**Электронная подпись**

**Вопрос: Каким образом я могу проверить срок действия своей УКЭП?**

**Ответ:**Проверить срок действия УКЭП можно в самом приложении Крипто Про. Для этого нажмите "Сервис" - "Протестировать" и выберите нужный сертификат. Информация о сроке действия УКЭП будет отображена в строке "Ключ действителен по".

**Вопрос: Как мне проверить электронную подпись в личном кабинете?**

**Ответ:**Рекомендуем пройти проверку электронной подписи в разделе «Руководства» – «Проверка электронной подписи». Если проверка электронной подписи прошла успешно, используйте ее для работы на площадке.

**Вопрос: Где я могу посмотреть установленные на моем компьютере действующие электронные подписи?**

**Ответ:**Для того, чтобы посмотреть весь список установленных действующих электронных подписей на Вашем персональном компьютере, нужно в окне с выбором сертификата в разделе «Проверка электронной подписи» нажать кнопку «Показать полный список».

**Вопрос: Необходимо ли перевыпускать сертификат электронной подписи в случае смены налогоплательщиком реквизитов (ФИО, ИНН и пр.)?**

**Ответ:**Необходимо перевыпускать УКЭП при изменении любых сведений, хранящихся в УКЭП согласно Федерального закона 63-ФЗ «Об электронной подписи». ФИО и ИНН хранятся в УКЭП, поэтому при смене одного или обоих из этих параметров УКЭП необходимо получать заново.

**Вопрос: Если проверка работоспособности УКЭП в разделе "Проверка электронной подписи" на сайте ЭТП (https://m-ets.ru/signTest) проходит успешно, а при попытке подписать заявление на регистрацию "Ошибка при формировании подписи". Что делать?**

**Ответ:**Необходимо скачать актуальную версию плагина КриптоПро по адресу https://cryptopro.ru/products/cades/plugin/get\_2\_0. Или через раздел "Руководства пользователя" на ЭТП. Если это не помогло, необходимо зайти в раздел Расширения в Вашем браузере и проверить, что у Вас Включена последняя версия Расширения “Extension for CAdES Browser Plug-in” , а остальные расширения “Extension for CAdES Browser Plug-in” удалены или отключены. Также рекомендуем: очистить полностью кэш браузера и перезагрузить ПК и попробовать подписать заново.

**Вопрос: В каком удостоверяющем центре лучше получить электронную подпись?**

**Ответ:**Мы работаем со всеми удостоверяющими центрами, аккредитованными при Минкомсвязи РФ, главное, чтобы подпись была усиленная квалифицированная (УКЭП). Также можно получить УКЭП бесплатно в приложении Госключ в смартфоне.

**Вопрос: Я подписал заявку на участие/на регистрацию/ценовое предложение в приложении Госключ на ЭТП и она отображается как подписанная и в приложении Госключ и на Госуслугах , но на ЭТП заявка не подана, почему?**

**Ответ:**Такое возможно по нескольким причинам, например: 1) На подписание документов выделяется определенное время. И даже если документы были подписаны, но время на подписание истекло, то ЭТП их не примет; 2) Закрыто окно, в котором происходит ожидание получения подписи от Госключа или связь данной страницы с ЭТП была разорвана по какой то причине, в связи с чем подпись для отправки вместе с заявкой/ценовым предложением не приходит; 3) Подписанные документы из-за задержек в работе Госключа не поступили на ЭТП или поступили уже по истечении выделенного времени, указанного на экране пользователя. В связи с тем, что Госключ это облачный сервис, могут возникать задержки в работе различных каналов связи, поэтому подписанные документы из сервиса Госключ не всегда приходят на ЭТП в отведенный для подписания срок. В связи с этим приходиться подавать Заявления, и подписывать их в приложении Госключ заново. Если Вы планируете профессионально заниматься покупкой имущества на торгах по Банкротству, то Вы можете приобрести УКЭП на электронном USB-носителе как у любого из наших партнеров, так и в любом аккредитованном удостоверяющем центре.

**Вопрос: При подписании файла возникает ошибка вида “ Невозможно создать Activex объект 'adodb.stream'!...” .**

**Ответ:**Данная ошибка возникает в браузере Internet Explorer и означает, что ПО для работы с площадкой на стороне пользователя некорректно настроено. Для исправления ошибки нужно запустить и установить “Приложение к руководству по установке и настройке электронной подписи” которое находится в разделе Руководства-Руководства пользователя на площадке. Либо в настройках браузера включить “Доступ к источникам данным за пределами домена” (в браузере IE выбрать Сервис-Свойства обозревателя-Безопасность-Надежные сайты-Другой)

**Вопрос: У меня закончилось действие ЭП. Новую ЭП я получил. Нужно ли как-то дополнительно загружать ЭП на площадку?**

**Ответ:**При смене ЭП необходимо проверить корректность установки новой ЭП на компьютере. Для этого, находясь в личном кабинете, Вам нужно воспользоваться разделом «Проверка электронной подписи» в разделе «Руководства».

**Вопрос: Отправил документы на подписание через приложение Госключ- но документы не удается подписать на ЭТП с помощью моей УКЭП выданной в приложении Госключ. Почему?**

**Ответ:**Да, иногда такое может происходить , но данный момент изложен в лицензионном соглашении мобильного приложения Госключ п 6.2. - Правообладатель(приложения) не предоставляет гарантий в отношения безошибочной и бесперебойной работы Приложения или отдельных его компонент на Мобильном устройстве Пользователя, а также в отношении соответствия Приложения конкретным целям Пользователя, не гарантирует точность, полноту и своевременность полученной Пользователем информации, а также не предоставляет никаких иных гарантий, прямо не указанных в настоящем Соглашении. Также Вы можете отправить обращение в службу поддержки по адресу приложения “Госключ” [goskey@gosuslugi.ru](mailto:goskey@gosuslugi.ru)

**Вопрос: При подписании файла возникает ошибка «Невозможно проследить цепочку сертификатов до доверенного корневого центра».**

**Ответ:**Это сообщение означает, что Вам необходимо корректно настроить электронную подпись. В данном случае рекомендуем обратиться в удостоверяющий центр, в котором была получена электронная подпись.

