминать сторонние предложения, помимо информации об основном объекте недвижимости.

3. Требования к параметрам объекта и условиям сделки

- 3.1. Запрещается размещать в категории Недвижимость объявления, в которых указан некорректный адрес объекта недвижимости:
 - 3.1.1. В объявлении должен быть указан верный номер дома для квартиры, частного дома;
 - 3.1.2. Адрес и маркер на карте должны совпадать с адресом, указанным в объявлении;
 - 3.1.3. Указанные город, район, метро, улица должны соответствовать фактическому адресу.

4. Требования к фотографиям

- 4.1. Размещаемые фотографии должны быть хорошего качества, отображать реальное состояние объекта;



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

4.2. Запрещается размещать фотографии в объявлении с рекламной информацией (ссылки, номера телефонов и прочие контакты) и излишним текстом;

4.3. В объявлении должны присутствовать фотографии внутреннего убранства объекта недвижимости и/или его планировки, в том числе:

4.3.1. в объявлениях аренды или продажи квартир фотографии с общими планами всех комнат, включая санузел и прихожую;

4.3.2. если продается дом, необходимо разместить фотографии интерьера и экстерьера;

4.3.3. если продается жилье на этапе строительства, необходимо разместить фотографии плана объекта.

5. Требования к цене

5.1. В поле «Цена» независимо от типа сделки необходимо указывать стоимость за объект полностью, без учета скидок;

5.2. При сдаче объекта в посуточную аренду, необходимо указывать стоимость за 1 сутки или за минимальное количество дней, на которое сдается объект.

6. В категории Недвижимость запрещается размещать:

6.1. Неактуальные или с заведомо ложной информацией предложения;

6.2. Объявления о продаже имущества по договору пожизненного содержания/ ренты;

6.3. Объявления с аукционами, торгами, комиссионной продажей имущества лиц, объявленных банкротами.

Требования к пользовательским аккаунтам в сервисе

Администрация оставляет за собой право блокировать аккаунты пользователей за нарушение правил сервиса, в том числе за систематическое нарушение при размещении объявлений.

На Юле запрещается:

1. Размещать одинаковые или схожие объявления, независимо от указанного местоположения или выбранной категории, в том числе через разные аккаунты.

2. Использовать в личных данных (фото, имя, фамилия):

2.1. нецензурные выражения;

2.2. ложную информации, в том числе представляться «администрацией», «модератор», «поддержкой», «менеджером» и т.п.;

2.3. выражения экстремистского содержания;

2.4. выражения с призывом к насилию;

2.5. рекламную и контактную информацию (номера телефонов, адреса сайтов, названия аккаунтов на сторонних интернет-сервисах).

3. Массовая рассылка сообщений (спам) другим пользователям приложения с одного или нескольких аккаунтов пользователя.

4. Продажа и покупка бонусов. Бонусы для поднятия объявления предоставляются сервисом Юла бесплатно.

5. Воспроизводить, распространять, перерабатывать в коммерческих или некоммерческих целях программные элементы Сервиса при отсутствии разрешения Компании на совершение данных действий.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

6. Воспроизводить элементы дизайна или пользовательского интерфейса Сервиса при создании сайтов или ведении любой коммерческой деятельности в сети Интернет или вне ее.
7. Регистрироваться в качестве Пользователя от имени или вместо другого лица («фальшивый аккаунт»), искажать сведения о себе и своем возрасте.
8. Вводить Пользователей в заблуждение относительно своей личности, используя логин другого зарегистрированного Пользователя.
9. Использовать программное обеспечение и осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования Сервиса или Личных кабинетов Пользователей.
10. Загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вирусы, трояны и другие вредоносные программы.
11. Использовать без специального на то разрешения Компании автоматизированные скрипты (программы) для сбора информации из Сервиса.
12. любым способом, в том числе, но не ограничиваясь, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома, пытаться получить доступ к логину и Личному кабинету другого Пользователя.
13. Осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других лиц.
14. Осуществлять использование Сервиса не по назначению или иным способом, кроме как через интерфейс, предоставленный Компанией.
15. Воспроизводить, дублировать, копировать, продавать, осуществлять торговые операции и перепродавать доступ к использованию Компании.
16. Размещать любую другую информацию и/или Объявления, которые, по личному мнению Компании, являются нежелательными, не соответствуют целям создания Сервиса, ущемляют интересы Пользователей или по другим причинам являются нежелательными для размещения в Сервисе.
17. Осуществлять массовые однотипные действия (например, публиковать объявления путем использования скриптов) самостоятельно либо от имени других Пользователей с использованием функционала Сервиса, в том числе, путем введения в заблуждение или с обещанием поощрения, в том числе, с использованием любых программ, автоматизированных скриптов.
18. Размещать Объявления:
 - 18.1. в отношении Товаров, оборот и реализация которых запрещена и/или ограничена действующим применимым законодательством;
 - 18.2. одинаковые или схожие объявления в отношении одного и того же Товара, в том числе через разные Личные кабинеты;
 - 18.3. в отношении Товаров, перечисленных в списке запрещенных товаров и услуг;
 - 18.4. содержащих информацию, перечисленную в требованиях к размещению объявлений;
 - 18.5. о несуществующих и неактуальных предложениях;
 - 18.6. содержащие рекламную информацию — реклама компании, магазина, интернет-ресурса или необоснованное использование товарных знаков известных брендов;
 - 18.7. о покупке, обмене, поиске, находке или потере;
 - 18.8. связанные с просьбами о материальной помощи;
 - 18.9. в которых одновременно присутствуют несколько товаров, за исключением товаров и услуг, продажа которых невозможна по отдельности;
 - 18.10. о продаже товаров и услуг в неопределенном количестве, за исключением случаев, когда определить и указать количество невозможно;



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

- 18.11. о посредничестве, продаже товаров на заказ. В момент размещения Объявления товар должен быть в наличии;
- 18.12. не предоставляющие исчерпывающей информации о товаре или услуге;
- 18.13. с заведомо ложной информацией о товаре или услуге.

