

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

г. Алматы

Настоящий Договор оказания услуг (далее – **Договор**) является договором присоединения, заключаемым в порядке, предусмотренном статьей 389 Гражданского кодекса РК и регулирует отношения между ТОО «Анаумнау» и Клиентом по оказанию услуг по доставке заказов, оформленных на Сайте.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Акцепт** - действия Клиента, совершение которых подтверждает намерение Клиента заключить Договор, в т.ч. оформление Клиентом заказа в установленном на Сайте порядке.
- 1.2. **Маркетплейс** – ТОО «Анаумнау».
- 1.3. **Клиент** - лицо, осуществляющее заказ на Сайте.
- 1.4. **Платежный сервис** – сервис, предоставляющий услуги онлайн-платежей.
- 1.5. **Служба доставки** – сервис, предоставляющий услуги доставки товаров до клиентов.
- 1.6. **Партнер** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, передающее заказ Клиента для доставки.
- 1.7. **Сайт** – www.anaumnau.kz.
- 1.8. **Услуга** – услуга по доставке заказов, оформленных на Сайте, указанная в статье 2 Договора.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. По Договору Маркетплейс обязуется организовать выполнение Услуг, через своих партнеров и служб доставки, и осуществить доставку по адресу, указанному Клиентом, а Клиент обязуется оплатить Услуги согласно Договору.
- 2.2. Основанием для предоставления Клиенту Услуг является осуществление Клиентом заказа на Сайте.
- 2.3. Клиент присоединяется к Договору путем совершения Акцепта.
- 2.4. Клиент, присоединившийся к Договору, принимает все установленные Договором условия и обязательства.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 3.1. **Маркетплейс вправе:**
 - 3.1.1 Привлечь к исполнению своих обязанностей других лиц, в том числе своих Партнеров и Служб доставки.
 - 3.1.2. Не приступать к исполнению обязательств, предусмотренных Договором, до предоставления Партнером необходимых документов и информации о характере и свойствах вложения заказа, а также иной информации, обоснованно необходимой для исполнения своих обязательств.
 - 3.1.3. Не принимать к доставке заказы с поврежденной упаковкой (тарой), отправления без сопроводительных документов.
 - 3.1.4. Осуществлять возврат заказа без предварительного уведомления Клиента, через 5 (пять) календарных дней после первого извещения Клиента о необходимости получения заказа.
 - 3.1.5. Осуществлять досмотр заказа на любом этапе его транспортировки.
 - 3.1.6. Передавать заказ третьему лицу, сообщившему данные необходимые для получения заказа.
- 3.2. **Маркетплейс обязан:**
 - 3.2.1. Способствовать сохранности заказа и уведомлять Клиента о дате доставки заказа.
 - 3.2.2. Не допускать вложений предметов и веществ, запрещенных к перевозке законодательством Республики Казахстан.
- 3.3. **Клиент вправе:**
 - 3.3.1. Осуществлять проверку заказа на предмет целостности упаковки, содержимого заказа.
 - 3.3.2. Поручить прием заказа третьему лицу.

- 3.3.3. Отказаться от приема заказа в случае обнаружения нарушения целостности и содержимого заказа.
- 3.3.4. Не оформлять заказ в случае несогласия с оказанием Услуги, ее стоимостью, сообщенной на Сайте.
- 3.4. **Клиент обязан:**
- 3.4.1. Оплатить предоставленные Маркетплейсом Услуги.
- 3.4.2. При получении заказа предоставить документ, удостоверяющий личность Клиента, по запросу Маркетплейса или третьего лица, уполномоченного Маркетплейсом и сообщить код подтверждения, высланный в СМС сообщении на номер мобильного телефона Клиента.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. Стоимость Услуги включает НДС и сообщается Клиенту в казахстанских тенге до оформления заказа на Сайте. Оформляя заказ, Клиент соглашается с оплатой указанной стоимости Услуги.
- 4.2. Оплата Услуг производится в момент оформления заказа на Сайте на основании электронного счета, выставленного Маркетплейсом с использованием платежного сервиса. Все расходы, связанные с банковским переводом, включая расходы по оплате комиссии банков корреспондентов, оплачиваются Клиентом.