**Вопрос: При подписании документов появляется ошибка: не удается подписать документ.**

**Ответ:**Часто ошибка возникает из-за некорректной работы браузера. Мы не рекомендуем использовать Internet Explorer, советуем перейти в Google Chrome, Яндекс (там необходимо будет установить расширение). В зависимости от операционной системы Вашего ПК обязательно посмотрите инструкцию «Руководство по настройке браузеров в ОС Windows» или «Руководство по настройке ЭП для macOS», находящуюся в разделе «Руководства» - «Руководства пользователя». Если проблема осталась, необходимо направить скриншот экрана на почту mail@m-ets.ru. Письмо будет рассмотрено в рабочие дни.

**Вопрос: На сайте ЭТП при проверке в соответствующем разделе выдаёт сообщение "Не найдены сертификаты". Что делать?**

**Ответ:**Вы можете пройти дополнительную проверка УКЭП по адресу https://cryptopro.ru/sites/default/files/products/cades/demopage/cades\_bes\_sample.html и результат данной проверки сообщить оператору. Вообще, чаще всего данное сообщение возникает у пользователей, у которых истёк срок действия сертификата УКЭП.

**Вопрос: Что необходимо делать, если при проверке КЭП возникает ошибка "Ошибка при формировании подписи"?**

**Ответ:**Скорее всего необходимо установить корневой сертификат в корневые центры сертификации. Сделать это можно следующим образом: Найти Личный сертификат: Пуск - Все приложения - КРИПТО-ПРО - Сертификаты пользователя – Личное - Сертификаты. Затем переходим в сертификат, которым собираемся пользоваться. Далее переходим во вкладку - Путь сертификации, находим корневой (верхний) сертификат который отображается с ошибкой. Заходим в него и сохраняем его на ПК, выбрав вкладку - Состав - Копировать в файл. Находим его в сохраненной папке и устанавливаем корневой сертификат вручную кликнув по нему - Установить сертификат - Локальный компьютер – Далее - Поместить все сертификаты в следующее хранилище – Обзор - Доверенные корневые центры сертификации – Ок – Далее - Готово. После этого путь сертификации в личном сертификате должен отображаться корректно и ошибка при проверке должна исчезнуть.

**Перечисление задатка через площадку**

**Вопрос: Необходимо ли мне подписывать трехсторонний договор о задатке, который приложен к торгам?**

**Ответ:**Перечисление задатка претендентом в соответствии с сообщением о проведении торгов считается акцептом размещенного на электронной площадке договора о задатке.

**Вопрос: В течение какого времени мне придут деньги на лицевой счет, если я оплачивал задаток через обычное пополнение?**

**Ответ:**При условии корректного заполнения назначения платежа зачисление денежных средств происходит в срок, не превышающий 2 рабочих дня, начиная с дня появления данных о входящем платеже в Банковской выписке об операциях по р/с, однако в отдельных случаях зачисление может осуществляться в более длительный срок, необходимый для уточнения незаполненных или неверно заполненных деталей платежа.

**Вопрос: Каким образом я могу пополнить баланс лицевого счета для задатков/услуг с помощью QR кода?**

**Ответ:**После выставления счета в разделе "Выставленные счета" воспользуйтесь функционалом "Показать QR код для заполнения платежного поручения через приложение мобильного банка". Также Вы можете перейти в карточку торгов и без выставления счета сканировать QR код в графе "Размер задатка". Для оплаты по QR коду запуcтите приложение мобильного банка, перейдите в раздел платежи и выберите пункт оплата по QR коду, наведите камеру мобильного телефона на QR код. Обратите внимание, что прямоугольное окно в приложении должно совпасть со штрих кодом. После сканирования кода проверьте правильность заполненных полей, произведите оплату.

**Вопрос: Как мне перевести задаток на торги из личного кабинета, если средства уже поступили?**

**Ответ:**Если денежные средства уже находятся на балансе Вашего лицевого счёта в личном кабинете, то при подаче заявки на участие в торгах Вы сможете сразу указать сумму задатка и перевести его вместе с заявкой. Если заявка на участие в торгах была подана Вами без задатка, то под нужным Вам лотом на странице торгов необходимо нажать кнопку «Перевести (вернуть) задаток», проверить, что введена нужная сумма и подписать электронной подписью, нажав кнопку «Подписать и перевести средства».

**Вопрос: Есть ли возможность ускоренно зачислить денежные средства?**

**Ответ:**Вы можете воспользоваться услугой «Платное онлайн экспресс пополнение счета участника торгов». Денежные средства зачисляются на лицевой счет сразу после оплаты на нашем сайте. Стоимость услуги составляет 15% от суммы пополнения, но не менее 2000 рублей при сумме пополнения до 1млн рублей, 10% от суммы пополнения при пополнении от 1млн рублей до 10млн рублей и 5% от суммы пополнения при пополнении от 10млн рублей.

**Вопрос: Как мне найти свой ID - номер Лицевого счета для задатков ?**

**Ответ:**В личном кабинете участника торгов необходимо перейти в раздел «Лицевой счет для задатков», где Вы можете увидеть свой ID лицевого счета.

**Вопрос: Где увидеть организатору, перевел ли участник задаток?**

**Ответ:**При рассмотрении заявки есть графа, где показывается сумма, которая переведена участником на торги (если «0» - задатка нет).