Требования к объявлениям категории «Легковые автомобили»

К объявлениям категории Легковые автомобили применяются все требования, описанные в Правилах сервиса Юла, запрещенных товарах и услугах, а также в Требованиях к фотографиям.

Дополнительно применяются требования, приведенные ниже.

1. Общие положения категории Легковые автомобили

1.1. Пользователю предоставляется возможность бесплатно размещать объявления на период 30 календарных дней о продаже легковых автомобилей.

1.2. Количество доступных Пользователю для размещения бесплатных объявлений в категории Легковые автомобили определяется и может в любой момент изменяться сервисом Юла. Размещение большего количества объявлений, чем определено сервисом Юла для бесплатного размещения, является платным и оплачивается в соответствии с тарифами сервиса Юла, действующими на момент размещения соответствующего объявления.

1.3. По истечении периода показа бесплатного объявления Пользователь имеет возможность безвозмездно продлить на период 30 дней показ данного объявления в случае, если такие действия не приведут к превышению количества доступных Пользователю для размещения бесплатных объявлений в категории Легковые автомобили. В случае, если продление периода показа объявления Пользователем приведет к превышению количества доступных Пользователю для размещения бесплатных объявлений в категории Легковые автомобили, Пользователь имеет возможность продлить показ объявления за плату.

1.4. В течение 24 часов с момента продажи или снятия с продажи автомобиля Пользователь обязан снимать объявления с публикации.

1.5. При изменении состояния или параметров автомобиля Пользователь обязан в течение 24 часов корректировать информацию в объявлении (поддерживать актуальность и достоверность информации).

2. Требования к объявлениям категории Легковые автомобили

2.1. Пользователь обязан указывать актуальную информацию, соответствующую реальным данным продаваемого автомобиля, а именно:

2.1.1. Полную и актуальную стоимость автомобиля в рублях. При значительном её отличии от среднерыночной стоимости в описании необходимо указывать причины данного отличия.

2.1.2. В случае, если стоимость автомобиля указана с учетом текущих скидок, специальных предложений и/или акций, необходимо дополнительно указывать это с помощью параметра <withalldiscounts> при автозагрузке объявлений с помощью XML / YML -файлов.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

2.1.3. Корректную марку/модель автомобиля в соответствии с каталогом ресурса либо использовать марку "Прочие авто" при отсутствии корректной марки/модели в каталоге.

2.1.4. Корректный тип кузова автомобиля в соответствии с каталогом ресурса.

2.1.5. Год выпуска автомобиля в соответствии с ПТС.

2.1.6. Корректное расположение руля.

2.1.7. Корректные данные технических характеристик продаваемого автомобиля.

2.1.8. Актуальный пробег автомобиля в километрах в соответствии с показаниями одометра. При его значительном отличии от среднего значения относительно возраста автомобиля необходимо вносить поясняющую информацию в описание объявления

2.1.9. Состояние «Битый» при размещении объявления о продаже поврежденного автомобиля или автомобиля, продающегося целиком на запчасти.

2.1.10. Актуальный город местонахождения и осмотра автомобиля (предложения "в наличии") либо город, в котором есть возможность заказать и получить указанный автомобиль (предложения "в пути").

2.2. Требования к фотографиям

2.2.1. В объявлении должны присутствовать реальные фотографии внешнего вида продаваемого автомобиля;

2.2.2. Размещаемые фотографии должны быть хорошего качества и отображать актуальное состояние автомобиля;

2.2.3. Запрещается размещать на фотографиях телефоны, ссылки, профили в соцсетях (никнеймы) или прочую рекламную информацию, а также излишнее количество текста.

2.3. Требования к описанию объявления:

2.3.1. Описание объявления должно быть составлено на русском языке в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, за исключением международных и общеизвестных товарных знаков

2.3.2. Описание объявления должно полностью соответствовать размещаемому автомобилю, его параметрам и добавленным фотографиям

2.3.3. В описании запрещается использование символов, привлекающих внимание покупателя (более 2 знаков препинания подряд, эмодзи и прочие символы, а также написание текста заглавными буквами или транслитом)

2.3.4. Запрещается размещать в описании телефоны, ссылки, профили в соцсетях (никнеймы) или прочую рекламную информацию

2.3.5. Запрещается размещать в описании нецензурную лексику.

3. В категории Легковые автомобили запрещается размещать

3.1. Неактуальные объявления или объявления, содержащие заведомо ложную информацию;

3.2. Объявления о продаже автомобилей без наличия документов и (или) прав, необходимых для осуществления продажи;

3.3. Объявления о продаже документов на автомобиль, номерных табличек кузова и (или) рамы;

3.4. Объявления о продаже государственных регистрационных знаков, а также автомобилей, продающихся без возможности их покупки без номерного знака;

3.5. Объявления о продаже других автомобилей, использующие уже имеющиеся ранее объявления. Для продажи другого автомобиля необходимо создать новое объявление и оплатить его размещение;

3.6. Повторные объявления о продаже одного и того же автомобиля, независимо от расположения их на различных профилях, либо одном и том же;



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

- 3.7. Объявления, содержащие информацию более чем об одном автомобиле, за исключением случаев, когда автомобили принадлежат к одной модели/семейству и продаются вместе для использования части из них в качестве доноров запчастей для основного автомобиля;
- 3.8. Объявления о покупке, обмене, аренде, поиске автомобилей или их собственников;
- 3.9. Объявления, содержащие призывы к участию в торгах и аукционах; посредничество и комиссионная продажа имущества лиц, объявленных банкротами;
- 3.10. Объявления о продаже автомобилей по запчастям. Объявления о продаже запчастей необходимо размещать в категории “Запчасти и автотовары” => “Запчасти”;
- 3.11. Объявления о продаже легкого коммерческого транспорта, грузовиков, автобусов, мотоциклов или спецтехники. Объявления о продаже данных транспортных средств необходимо размещать в отдельно выделенных категориях “Спецтехника и мотоциклы” => “Автобусы и грузовики” (в данной категории размещается в том числе легкий коммерческий транспорт), “Мототехника”, “Спецтехника” соответственно;
- 3.12. Объявления о продаже автомобилей коммерческим лицом из личного кабинета частного лица. Для того, чтобы получить возможность размещать коммерческие объявления, необходимо воспользоваться следующими контактными данными: +7 495 660-60-11, sales@am.ru.