5. СДАЧА-ПРИЕМКИ УСЛУГ

- 5.1. Для отслеживания доставки заказа Клиенту используется система отслеживания службы доставки, выбранной при оформлении заказа.
- 5.2. Клиент получает уведомление от службы доставки о статусе заказа, включая информацию о дате и времени доставки.
- 5.3. Для подтверждения получения заказа Клиент может использовать следующие методы, в зависимости от возможностей службы доставки:
- Ввести четырехзначный код, отправленный на мобильный номер Клиента, если это предусмотрено службой доставки.
 - Подтвердить получение заказа посредством подписи на бумажно носителе или на экране устройства(планшет, смартфон и т.д.), если это предусмотрено службой доставки.
 - Использовать другие методы подтверждения, предложенные службой доставки(например, фотография доставки, подтверждение через мобильно приложение и т.д.).
- 5.4. После получения подтверждения от Клиента через службу доставки заказ считается доставленным.
- 5.5. В случае если Клиент не получает уведомление о доставке или не может подтвердить получение заказа с помощью методов, предложенных службой доставки, он должен немедленно связаться со службой поддержки Маркетплейса для разрешения ситуации.
- 5.6. Служба поддержки Маркетплейса взаимодействует со службой доставки для проверки статуса заказа и решения возможных проблем, связанных с доставкой.
- 5.7. В случае если подтверждение доставки не может быть получено ни одним из предусмотренных способов, служба доставки предоставляет отчет о статусе доставки, который будет считаться окончательным подтверждением доставки.
- 5.8. Все споры и вопросы, связанные с подтверждением доставки, разрешаются на основании данных, предоставленных службой доставки.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Маркетплейс не несет ответственность перед Клиентом за транспортировку и доставку заказов, так как эта услуга предоставляется сторонними службами доставки, выбранными Партнером при оформлении заказа. В случае возникновения проблем с доставкой заказа, Клиент должен обращаться непосредственно в службу доставки. Маркетплейс будет содействовать Клиенту в разрешении вопросов, связанных с доставкой, но не несет ответственности за действия или бездействие службы доставки.
- 6.2. Маркетплейс не несет ответственности за содержимое заказа при целостности упаковки, а также, если факт пропажи, порчи заказа (вложения или части вложения) был установлен после принятия заказа Клиентом под роспись, а также, если в момент вручения не был составлен акт с участием курьера.
- 6.3. Доставка заказа производится после оплаты Услуг Клиентом.
- 6.4. Маркетплейс принимает претензии в течение 14-ти календарных дней после осуществления доставки.

6.5. Маркетплейс не несет ответственности за содержание заказа.

6.6. Маркетплейс не несет ответственности по всем/любым спорам, возникающим между Партнером и Клиентами. Взаимная ответственность Партнера и Клиентов определяется на основании заключенных между ними договоров. В случае ошибочности доставки заказа по вине Партнера либо Клиента, в том числе в случае указания Клиентом неверных данных, Партнер самостоятельно урегулирует все возникшие с Клиентом разногласия. При этом Услуги Маркетплейса должны быть оплачены в порядке, предусмотренном Договором.

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием общепринятых форс-мажорных обстоятельств.

7.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, должна сообщить об этом другой стороне в письменной форме в течение 5-ти календарных дней. Срок исполнения обязательств продляется соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Наступление любого из вышеперечисленных обстоятельств должно быть подтверждено документом, выданным уполномоченным органом, не позднее 7-ми дней с даты его наступления.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Договор вступает в силу с даты его Акцепта Клиентом и действует неопределенный срок. Любая из Сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону в письменном виде не позднее, чем за 30 дней.

8.2. Стороны будут стремиться разрешить все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Договора, путем переговоров. При невозможности проведения переговоров либо невозможности разрешения споров, противоречий и разногласий путем переговоров они разрешаются в судебном порядке, по месту нахождения Маркетплейса.

8.3. Сведения, полученные Сторонами в процессе заключения Договора и исполнения обязательств по Договору, включая банковскую и прочую информацию, являются конфиденциальной информацией. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам, за исключением случаев передачи прав и обязательств по Договору третьим лицам, а также в случаях, предусмотренных законодательством РК.

8.4. Клиент подтверждает, что ознакомился и полностью согласен с положениями Договора.