**Вопрос: Неверно указал ID. Как мне быть?**

**Ответ:**Вам нужно оформить заявление на уточнением платежа через свой личный кабинет участника.

**Вопрос: Я являюсь организатором торгов и хочу использовать реквизиты площадки для поступления задатков.**

**Ответ:**В соответствии с ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.07.2016г. №360-ФЗ, если процедура, применяемая в деле о банкротстве (наблюдение, финансовое оздоровление, внешнее управление, конкурсное производство и т.д.), введена до 15.07.2016 г. задаток принимается на счет, указанный организатором торгов в сообщении о проведении торгов (на счет должника или счет организатора торгов); если с 15.07.2016 г. и позже, задатки могут приниматься на счет оператора электронной площадки ООО «МЭТС».

**Вопрос: Можно ли перевести деньги по лоту после завершения периода приема заявок?**

**Ответ:**Нет, перевести денежные средства по лоту в качестве задатка через функционал площадки возможно только до завершения периода приема заявок, в соответствии с трехсторонним договором о задатке.

**Вопрос: Как пополнить свой лицевой счет?**

**Ответ:**Для пополнения лицевого счета Вам необходимо зайти в свой личный кабинет в раздел «Лицевой счет для задатков», нажать кнопку «Пополнить», заполнить все требуемые поля и скачать счет или квитанцию для оплаты. Также Вы можете воспользоваться услугой "Экспресс-пополнение".

**Вопрос: Участвую в торгах через агента. Как я должен правильно перечислить задаток за участие в торгах, где указаны реквизиты ООО "МЭТС"?**

**Ответ:**Если агент подает заявку на участие в торгах от Вас из своего личного кабинета, то денежные средства для перечисления задатка должны быть зачислены на лицевой счет агента. При этом назначение платежа необходимо оформить в соответствии с п. 3.1.1 публичной оферты о заключении Договора задатка с оператором ЭТП ООО «МЭТС» (https://m-ets.ru/static/offerta\_zadatok.doc): «Задаток для участия в торгах (пополнение лицевого счета) (ID\_\_), НДС не облагается», а также должны быть указаны, ФИО/наименование, ИНН лица, за которое производится платеж. Пополнение лицевого счета не является фактом оплаты задатка за участие в торгах. Участник (в данном случае Ваш агент) самостоятельно переводит задаток на выбранный лот.

**Регистрация на электронной площадке**

**Вопрос: На мой номер телефона не приходят смс-уведомления от ЭТП МЭТС. С чем может быть связана данная проблема?**

**Ответ:**Проблема может быть связана с телефонным аппаратом получателя. Некорректная регистрация в сети, переполнена память. В таких случаях мы рекомендуем перезагрузить телефонный аппарат или переставить SIM в заведомо исправный аппарат и повторить отправку.

**Вопрос: После регистрации на площадке появляется сообщение "Поздравляем с успешной регистрацией! Вам доступно 10 БЕСПЛАТНЫХ подписок на лоты или на поиск, которые Вы можете оформить в течении 1 месяца после регистрации". Как воспользоваться данной возможностью?**

**Ответ:**Для активации подписки необходимо перейти на интересующий лот и воспользовавшись функционалом площадки "Подписаться на обновления" выбрать минимальную подписку, нажать на кнопку "Подписаться" после этого активируется 1 из 10 бесплатных подписок. Таким же образом можно подписаться на новые результаты поиска с выбранными критериями.

**Вопрос: Необходима ли аккредитации на ЭТП МЭТС для участия в торгах по 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)"?**

**Ответ:**Для участия в торгах на ЭТП МЭТС по 127-ФЗ требуется учетная запись физического или юридического лица, которая прошла регистрацию. Аккредитация для участия в торгах проводимых по 127-ФЗ не требуется.

**Вопрос: Я подал заявку, прошло 24 часа, но ничего на почту не пришло, в чем дело?**

**Ответ:**Иногда письма от электронной площадки попадают в папку «Спам».

**Вопрос: У меня компьютер Моноблок Apple iMac на операционной системе MacOS и также есть ноутбук Apple MacBook (макбук) на этой операционной системе. Поддерживает ли Ваша ЭТП работу с КЭП на этих устройствах, смогу ли я участвовать в торгах по банкротству?**

**Ответ:**Да, сможете. Наша ЭТП поддерживает работу с КЭП как в стандартном браузере Safari , так и сторонних (Google Chrome и т.д.). Для успешной работы Вам необходимо установить КриптоПро, необходимые плагины под свой браузер и настроить имеющуюся у Вас квалифицированную электронную подпись. С руководством такой настройки Вы можете ознакомиться в разделе Руководства пользователя ( https://m-ets.ru/page/manuals )

**Вопрос: Когда рассмотрят мою заявку на регистрацию на ЭТП, в какой срок?**

**Ответ:**Согласно регламента рассмотрение заявления на регистрацию проходит в течение 24 часов, по факту - в рабочее время техподдержки регистрация происходит в среднем в течение 30 минут.

**Вопрос: Мою заявку отклонили, что теперь делать?**

**Ответ:**Необходимо подать новую с учетом причин отказа. Срок рассмотрения заявки, поданной повторно, также составляет 24 часа.

**Вопрос: Я зарегистрировался на сайте, получил логин и пароль, но они не подходят для входа в личный кабинет. Что делать?**

**Ответ:**Очень часто пользователи копируют пароль, который приходит на почту. При этом в большинстве случаев захватывается пробел, который воспринимается системой как лишний символ. Попробуйте ввести пароль вручную, соблюдая большие и маленькие буквы. Также проверьте правильность написания электронной почты.