Общие требования к размещению объявлений

Запрещено размещение:

1. Объявлений о продаже запрещенных товаров и услуг.
2. Одинаковых или схожих объявлений, независимо от указанного местоположения или выбранной категории, в том числе через разные аккаунты.
3. Объявлений о несуществующих и неактуальных предложениях.
4. Объявлений, содержащих рекламную информацию — реклама компании, магазина, Интернет-ресурса или необоснованное использование товарных знаков известных брендов.
5. Объявлений о покупке, поиске (кроме размещения вакансий и запросов на услуги в соответствующей категории), сборе материальной помощи, находке или потере.
6. Объявлений, в которых присутствует ряд различных товаров. На каждый отдельный товар должно быть размещено своё объявление с уникальными фотографиями. За исключением предложения из набора или комплекта целиком.
7. Объявлений о посредничестве, продаже товаров на заказ или по предоплате. В момент размещения объявления товар должен быть в наличии. Допустимо размещение услуг, предполагающих предварительный заказ («вяжу игрушки на заказ» или «пеку торты на заказ»).
8. Объявлений, не дающих исчерпывающего представления о товаре или услуге.
9. Объявлений с заведомо ложной информацией о товаре или услуге (цена в ценнике и в описании должна совпадать, название и описание объявлений должны соответствовать товару, изображенному на фотографиях, и т.п.)
10. Объявлений с информацией, которая:



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

- 10.1 содержит угрозы, дискредитирует, оскорбляет, порочит честь и достоинство или деловую репутацию или нарушает неприкосновенность частной жизни других пользователей или третьих лиц;
- 10.2 нарушает права несовершеннолетних лиц;
- 10.3 является вульгарной или непристойной, содержит порнографические изображения и тексты или сцены сексуального характера с участием несовершеннолетних; содержит нецензурную брань, бранные слова и выражения, не относящиеся к нецензурной брани;
- 10.4 содержит информацию о жестоком обращении с животными;
- 10.5 содержит описание средств и способов суицида, любое подстрекательство к его совершению;
- 10.6 пропагандирует и/или способствует разжиганию расовой, религиозной, этнической ненависти или вражды, пропагандирует фашизм или идеологию расового превосходства;
- 10.7 содержит экстремистские материалы;
- 10.8 пропагандирует преступную деятельность или содержит советы, инструкции или руководства по совершению преступных действий
- 10.9 содержит информацию ограниченного доступа, включая, но не ограничиваясь, государственной и коммерческой тайной, информацией о частной жизни третьих лиц;
- 10.10 содержит рекламу или описывает привлекательность употребления наркотических веществ, в том числе «цифровых наркотиков» (звуковых файлов, оказывающих воздействие на мозг человека за счет бинауральных ритмов), информацию о распространении наркотиков, рецепты их изготовления и советы по употреблению;
- 10.11 носит мошеннический характер;
- 10.12 нарушает интеллектуальные права третьих лиц;
- 10.13 содержит спам, в том числе в виде простого набора букв в объявлении, в том числе в названии и/или описании товара, размещения объявлений в отношении несуществующих товаров
- 10.14 нарушает иные права и интересы граждан и юридических лиц или требования законодательства Российской Федерации;
- 10.15 описывает способы заработка в интернете, содержит информацию о казино, тотализаторах, любых азартных играх и пари;
- 10.16 содержит описание финансовых пирамид;
- 10.17 является политической рекламой.

Запрещенные товары и услуги

1. Услуги интимного характера, а также эротические материалы и товары для взрослых, в т.ч. секс-игрушки и презервативы, нижнее белье с вырезами или прозрачное (просвечивающее).
2. Все виды оружия (охотничье, пневматическое, страйкбольное, гражданское и т.д.), в том числе холодное (за исключением кухонных, перочинных, канцелярских ножей), а также комплектующие изделия к нему (прицелы и т.д.), копии коллекционного оружия, сувенирное и декоративное оружие, а также изделия конструктивно схожие с оружием.
3. Вооружение, боеприпасы, военная техника, комплектующие изделия и запасные части, все виды ракетного топлива, взрывчатые вещества и отходы, средства взрывания, порох,