**Вопрос: Я прошел регистрацию. Теперь я могу подавать заявку на участие в торгах по банкротству или нужна еще аккредитация?**

**Ответ:**После регистрации личного кабинета аккредитация не требуется, и можно сразу подавать заявку на участие в торгах по банкротству или в коммерческих торгах.

**Вопрос: Какая стоимость регистрации на площадке?**

**Ответ:**Регистрация является бесплатной.

**Вопрос: Не приходят сообщения на мою электронную почту от площадки. В чём может быть проблема?**

**Ответ:**Скорее всего Ваш почтовый сервер не использует шифрование. Вся почта от площадки отправляется только в зашифрованном виде для соблюдения требований безопасности, и если принимающий сервер не поддерживает шифрование, то он не сможет принять почту от площадки. Попробуйте настроить шифрование, если у Вас свой почтовый сервер или смените электронную почту по заявлению.

**Вопрос: Какие документы прикладывать для регистрации?**

**Ответ:**Для физических лиц: паспорт (страница с актуальной пропиской с фото и органом выдачи). Если подпись оформлена не на данное лицо, необходимо приложить нотариально-заверенную доверенность на владельца подписи и его паспорт. Для индивидуальных предпринимателей: выписка из ЕГРИП, заверенная налоговым органом не позднее 30 дней и паспорт (страница с актуальной пропиской с фото и органом выдачи). Если подпись оформлена не на данное лицо, необходимо приложить нотариально-заверенную доверенность (или с печатью индивидуального предпринимателя) на владельца подписи и его паспорт. Для юридических лиц: выписка из ЕГРЮЛ, заверенная налоговым органом не позднее 30 дней, копия устава с отметкой налоговой, копия решения на генерального директора и паспорт генерального директора. Если электронная подпись оформлена не на генерального директора и содержит наименование организации доверителя, необходимо приложить доверенность на владельца подписи на бланке организации и его паспорт.

**Вопрос: У меня есть зарегистрированный кабинет на ЭТП в качестве физического лица. Однако мне нужно принять участие в торгах как индивидуальный предприниматель. Как я могу это сделать?**

**Ответ:**Вы можете изменить (перерегистрировать) свой кабинет с кабинета физического лица на кабинет ИП. Для этого в личном кабинете необходимо зайти в настройки профиля, далее нажать «Заявление на изменение регистрационных данных», затем выбрать «Зарегистрироваться как индивидуальный предприниматель» и ниже загрузить выписку из ЕГРИП, заверенную налоговым органом не позднее 30 дней. Также Вы должны заменить иные документы, если они изменились. Далее необходимо нажать кнопку «Подписать и опубликовать заявку на регистрацию», причем ЭП должна быть выдана именно на индивидуального предпринимателя (т.е. в ней должен содержаться ОГРНИП ). Повторную заявку на изменение регистрационных данных можно будет отправить только после рассмотрения операторами текущей. После подтверждения изменений оператором Вам на электронную почту придет письмо с отметкой «Заявление на изменение регистрационных данных одобрено». Для начала работы на площадке в качестве ИП Вам нужно выйти и заново зайти в личный кабинет.

**Вопрос: На какое время мне предоставляется пользование моим личным кабинетом участника/организатора торгов?**

**Ответ:**Регистрация и доступ к личному кабинету участника/организатора торгов является бессрочным. Но необходимо помнить, что данные в личном кабинете должны быть актуальными. Если у Вас изменилась прописка или Вы поменяли паспорт, то необходимо внести соответствующие изменения в личном кабинете. Это является ответственностью владельца личного кабинета.

**Вопрос: Если я использую машиночитаемую доверенность (МЧД) для регистрации на площадке, какие полномочия необходимо в ней указать?**

**Ответ:**В связи с отсутствием классификатора полномочий по участию в торгах для МЧД, в доверенности должны быть указаны права поверенного для работы на площадке по участию в торгах от имени доверителя: "Регистрация на электронной торговой площадке для целей организации проведения торгов (или) участия в торгах, в том числе предоставление необходимых для этих целей документов; - подача заявления на регистрацию на площадке по всем направлениям, в том числе предоставление необходимых для этих целей документов; - осуществление действий по участию в торгах; - представление и подписание, в том числе и электронной подписью Представителя, заявки на участие в торгах, и прилагаемых к ней документов, а также получение, направление и подписание электронной подписью Представителя уведомлений, протоколов определения участников торгов, протоколов о результатах торгов, о признании торгов несостоявшимися, договоров о задатке, договоров купли-продажи; - осуществление операций с денежными средствами, зачисленными на лицевые счета в личном кабинете Заявителя, а также иные действия, которые могут быть необходимы для выполнения вышеперечисленных полномочий, включая действия, направленные на обеспечение участия в торгах. - давать согласие на обработку персональных данных Заявителя в целях осуществления полномочий по настоящей доверенности, а также осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области персональных данных при выполнении данного поручения".

**Вопросы по торгам от участников**

**Вопрос: Могу ли я участвовать в коммерческих торгах в интересах другого лица?**

**Ответ:**Да, для этого необходимо зарегистрировать личный кабинет на данное лицо по нотариально заверенной доверенности, также необходимо приложить копию паспорта доверителя и поверенного лица.

**Вопрос: Каким образом я могу настроить при поиске торгов отображение информации о собственнике/имуществе?**

**Ответ:**В личном кабинете у всех зарегистрированных и авторизованных пользователей есть настройка, отвечающая за такое отображение. Она расположена разделе «Профиль» - «Персональные данные» - «Дополнительные настройки».

**Вопрос: Направил заявку на участие в торгах и перевел задаток по реквизитам должника. Должен ли где-нибудь измениться статус и должен ли я прикреплять платежное поручение к своей заявке?**

**Ответ:**В торгах с задатком на реквизиты должника статус платежа в личном кабинете отображаться не будет. По вопросу предоставления платежного поручения к заявке на участие в торгах рекомендуем обратиться к организатору торгов.

**Вопрос: Я первый раз участвую в торгах как физическое лицо. Подскажите, какие документы необходимо приложить к заявке на участие в торгах?**

**Ответ:**Согласно требованиям 127-ФЗ прикладывать документы при подаче заявки не требуется (кроме подтверждения оплаты задатка, если в торгах используются реквизиты не ЭТП МЭТС), но организаторы иногда требуют различные документы. Рекомендуем при возникновении вопросов по комплектности документов связаться напрямую с организатором торгов.

**Вопрос: В каком формате я могу подгружать документы к заявке на участие в торгах?**

**Ответ:**Копии документов должны быть приложены в формате файлов PDF, JPG, JPEG, PNG, DOC, DOCX, ZIP.

**Вопрос: Может ли на публичном предложении конкурсный кредитор оставлять имущество за собой?**

**Ответ:**Да, согласно п. 4.2 ст. 138 Федерального закона от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» конкурсный кредитор по обязательствам, обеспеченным залогом имущества должника, вправе оставить предмет залога за собой в ходе торгов по продаже имущества должника посредством публичного предложения. Это можно сделать на любом этапе снижения цены такого имущества при отсутствии заявок на участие в торгах по цене, установленной для этого этапа снижения цены имущества.

**Вопрос: В первый раз участвую в торгах, открытом аукционе в открытой форме, как они проходят?**

**Ответ:**Если Вы единственный участник, торги по лоту будут признаны несостоявшимися и с вами должен быть заключен договор купли-продажи. Если от двух и более участников, в указанное время начала торгов появляется вкладка под лотом «Перейти на страницу с ходом проведения торгов». По очереди с другими участниками Вы можете подавать ценовые предложения. Цены высчитываются площадкой с учетом указанного организатором шага. Два предложения подряд Вы подать не можете. Торги продлеваются на 30 минут после каждого ценового предложения, но идут первый час обязательно.

**Вопрос: Завершился период №.... Как скоро организатор торгов рассмотрит заявки по этому периоду?**

**Ответ:**Законодательством предусмотрено 5 дней на рассмотрение заявок, но точное время рассмотрения зависит от организатора.

**Вопрос: Как я узнаю о результатах торгов, участником которых я являюсь?**

**Ответ:**Участникам приходят уведомления о подписании протоколов организатором и копии этих протоколов.

**Вопрос: Возможно ли подавать заявки на участие в торгах с планшета или смартфона?**

**Ответ:**Да, физическим лицам доступна возможность подачи заявок на участие в любых торгах на площадке с использованием приложения Госключ с планшета или смартфона. Получение подписи УКЭП в приложении Госключ бесплатно. Подробнее про использование Госключа Вы можете ознакомиться на странице <https://m-ets.ru/page/signature>

**Вопрос: Не можем связаться с организатором. Есть ли у вас дополнительные контактные данные?**

**Ответ:**Вся контактная информация об организаторе торгов размещена на странице с сообщением о торгах в разделе контакты. Оператор электронной площадки дополнительными контактными данными не располагает.

**Вопрос: Могу ли я подать заявку на участие в торгах при помощи Госключа через свой телефон?**

**Ответ:**Да, при подачи заявки на участие в торгах Вам придет уведомление в приложение Госключ на Вашем мобильном устройстве о необходимости подписать заявку. Вам следует подписать её через приложение Госключ, страницу с заполненной заявкой при этом не закрывать, она сама свернется при переходе в приложение Госключ для подписания. После подписания необходимо заново вернуться к открытой странице заявки, в которой следует ожидать поступление подписи. Когда подписанный документ придет от Госключа на эту страницу, заявка будет подана.

**Вопрос: У меня есть зарегистрированный кабинет на ЭТП в качестве Индивидуального предпринимателя (ИП). Однако мне нужно принять участие в торгах как физическое лицо. Как я могу это сделать?**

**Ответ:**Для этого Вам необходимо поставить в электронной форме заявки галочку в соответствующем поле.

**Вопрос: Как правильно учитывать время окончания приема заявок, размещенное в торгах?**

**Ответ:**Дата и время окончания приема заявок, указанные в торгах, означают, что ровно в этот час и минуту прием заявок будет завершен. Т.е., если указано, что прием заявок завершается в 17:59, то это означает, то заявку можно подать вплоть до наступления 59 минуты в этом часе - до наступления 17ч 59мин 00сек. В 17ч 59мин 00сек её уже подать нельзя. Если в торгах посредством публичного предложения в графике снижения цены указано, что один период завершается в 23:59, а следующий начинается в 00:00, то это значит, что между периодами будет 1 минута времени, когда заявки приниматься не будут. В предыдущем периоде прием заявок будет завершен в 23:59:00 ровно, и следующий период начнется только в 00:00:00 следующего дня. Если в графике снижения цены указано, что первый период завершается в 00:00 и следующий период начинается в этот же день в 00:00, то заявки на участие в торгах в первом периоде могут быть поданы до 23:59:59 секунд предыдущего дня. Второй период наступит в 00:00:00 следующего дня.

**Вопрос: Если я переводил задаток за участие в торгах через функционал ЭТП МЭТС и был признан победителем торгов, то мой задаток будет перечислен в счет оплаты имущества автоматически?**

**Ответ:**Если Вы были признаны победителем торгов, то Ваш задаток перечисляется на реквизиты должника по заявлению организатора торгов.