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

- пиротехника, лазеры, боевые отравляющие вещества, специальное снаряжение личного состава военизированных организаций и материалы, специальное оборудование, нормативно-техническая документация на их производство и эксплуатацию.
4. Спирт, алкогольные напитки, устройства, а также ингредиенты для их изготовления.
 5. Табак, табачные изделия, табачная продукция, электронные сигареты, кальяны, включая комплектующие и расходные материалы, курительные принадлежности (за исключением зажигалок и пепельниц).
 6. Товары медицинского назначения, лекарственные средства, в том числе используемые в ветеринарии.
 7. Услуги медицинского характера, в том числе консультации диетологов, услуги ветеринаров, инъекции ботокс-препаратами, лечебный или детский массаж и косметологические услуги.
 8. Человеческие органы и ткани, донорские услуги, а также услуги суррогатных матерей.
 9. Монеты и банкноты, находящиеся в обращении, иностранная валюта и иные валютные ценности (за исключением их купли-продажи для нумизматических целей).
 10. Государственные награды.
 11. Услуги по написанию и готовые дипломные, курсовые работы, аналогичные виды работ.
 12. Товары, оборот которых нарушает интеллектуальные права третьих лиц.
 13. Ценные бумаги (акции, облигации, чеки и др.) кроме бумаг для целей коллекционирования с явно указанным истекшим сроком действия и/или отметкой о недействительности/аннулировании/погашении.
 14. Яды, наркотические и психотропные вещества.
 15. Товары и оборудование, содержащие радиоактивные вещества и изотопы, уран и другие делящиеся материалы и изделия из них, а также отходы их содержащие.
 16. Товары или услуги, предназначенные для обмана пользователей или государственных органов, в том числе документы, удостоверяющие личность, социальные карты, служебные удостоверения, пропуска, справки медицинских учреждений, бланки документов, рамки-перевертыши на автомобильные номера, услуги по корректировке одометра, поддельные денежные знаки, неодимовые магниты, документы на транспортное средство, диагностические карты и т.д.
 17. Базы данных, содержащие персональные данные, материалы и услуги, содержащие государственную, банковскую, коммерческую и иную тайны (в том числе коды от банковских карт, сейфов и т.д.); учетные записи ресурсов и сервисов (социальные сети, электронная почта, игры и т.д.).
 18. Технические средства, предназначенные для негласного получения информации, а также шифровальная техника.
 19. Товары и услуги, не имеющие потребительской ценности, а также астрологические и трансцендентные услуги: колдовство, магия, нетрадиционная медицина.
 20. Объекты культурного и археологического наследия, определяемые в соответствии с законами Российской Федерации.
 21. Услуги по установке нелегальных копий программного обеспечения и изменению заводских настроек, в том числе: unlock, jailbreak и др., а также товары с установленными нелегальными копиями программного обеспечения и измененными заводскими настройками, заблокированная техника.
 22. экстремистские материалы, товары с нацистской символикой.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

23. Редкие и находящиеся на грани исчезновения животные и растения, изделия из них, а также шкуры, перья и другие части и органы диких животных.
24. Игровое и лотерейное оборудование, используемое для проведения азартных игр.
25. Капканы и рыболовные сети.
26. Предложения о продаже и оформлении телефонных номеров, SIM-карт или выгодных тарифов, а также карт кабельного и спутникового телевидения, предложения об аренде телефонных номеров, SIM-карт (включая, но не ограничиваясь, в составе модема).
27. Любые финансовые услуги, услуги по страхованию, обучению игры на бирже и Forex, банкротство, уступки прав требования долга, финансовое посредничество, коллекторские и антиколлекторские услуги, услуги по прописке и временной регистрации.
28. Лекарственное сырье, получаемое от северного оленеводства (панты и эндокринное сырье).
29. Материалы, передаваемые виртуально, не записанные на электронный носитель (идеи, методы, установки), в том числе электронные билеты.
30. Абонементы, скидочные карты, сертификаты, купоны, клубные карты, массовая продажа билетов.
31. Водные биологические ресурсы, животные, добытые в результате незаконного вылова или незаконной охоты.
32. Драгоценные и редкоземельные металлы, драгоценные камни, а также отходы, содержащие драгоценные и редкоземельные металлы и драгоценные камни (за исключением ювелирных изделий).
33. Результаты научно-исследовательских, проектных и учебных работ, результаты исследований по созданию вооружения и военной техники.
34. Контрафактные товары или краденое имущество.
35. Поддельные денежные знаки и поддельные знаки почтовой оплаты.
36. Товары и услуги, нарушающие тайну частной жизни или содержащие государственную, банковскую, коммерческую или иную тайны.
37. Номера телефонов, адреса электронной почты или другие контактные данные третьих лиц.
38. Услуги, направленные на накрутки, продвижения, а также услуги по созданию искусственного трафика в социальных сетях и других подобных ресурсах.
39. Товары, находящиеся под санкциями со стороны государства.
40. Товары и услуги, оборот которых запрещен законодательству Российской Федерации.
41. Услуги, предлагающие подключение к агрегаторам такси.
42. Призывы к участию в торгах, аукционах и на биржах; посредничество и комиссионная продажа имущества лиц, объявленных банкротами.

Требования к категории объявления

1. Размещайте объявление в соответствующей категории. Если не удалось найти наиболее подходящую — можно выбрать категорию «Другое».
2. Не размещайте объявления с несколькими товарами или услугами, на каждое предложение должно быть своё объявление в соответствующей категории. Исключением



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

может являться набор или комплект целиком, так же услуги схожего характера (напр., маникюр, педикюр, наращивание ногтей).

Безопасная сделка

Безопасная сделка для продавца

Скидки на товары

Почему появляются скидки на товары?

Скидку на товар устанавливает сам продавец. Разницу в стоимости продавец получает бонусами Юлы — их можно тратить на частичную оплату услуг продвижения.

Также у покупателя может быть купон, который дает скидку на товар. Юла полностью компенсирует разницу в стоимости: продавец получает деньги в полном объеме, кроме нашей комиссии — она составляет до 10% от цены товара.

Когда купон сработает, покупатель увидит соответствующую подсказку около кнопки «*Купить*».

Как установить скидку на товар и получить кэшбек?

Чтобы установить скидку на один товар, откройте объявление и нажмите «*Сделать скидку*».

Скидку можно установить на любой товар, который продается через «*Безопасную сделку*».

Чтобы установить скидку на несколько товаров, перейдите в раздел «*Управление скидками*» в вашем профиле. Выберите товары, на которые хотите снизить стоимость, и нажмите «*Сделать скидку*».