**Вопрос: Можно ли повысить на несколько шагов своё ценовое предложение в открытом аукционе с открытой формой торгов?**

**Ответ:**Направить подряд два и более ценовых предложений от одного участника невозможно.

**Вопрос: Я подал заявки на участие в торгах по нескольким лотам, начало торгов в одно и то же время. Каким образом я могу поучаствовать одновременно в торгах по нескольким лотам?**

**Ответ:**Вы можете открыть несколько вкладок с ходом торгов по лотам в одном браузере.

**Вопрос: Могу ли я отозвать заявку на участие в торгах посредством публичного предложения?**

**Ответ:**Отозвать заявку возможно только до окончания периода, в котором она была подана. После завершения соответствующего периода проведения торгов посредством публичного предложения отзыв заявки участником не может быть осуществлен, так как начинается этап рассмотрения заявки и организатор торгов обязан её рассмотреть в том статусе, в котором она была передана ему оператором ЭТП и опубликовать протокол допуска участников по тому периоду, в котором она была подана.

**Вопросы по торгам от организаторов**

**Вопрос: Как я могу получить документы для оплаты за проведенные торги?**

**Ответ:**Перейдите на страницу завершенных торгов в раздел «Документы для оплаты: посмотреть/скачать».

**Вопрос: Могу ли я вернуть победителю торгов его задаток, перечисленный через функционал ЭТП, в связи с тем, что он осуществил полную оплату по договору купли-продажи, учитывая размер задатка?**

**Ответ:**Согласно п.15 ст.110 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» и п.5 ст.448 ГК РФ денежные средства, перечисленные в качестве задатка победителем торгов, могут быть выведены с ЭТП только по реквизитам должника в счет договора купли-продажи и не могут быть возвращены победителю торгов.

**Вопрос: Мое заявление вернули на доработку с формулировкой: "Отсутствует копия выписки из ЕГРН заверенная ЭП Росреестра или ЭП нотариуса". Вопрос: это какая то особенная выписка или обычная выписка, которую можно заказать в МФЦ? И если "да", то где ее заверять?**

**Ответ:**Выписка из ЕГРН должна быть заверена ЭП Росреестра или ЭП нотариуса. Также собственник может заказать выписку через свой личный кабинет в Госуслугах.

**Вопрос: Каким образом после публикации торгов добавить к ним фото/видео?**

**Ответ:**Воспользуйтесь функционалом на странице торгов "Добавить фото/видео".

**Вопрос: Хочу допустить участника,но при рассмотрении заявки выводится сообщение,что задаток отсутствует, каким образом можно допустить этого заявителя?**

**Ответ:**В данном случае Вам нужно направить или запрос на официальную почту ЭТП или прикрепить соответствующее заявление к этим торгам через личный кабинет организатора.

**Вопрос: Я создал черновик торгов, добавил фотографии, которые до сих пор находятся на модерации. Почему?**

**Ответ:**Модерация и одобрение фотографий происходит в течении одного рабочего дня после публикации торгов на ЭТП.

**Вопрос: Я зарегистрирован на ЭТП МЭТС как организатор торгов по банкротству и индивидуальный предприниматель. Могу ли я из своего личного кабинета опубликовать торги как арбитражный управляющий (физическое лицо)?**

**Ответ:**Если организатор торгов и арбитражный управляющий при заведении карточки торгов одно и то же лицо, торги публикуются от арбитражного управляющего (физического лица).

**Вопрос: Суд назначил меня новым арбитражным управляющим по процедуре банкротства. Каким образом я могу получить доступ к торгам, которые до меня опубликовал другой арбитражный управляющий?**

**Ответ:**Направьте заявление в свободной форме на электронную почту mail@m-ets.ru с просьбой перенести торги в Ваш личный кабинет. К заявлению приложите решение суда о назначении нового арбитражного управляющего.

**Вопрос: Мне нужно отменить торги по банкротству, но система мне не позволяет это сделать автоматически?**

**Ответ:**В зависимости от ситуации необходимо опубликовать на ЕФРСБ или изменение к сообщению о проведению торгов, сославшись на решение уполномоченного органа или отменить на ЕФРСБ сообщение о проведении торгов и опубликовать соответствующее заявление в ЛК организатора торгов. И при наличии законного основания на отмену торгов данное заявление будет положительно рассмотрено в установленные сроки.

**Вопрос: Почему при публикации торгов система выдает следующее предупреждение: "Возможно, требования к порядку оформления участия в торгах, перечень представляемых участниками торгов документов и требования к их оформлению не соответствуют 127-ФЗ ст.110 п.11"?**

**Ответ:**Данное сообщение несёт информационный характер и появляется в случае, если, возможно, организатор торгов требует от участников торгов в поле "Порядок оформления участия в торгах, перечень представляемых участниками торгов документов и требования к их оформлению" предоставить данные и/или документы, которые не требуется предоставлять для торгов в электронной форме (в соответствии с требованиями, указанными в 127-ФЗ ст.110 п.11.).

**Вопрос: Я организатор, провожу торги посредством публичного предложения и не вижу заявки, а внизу написано, что у меня их 2 (3, 4, 5).**

**Ответ:**Заявки доступны организатору только после окончания периода в публичном предложении, в котором они были поданы.

**Вопрос: Как внести изменения в торги в стадии приема заявок?**

**Ответ:**Вы можете воспользоваться функционалом «Опубликовать дополнение к сообщению о торгах» и указать «в связи с опечаткой/ошибкой организатора торгов прошу внести следующие изменения в торги:…». Необходимо также указать номер сообщения в ЕФРСБ о внесении изменений в торги, если изменения касаются первичного сообщения на ЕФРСБ, на основании которого были опубликованы торги.

**Вопрос: Можно ли вывести с площадки задаток единственного участника в открытом аукционе?**

**Ответ:**Да, можно. Задаток единственного участника торгов в случае проведения торгов в форме открытого аукциона с открытой формой подачи ценовых предложений и заключения договора купли-продажи на лицевой счет участника не возвращается и выводится в счет договора купли-продажи в соответствии с Определением ВС РФ № 307-ЭС21-13921 от 29.06.2023.