В течение 30 дней можно продать до пяти товаров со скидкой. Месяц начинается с заключения первой сделки.

Размер скидки Юла считает автоматически. Бонусы поступают продавцу сразу после того, как будет завершена «*Безопасная сделка*».

Как покупатель узнает о скидке на товар?

Покупатели видят товары со скидкой в ленте — они отмечены специальным значком. В объявлениях мы показываем обе цены — и старую, и новую со скидкой.

Как отключить скидку?

Чтобы отключить скидку, нажмите на три точки на странице объявления и выберите «*Убрать скидку*».

Получение денежных средств

Как получить деньги за товар?

Чтобы получить деньги, привяжите банковскую карту к профилю на Юле — сделать это можно в «*Настройках*», раздел «*Банковские карты*». Следить за статусом выплат можно



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

на странице самой сделки — там же указан номер карты, на которую поступят денежные средства.

Вы также можете использовать карту MOMENTUM — в этом случае в реквизитах карты заполните поле *Имя и Фамилия* латинскими буквами.

Все платежи на Юле безопасны. При привязке карты нужно указать срок действия карты, фамилию и имя, а также CV-код. Эти данные нужны, чтобы отправить запрос в банк и убедиться в том, что Юла может начислить вам деньги за товар.

В какой срок поступают деньги от продажи?

Обычно деньги от продажи поступают на счёт сразу после завершения сделки. Иногда банку требуется некоторое время на обработку операции, и срок может увеличиться до трех дней. Вы можете следить за уведомлениями от банка и проверять выписку по счёту.

Что такое комиссия сервиса?

Комиссия в «*Безопасной сделке*» — небольшой процент, который Юла берет за сохранность денег и безопасные переводы. Комиссию платит продавец в случае успешной продажи. Ее точный размер можно узнать при редактировании объявления — кликните на цену и посмотрите, какую сумму получите при оплате онлайн.

Возникли трудности с получением денежных средств?

Ошибка при привязке карты

Ошибка привязки карты возникает, если ваш банк отказывается привязать карту к Юле. Попробуйте привязать другую карту или уточните причины отказа у своего банка.

Ошибка «Не удалось перевести деньги на карту»

Если сразу после завершения сделки появилась ошибка «*Не удалось перевести деньги на карту*», сделайте следующее:

- проверьте срок действия вашей карты;
- если с картой все в порядке, попробуйте привязать текущую карту заново или указать реквизиты новой. Затем повторите выплату — нажмите кнопку *Попробовать еще раз* на странице заказа.

Если проблему не удастся решить самостоятельно, напишите нам.

Сделка с доставкой

Сразу после оплаты товара вы получаете SMS и уведомление в приложении Юлы с информацией о заказе. Товар и его доставку службой Voxberry оплачивает покупатель.

Как отправить товар?

Упаковка

Оберните товар упаковочной бумагой, заполните все пустоты внутри коробки или пакета для защиты посылки от повреждений. Обязательно используйте пупырчатую пленку. Компания Voxberry предоставляет внешние коробки и пакеты для упаковки бесплатно.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

Поиск пункта доставки

Найдите удобный пункт Voxberry и отнесите товар. Выбрать ближайшее отделение можно на карте в заказе или на сайте партнера. Если в вашем городе нет отделения, отправить товар можно из ближайшего населенного пункта, где есть Voxberry.

Обратите внимание: пункт должен принимать посылки от физических лиц.

Если в пункте у вас не принимают товар, значит у партнера случился сбой, пункт не принимает посылки или не работает с физическими лицами — проверить это можно на сайте Боксберри. Самый быстрый способ решить вопрос — отнести посылку в другое отделение.

Передача товара

Передайте товар в доставку — назовите сотруднику Voxberry номер накладной. Трек-номер начинается с 00001... — его можно найти в SMS, в самом заказе на сайте Юлы и в нашем приложении.

Когда отправлять товар?

После оплаты у вас есть 3 дня, чтобы передать товар в доставку. Если вы не успеваете, попросите покупателя продлить сделку — для этого ему нужно нажать кнопку «Продлить время обработки». Одно нажатие продлевает сделку на 24 часа.

Как покупатель проверяет товар?

Когда товар доставят, покупатель осматривает его на соответствие описанию и наличие повреждений, и либо оставляет у себя, либо отказывается от покупки.

На проверку у покупателя есть 15 минут. Подключать технику к сети для проверки и примерять одежду в Voxberry запрещено.

Покупатель не сможет испортить или подменить товар — осмотреть посылку можно только в присутствии сотрудников Voxberry, которые следят за этим.

Если сделка завершена успешно, вы получаете деньги от продажи. Если что-то пошло не так, Юла бесплатно вернет вам товар, а покупателю — деньги.

У покупателя есть 5 дней, чтобы получить товар. На шестой день Юла автоматически отменяет сделку и бесплатно возвращает вам посылку.

Что делать, если товар потеряли или повредили в доставке?

Если посылку повредили, покупателю нужно сделать фото товара и упаковки и заполнить акт отказа. В акте покупатель описывает повреждения и претензии к упаковке, если они есть. Напишите нам, и Voxberry проведут проверку — если посылку повредили в транспортной компании, вам компенсируют деньги за товар.

Если товар потеряли, позвоните или напишите в Voxberry, чтобы начать его поиски. Если товар не найдут, вам вернут за него деньги.

Вы также можете написать в поддержку Юлы — мы поможем решить этот вопрос.

Сделка без доставки

Как проходит сделка без доставки?



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Сразу после оплаты товара вы получаете SMS и уведомление в приложении Юлы с информацией о заказе. Заказ будет отображаться в разделе «*Мои продажи*».

Передача товара

Товар можно передать покупателю любым удобным способом — лично в руки или любой службой доставки. На передачу товара у вас есть 3 дня, иначе сделка отменится.

Подтверждение передачи

На странице заказа подтвердите, что передали товар — нажмите кнопку «*Подтвердить передачу*».

Подтверждение получения

Когда товар оказывается у покупателя, он подтверждает получение, после чего Юла выплачивает вам деньги. Если с товаром что-то не так, покупатель может открыть спор — на это есть 3 дня.

Сделайте дополнительные фото или видео перед передачей товара, зафиксировав дату съемки. Если покупатель откроет спор, это поможет Юле лучше разобраться в ситуации. Если покупатель не открывал спор и не подтверждал получения в заказе, сделка завершается в вашу пользу, и вы получаете деньги от продажи.

Как доставить товар в другой город?

В сделках без доставки пользователи сами решают, какой компанией и за чей счет доставлять товар. Юла рекомендует оплачивать доставку при получении товара — это позволяет покупателю минимизировать риски.

Если вам нужна доставка Vohberry, а товар уже оплачен, покупатель может отменить текущую сделку. После этого нужно оформить заказ заново, выбрать доставку Vohberry и оплатить на Юле товар и услуги транспортной компании.

Когда отправлять товар?

После оплаты у вас есть 3 дня, чтобы передать товар в доставку. Если вы не успеваете, попросите покупателя продлить сделку — для этого ему нужно нажать кнопку *Продлить время обработки*. Одно нажатие продлевает сделку на 24 часа.

Как проходит рассмотрение спора?

Споры рассматривает Арбитр Юлы. Если Арбитру нужна дополнительная информация, он запрашивает ее у продавца или покупателя, после чего выносит решение.

Срок решения спора — до 7 рабочих дней.

Что делать, если товар поврежден или утерян в доставке?

Если товар доставляют слишком долго или посылка пришла с повреждениями, напишите в поддержку компании-перевозчика. В сделке с самовывозом Юла не принимает участия в доставке и не несет ответственность за повреждения товара.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Безопасная сделка для покупателя

Оплата и возврат денежных средств

Как привязать банковскую карту?

Перейдите в «Настройки» → раздел «Банковские карты» и заполните все реквизиты. Все платежи на Юле безопасны. При привязке карты нужно указать срок действия карты, фамилию и имя, а также CV-код. Эти данные нужны, чтобы отправить запрос в банк и убедиться в том, что Юла может начислить вам деньги за товар.

Какую карту можно использовать для оплаты?

Оплатить товар можно находясь только в Российской Федерации.

Вы можете использовать дебетовую или кредитную карту платежных систем Visa, MasterCard (в т.ч. Maestro), МИР.

Вы также можете использовать карту MOMENTUM и Visa Electron — в этом случае в реквизитах карты заполните поле *Имя и Фамилия* латинскими буквами.

На Юле можно платить кредитной картой — оплата проходит как покупка (МСС код - 7278).

Когда вернутся деньги, если сделку отменили?

Если товар еще не был передан в доставку или лично в руки, чаще всего деньги возвращаются сразу. В остальных случаях возврат занимает три рабочих дня.

Возникли трудности с оплатой или возвратом?

Ошибка привязки карты

Ошибка привязки карты возникает, если ваш банк отказывается привязать карту к Юле. Попробуйте привязать другую карту или уточните причины отказа у своего банка.

Не проходит оплата

Ошибка может возникать в случае, если у вас виртуальная карта.

Если карта физическая, но оплата не проходит, вероятно, вы сделали много попыток оплатить товары. Попробуйте повторить оплату позже — через несколько часов или на следующий день. Если до этого вы ничего не оплачивали, напишите нам в поддержку.

Не вернулись деньги после отмены сделки



ООО «VK»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Чаще всего деньги возвращаются в течение трёх рабочих дней, не считая самого дня отмены сделки. Иногда срок увеличивается до 10 рабочих дней — это зависит от вашего банка.

При возврате банки чаще всего не оповещают клиентов, а некоторые платежи не отображаются в истории операций. Проверьте выписку по счёту вручную или уточните детали операции у банка.

Сделка с доставкой

Как проходит сделка с доставкой?

Перед оплатой укажите реквизиты для доставки в настройках профиля.

Покупка

Нажмите «*Купить*», выберите способ доставки (до пункта Voxberry или курьером) и перейдите к оплате. Заказ отобразится в вашем профиле в разделе *Мои покупки*. Отследить статус доставки можно на странице заказа или на сайте партнера. Когда посылка будет доставлена, вы получите оповещение от Voxberry в смс, на почте или во Вконтакте.

Получение

Когда товар доставят вам, осмотрите его и примите решение о покупке: если с посылкой все в порядке, распишитесь в получении, и мы выплатим деньги продавцу.

Чтобы получить товар, нужно предъявить паспорт и код получения, который отправляют Voxberry.

Если с товаром что-то не так, заполните акт отказа и оставьте товар у сотрудника Voxberry — мы вернем вам деньги, а товар отправим продавцу.

Как узнать сроки доставки и ее стоимость?

Примерная стоимость и сроки доставки указаны на странице с товаром или на сайте Voxberry.

Когда отправлять товар?

После оплаты у продавца есть три дня, чтобы передать товар в доставку. Если он не успевает, продлите сделку — для этого нажмите кнопку *Продлить время обработки*. Одно нажатие продлевает сделку на одни сутки.

Как проверить товар перед получением?

Когда товар доставят, осмотрите его на соответствие описанию и наличие повреждений. Посылку можно оставить у себя или, если с ней что-то не так, отказаться от покупки. На проверку у вас есть 15 минут. Подключать технику к сети для проверки и примерять одежду в Voxberry запрещено.

Как изменить адрес, пункт выдачи или ФИО получателя?

Для смены данных напишите в поддержку Юлы.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Что делать, если товар не подошел?