**Вопрос: Каким образом я могу возобновить приостановленные торги в форме публичного предложения?**

**Ответ:**Опубликуйте сообщение в ЕФРСБ с типом «Сообщение об изменении объявления о проведении торгов» затем воспользуйтесь функционалом на странице торгов «Возобновить торги», укажите основание для возобновления с указанием номера сообщения в ЕФРСБ о внесении изменений, а так же график снижения цены по лотам с актуальными данными и приложите основание для возобновления (если торги были приостановлены по Решению суда или иного уполномоченного органа). Внести изменения возможно с цены периода, на котором была приостановка. Далее подпишите заявление на возобновление электронной подписью организатора торгов. Заявление будет рассмотрено оператором ЭТП не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи заявления. Учитывайте это при публикации сообщения в ЕФРСБ с типом «Сообщение об изменении объявления о проведении торгов».

**Вопрос: Каким образом я могу возобновить приостановленные торги в форме аукциона?**

**Ответ:**Опубликуйте сообщение в ЕФРСБ с типом «Сообщение об изменении объявления о проведении торгов», затем воспользуйтесь функционалом на странице торгов «Возобновить торги», укажите основание для возобновления с номером сообщения в ЕФРСБ, актуальные даты в соответствующих полях и приложите основание для возобновления (если торги были приостановлены по Решению суда или иного уполномоченного органа). Далее подпишите заявление на возобновление электронной подписью организатора торгов. Заявление будет рассмотрено оператором ЭТП не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи заявления. Учитывайте это при публикации сообщения в ЕФРСБ с типом «Сообщение об изменении объявления о проведении торгов».

**Изменение данных в личном кабинете**

**Вопрос: Каким образом я могу поменять тип своей учетной записи с «Индивидуальный предприниматель» на «Физическое лицо», в связи с тем, что моя деятельность как ИП прекращена?**

**Ответ:**Перейдите из своего личного кабинета в раздел «Персональные данные» - «Изменить данные», укажите пометку «Деятельность ИП прекращена» и далее «Подписать и опубликовать заявку на регистрацию».

**Вопрос: Каким образом я могу изменить пароль в своем личном кабинете?**

**Ответ:**Вы можете воспользоваться функционалом "Сгенерировать новый пароль", которая находится в личном кабинете в разделе "Профиль" - "Персональные данные".

**Вопрос: Каким образом я могу изменить адрес электронной почты через свой личный кабинет?**

**Ответ:**Заполните из личного кабинета "Заявление на изменение электронной почты личного кабинета" в разделе "Настройки профиля" и подпишите его электронной подписью. После положительного рассмотрения Вашей заявки оператором, на новую электронную почту придет письмо с новым логином и паролем.

**Вопрос: Каким образом я могу изменить адрес электронной почты, не имея доступа к своему личному кабинету?**

**Ответ:**Вам необходимо обратиться по адресу mail@m-ets.ru с просьбой изменить Вашу электронную почту, указав свои данные (ФИО, ИНН, новый адрес электронной почты). После регистрации Вашего заявления на новую электронную почту будет направлена ссылка, перейдя по которой Вам будет необходимо заполнить заявление на изменения адреса электронной почты и подписать его электронной подписью. После положительного рассмотрения Вашей заявки оператором, на новую электронную почту придет письмо с новым логином и паролем.

**Вопрос: Как мне поменять данные в личном кабинете?**

**Ответ:**Необходимо в личном кабинете в разделе "Настройки профиля" заполнить "Заявление на изменение регистрационных данных", затем внести изменившиеся данные, если необходимо, подгрузить новые документы и затем, нажав кнопку "Подписать и опубликовать заявку на регистрацию", отправить документы на проверку, подписав заявление электронной подписью. В течение дня заявку рассмотрят. Работа на площадке на период рассмотрения изменений не блокируется, но данные при подачи заявки используются старые.

**Вопрос: При регистрации я выбрал роль в системе «Покупка на коммерческих торгах». Каким образом я могу изменить роль в своём личном кабинете на «Покупка на коммерческих торгах и торгах по банкротству»/«Продажа на коммерческих торгах»/«Продажа на коммерческих торгах и торгах по банкротству»?**

**Ответ:**Для начала необходимо убедиться в корректности работы УКЭП. Это можно сделать в личном кабинете на странице «Руководства» - «Проверка электронной подписи». Далее необходимо проверить корректность своих персональных данных в личном кабинете. Перейдите в раздел «Профиль» - «Персональные данные» - «Изменить данные» для внесения актуальной информации. Также укажите Ваш СНИЛС в соответствующей графе если он отсутствует. После этого, если внесенные данные успешно прошли проверку оператором, перейдите в раздел «Профиль» - «Заявление на изменение роли» для заполнения заявления.

**Режим работы электронной площадки**

**Вопрос: Как работают операторы и площадка?**

**Ответ:**С понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 по МСК работает служба технической поддержки. Площадка работает круглосуточно.

**Вопрос: По какому времени работает площадка?**

**Ответ:**Электронная площадка работает по московскому времени.

**Вывод денежных средств через функционал площадки**

**Вопрос: Как я могу заполнить заявление на возврат ошибочно перечисленных денежных средств?**

**Ответ:**Вам необходимо обратиться по электронной почте mail@m-ets.ru с просьбой возвратить ошибочно перечисленные денежные средства, указав Вашу организационно-правовую форму, наименование получателя, ИНН получателя, дату платежа, сумму платежа и Ваш E-mail. После регистрации Вашего заявления на Вашу электронную почту будет направлена ссылка, перейдя по которой Вам будет необходимо заполнить заявление на возврат ошибочно перечисленных денежных средств и подписать его электронной подписью.