Вы можете отказаться от товара во время осмотра — выйти с ним за пределы пункта выдачи заказов и вернуть после не получится. Попросите у сотрудника Vohberry акт отказа и заполните его.

Сделка будет отменена, Юла вернет вам деньги, а продавцу — товар. Деньги за доставку в этом случае не возвращаются.

Что делать, если товар поврежден или утерян?

Если посылку повредили, покупателю нужно сделать фото товара и упаковки и заполнить акт отказа. В акте покупатель описывает повреждения и претензии к упаковке, если они есть. Напишите нам, и Vohberry проведут проверку — если посылку повредили в транспортной компании, вам компенсируют деньги за товар.

Если товар потеряли, позвоните или напишите в Vohberry, чтобы начать его поиски. Если товар не найдут, Vohberry вернет за него деньги.

Вы также можете написать в поддержку Юлы — мы поможем решить этот вопрос.

Сделка без доставки

Как проходит сделка без доставки?

Оплата товара

Нажмите *Купить*, выберите самовывоз и перейдите к оплате. Заказ отобразится в вашем профиле в разделе *Мои покупки*.

Доставка товара

Товар можно получить любым удобным способом — лично в руки или любой службой доставки. Чтобы передать вам товар у продавца есть 3 дня, иначе сделка отменится.

Решение о покупке

Осмотрите товар: если с ним все в порядке, подтвердите получение на странице заказа. Если с товаром что-то не так, откройте спор и опишите ситуацию.

У вас есть 3 дня на решение, после чего мы заплатим за товар продавцу.

Если вы оплатили товар, но продавец не выходит на связь, отмените сделку на странице заказа — кнопка находится внизу экрана. Если продавец уже подтвердил передачу, откройте спор.

Как забрать товар из другого города?

В сделках без доставки пользователи сами решают, какой компанией и за чей счет доставлять товар. Юла рекомендует оплачивать доставку при получении товара — это позволяет покупателю минимизировать риски.

Если вам нужна доставка Vohberry, а товар уже оплачен, вы можете отменить текущую сделку. После этого нужно оформить заказ заново, выбрать доставку Vohberry и оплатить на Юле товар и услуги транспортной компании.

Когда отправлять товар?



ООО «VK»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

После оплаты у продавца есть три дня, чтобы передать товар. Если он не успевает, продлите сделку — для этого нажмите кнопку *«Продлить время обработки»*. Одно нажатие продлевает сделку на одни сутки.

Как открыть спор?

Открыть спор можно после того, как продавец подтвердил передачу товара и до того, как вы подтвердили получение.

Чтобы открыть спор, перейдите на страницу заказа и нажмите *«Открыть спор»*, укажите свои требования и оставьте необходимые комментарии.

Как проходит рассмотрение спора?

Споры рассматривает Арбитр Юлы. Если Арбитру нужна дополнительная информация, он запрашивает ее у продавца или покупателя, после чего выносит решение.

Срок решения спора — до 7 рабочих дней.

Оплата и возврат денежных средств

Как привязать банковскую карту?

Перейдите в *«Настройки»* → раздел *«Банковские карты»* и заполните все реквизиты. Все платежи на Юле безопасны. При привязке карты нужно указать срок действия карты, фамилию и имя, а также CV-код. Эти данные нужны, чтобы отправить запрос в банк и убедиться в том, что Юла может начислить вам деньги за товар.

Какую карту можно использовать для оплаты?

Оплатить товар можно находясь только в Российской Федерации.

Вы можете использовать дебетовую или кредитную карту платежных систем Visa, MasterCard (в т.ч. Maestro), МИР.

Вы также можете использовать карту MOMENTUM и Visa Electron — в этом случае в реквизитах карты заполните поле *Имя и Фамилия* латинскими буквами.

На Юле можно платить кредитной картой — оплата проходит как покупка (МСС код - 7278).

Когда вернутся деньги, если сделку отменили?

Если товар еще не был передан в доставку или лично в руки, чаще всего деньги возвращаются сразу. В остальных случаях возврат занимает три рабочих дня.

Технические вопросы

В каких товарах доступна Безопасная сделка и доставка?

«Безопасная сделка» доступна для товаров от 100 до 20 000 рублей в категориях *«Вещи»*, *«электроника и прочее»* и *«Животные»*. Доставку можно подключить для товаров весом не более 15 кг и с габаритами, не превышающими 120см*80 см*50см. Все товары с доставкой

Если вы продаете товары с доставкой, проверьте их габариты — откройте режим редактирования объявления, раздел *«Размеры»*, см.



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Указание точных габаритов товара поможет нам правильно рассчитать стоимость доставки.

Как управлять Безопасной сделкой и доставкой?

«Безопасная сделка» подключается автоматически, если товары попадают под критерии. Включать и отключать сервис можно в настройках профиля — просто передвиньте тумблер в разделе «Безопасная сделка».

Доставка также подключается автоматически для всех объявлений, где это возможно.

Включить и отключить опцию можно и на сайте, и в мобильном приложении Юлы. Для этого передвиньте тумблер «Доставка» на странице объявления.

Если вы включили доставку на товары, заполните реквизиты в настройках профиля — Юла покажет вам ближайшие пункты для отправки товара и точно рассчитает доставку для покупателя.

Как отмечаются товары с Безопасной сделкой и доставкой?

Щит

Так Юла отмечает товары, которые можно купить через «Безопасную сделку». В таких объявлениях покупатель видит кнопку «Купить».

Грузовичок

На товарах с доставкой Voxberry есть значок в виде грузового автомобиля.

Как удалить сделку из раздела Мои продажи?

Удалить сделку из раздела «Мои продажи» нельзя. В этом разделе отображаются все заказы, в том числе отмененные.

Как отменить заказ?

Покупатель может отменить сделку, пока товар не передан в доставку или лично в руки покупателю. Для отмены нужно перейти в заказ и в самом низу нажать кнопку *Отменить заказ*.

Отменить сделку может только покупатель.

Возникла техническая трудность с Безопасной сделкой или доставкой?

На товаре нет значка Безопасной сделки

Если в объявлении нет значка «Безопасной сделки (Щит)», скорее всего товар не соответствует ценовому диапазону или находится в категории, где Безопасная сделка невозможна. (*Недвижимость, Для бизнеса, Авто и мото, Услуги*).

Доставка включена, но покупатель ее не видит

Проверьте в настройках профиля указанные реквизиты для доставки.

Если все поля заполнены верно, убедитесь, что у покупателя есть отделение Voxberry, и что там доступна выдача товаров — сделать это можно на сайте партнера

Горит красная точка в разделе «Мои покупки» или «Мои продажи»

Попробуйте сбросить счётчик уведомлений в настройках приложения: «Профиль» → «Настройки» → «Уведомления» → «Сбросить счётчики уведомлений».



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Безопасность на Юле

Как защитить себя от мошенников?

Мы отправляем пользователям только информационные сообщения о скидках, акциях, заказах и работе сервиса. Чтобы рассказать вам об обновлениях, мы используем push-уведомления, электронную почту, чат на Юле или смс.

Никому не сообщайте SMS-код от Юлы

Он нужен только для входа в ваш аккаунт. Сотрудники Юлы никогда не попросят у вас этот код ни под каким предлогом.

Не переходите по ссылкам и не указывайте там данные ваших карт

Чтобы оплатить товар или получить деньги, не нужно никуда переходить — ни в сторонние мессенджеры, ни на другие сайты. Все операции проходят только внутри Юлы.

На Юле нет ссылок на оплату, возврат или получение выплат. Такие ссылки отправляют только мошенники.

Никому не сообщайте номер телефона, с которого вам звонят по Безопасной сделке — его создают мошенники и используют последние цифры, чтобы войти в ваш аккаунт.

Чтобы оплатить товар на Юле, зайдите на сайт или в мобильное приложение и нажмите кнопку «Купить».

Чтобы получить деньги от продажи по Безопасной сделке, покупатель должен оплатить товар, получить его и подтвердить это на странице заказа. После этого деньги придут вам автоматически. Получить деньги до завершения Безопасной сделки невозможно.

Если продавец, покупатель или тот, кто выдает себя за сотрудника поддержки присылают вам ссылки — вас обманывают. Не открывайте их, не оплачивайте товар и не пытайтесь получить деньги таким способом.

Как проверить, что вы покупаете товар через Безопасную сделку?

Нажмите кнопку «Купить». Сразу после этого перейдите в свой профиль — раздел «Мои покупки». Если товар появился в разделе — все в порядке, его можно оплачивать.

Как проверить, что вы продаете товар через Безопасную сделку?

Если покупатель говорит, что оплатил товар, перейдите в свой профиль — раздел «Мои продажи». Если заказ появился в разделе — все в порядке. После того как сделка завершится, мы пришлем вам деньги от продажи.

Жалобы на пользователей

Мы проверяем все жалобы пользователей Юлы. Профили, которые нарушают правила сервиса, мы блокируем.

Как пожаловаться на пользователя?



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57
+7 (495)-725-63-59

В мобильном приложении нажмите три точки справа сверху, далее *«Пожаловаться»* → выберите нарушение, опишите подробности и подтвердите отправку жалобы галочкой справа сверху.

На сайте перейдите в профиль пользователя, слева нажмите *«Сообщить о нарушении»* → выберите причину, укажите детали и отправьте жалобу.

Как пожаловаться на спам?

В мобильном приложении выделите переписку долгим нажатием и подтвердите отправку жалобы кнопкой *«Спам»*.

На сайте выберите сообщение и справа сверху нажмите кнопку *«Это спам»*.

Если вы не хотите, чтобы пользователь писал или звонил вам, добавьте его в черный список.

Как добавить пользователя в черный список?

В мобильном приложении перейдите в чат с пользователем, нажмите на иконку его профиля сверху экрана, далее — *«Заблокировать»*.

На сайте перейдите в профиль пользователя и нажмите *«Заблокировать»*.

Как пожаловаться на объявление?

На странице объявления нажмите *«Пожаловаться на объявление»* внизу под описанием → выберите причину, укажите детали и отправьте нам жалобу.

Технические вопросы

Не работает сайт

Если при попытке открыть веб-версию Юлы у вас не загружаются отдельные поля, страница целиком или возникает Ошибка 500, попробуйте очистить кэш, файлы cookies или открыть сайт в другом браузере.

Не работает приложение

Если не открывается приложение или конкретная страница в нем, сделайте следующее:

- проверьте, что вы обновили приложение до последней версии — Android, iOS;
- убедитесь в том, что у вас стабильный интернет — попробуйте переключиться с мобильной сети на wi-fi и наоборот;
- очистите кэш на вашем устройстве — это можно сделать в настройках смартфона.

Ошибки в приложении

1. Сервис временно недоступен

Возможные причины:

- устаревшая версия приложения — проверьте обновление для Android и iOS;
- сбой в авторизации — попробуйте выйти из приложения и авторизоваться снова.

2. Ошибка интернет-соединения



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Возможные причины:

- устаревшая версия приложения — проверьте обновление для Android и iOS;
- проблемы с интернетом — попробуйте переключиться с wi-fi на мобильную связь или наоборот.

3. Приложение автоматически закрывается

Возможные причины:

- устаревшая версия приложения — проверьте обновление для Android и iOS;
- нехватка памяти — проверьте, сколько свободной памяти есть на вашем устройстве. Если ее недостаточно, освободите место.