**Вопрос: Я заполнил заявление на вывод задатка победителя торгов на расчетный счет должника. В течение какого времени оно будет рассмотрено?**

**Ответ:**В соответствии со 127-ФЗ данные заявления рассматриваются в течение 5 рабочих дней.

**Вопрос: На какой счет можно вывести задаток победителя?**

**Ответ:**Организатор может вывести задаток победителя только на счет должника.

**Вопрос: У меня закончилось действие ЭП, но на лицевом счете остались средства. Получать новую ЭП я не планирую. Как я могу вывести денежные средства?**

**Ответ:**В соответствии с п.3.1.5. ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ о заключении Договора задатка с оператором электронной торговой площадки ООО «МЭТС», участник торгов осуществляет вывод денежных средств с Лицевого счета Участника торгов путем заполнения специальной формы на сайте электронной площадки с указанием банковских реквизитов Участника торгов и подписания указанной формы простой электронной подписью или квалифицированной электронной подписью в зависимости от типа регистрации Участника торгов. Соответственно, вывод денежных средств иным способом не предусмотрен.

**Вопрос: Я заполнил заявление на вывод денежных средств, но передумал и хочу оставить средства на лицевом счете. Как быть?**

**Ответ:**Для отмены заявления Вам необходимо из личного кабинета участника перейти в раздел «Лицевой счёт для задатков» - «Заявление на вывод средств», нажать напротив Вашего заявления «Отменить», затем «Подписать и отправить заявление».

**Вопрос: Можно ли ускорить вывод денежных средств?**

**Ответ:**Для ускоренного вывода денежных средств Вы можете воспользоваться услугой «Срочный вывод средств с лицевого счета участника торгов». Стоимость услуги составляет 15% от выводимой суммы, но не менее 5000 рублей.

**Вопрос: Как мне вернуть задаток?**

**Ответ:**Если Вы не являетесь победителем торгов, то средства автоматически поступают на Ваш счет на площадке. Если Вы победили, то средства удерживаются организатором и идут в счет оплаты по договору купли-продажи. Если отзываете заявку до даты окончания приема заявок в аукционах или до окончания периода, в котором была подана заявка в публичном предложении, то у Вас имеется опция «Вернуть задаток» на свой лицевой счет на ЭТП. Для вывода денежных средств с Вашего лицевого счета на площадке на расчетный счет в Банке - в личном кабинете в разделе «Лицевой счет для задатков» необходимо заполнить заявление на вывод средств.

**Вопрос: Я заполнил заявление на вывод денежных средств с лицевого счета для задатков. В течение какого времени оно будет рассмотрено?**

**Ответ:**Все заявления рассматриваются в порядке очереди в срок не более 10 рабочих дней (день подачи заявления не учитывается) в соответствии с п. 3.4.6 публичной оферты о заключении Договора задатка с оператором ЭТП ООО «МЭТС» (https://m-ets.ru/static/offerta\_zadatok.doc). В соответствии со ст. 191 ГК РФ отсчет дней начинается со следующего рабочего дня после дня подачи заявления. Как только заявление будет рассмотрено, Вам на почту придет письмо с отметкой, что заявление исполнено или отказано, с описанием причины отказа.

**Вопрос: Договор купли-продажи заключен с лицом, имеющим преимущественное право приобретения имущества. Что делать с задатком победителя?**

**Ответ:**В связи с тем, что договор купли-продажи заключен с лицом, имеющим преимущественное право приобретения имущества, задаток победителя торгов необходимо вернуть на его лицевой счет. Организатор торгов должен перейти на страницу завершенных торгов и под лотом заполнить «Заявление на возврат задатка в связи с заключения ДКП с лицом, имеющим преимущественное право». К данному заявлению необходимо приложить документ подтверждающий заключение договора с лицом, имеющим преимущественное право. После рассмотрения данного заявления оператором задаток будет перечислен в личный кабинет на лицевой счет участника.

**Вопрос: Если я зачислял денежные средства на лицевой счет другого лица, зарегистрированного на ЭТП МЭТС, на какие реквизиты они будут возвращены?**

**Ответ:**В соответствии со 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» денежные средства могут быть возвращены только на реквизиты плательщика.

**Вопрос: Какие документы необходимо приложить к заявлению на вывод денежных средств в ДКП?**

**Ответ:**Необходимо приложить договор купли-продажи, подписанный с двух сторон. Если победитель торгов выступал по агентскому договору, также нужно приложить агентский договор. Если победитель отказался/уклонился от заключения договора купли-продажи, то необходимо приложить официальное письмо от организатора или победителя торгов с пояснением. Если договор купли-продажи подписан с обеих сторон ЭП, то эти ЭП должны присутствовать либо в прикрепленном, либо в открепленном виде. Скан документов, подписанных ЭП, не принимается без присутствия самой ЭП в электронном виде.

**Вопрос: Я заполнил заявление на вывод денежных средств с лицевого счета для услуг. В течение какого времени оно будет рассмотрено?**

**Ответ:**В соответствии с п. 4.12 ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА о заключении Договора о предоставлении дополнительных услуг пользователям электронной торговой площадки «МЭТС»(«Межрегиональная электронная торговая система») www.m-ets.ru. исполнитель вправе осуществлять перевод (возврат) денежных средств с Лицевого счета услуг Заказчика в соответствии с заявлением на вывод денежных средств по реквизитам Заказчика, указанным в данном заявлении, в срок не более 45 (сорока пяти) рабочих дней с даты получения такого заявления. При этом исполнитель имеет право возвратить Заказчику денежные средства с Лицевого счета услуг за вычетом суммы понесенных расходов".