

Руководство

по обработке Заказа и выдаче Товара

Все термины и определения в тексте Руководства по обработке Заказа и выдаче Товара (далее - Руководство) имеют значения, указанные в Договоре с Маркетплейсом Апаумнау (далее - Договор) или в Приложениях к нему.

1. Обработка Заказа на Интернет-ресурсе www.anaumnu.kz (далее совместно - Сайт) осуществляется согласно следующим требованиям и параметрам:

1.1. При обработке Заказов на Сайте им присваиваются следующие статусы:

- а) «Новый» - Заказ оформлен Клиентом на Сайте и требует обработки Ответственным работником Партнера. Данный Заказ отображается в Личном кабинете, но еще не обработан Ответственным работником. После оформления Заказа Ответственным работником и присвоения ему статуса «Новый», Партнер получает уведомление с информацией о данном Заказе в Личном кабинете, по e-mail и/или SMS;
- б) «Отменен» - Заказ, в отношении которого было совершено действие «Отменить Заказ» через Личный кабинет Ответственным работником Партнера или Сайтом ;
- в) «Принят» - Заказ, в отношении которого было принято положительное решение со стороны Партнера;
- г) «Выдан» - Заказ, который был выдан Клиенту согласно процедуре выдачи Товара согласно Главе 2 Руководства.
- д) «Возврат» - Заказ, по которому Клиент осуществляет возврат Товара после его получения от Партнера.

Заказы обрабатываются в рабочее время Партнера, указанное в Личном кабинете в разделе «Информация о Партнере».

1.2. При обработке Заказов на Сайте им присваиваются следующие статусы:

1.2.1. Партнер обязуется:

- а) не нарушать требования, указанные в Руководстве, в том числе к Товарам и Цене Товара;
- б) не предлагать Клиенту Товар, несоответствующий Заказу (наименованию, параметрам, изображению и спецификации Товара, Цене Товара);
- в) не предлагать Клиенту совершить сделку в обход Сайта (в обход процедуры «Обработка Заказа» данного Руководства);
- г) не предлагать Клиенту приобрести Товар по Цене, несоответствующей Цене товара в Заказе (как в меньшую, так и большую стороны);
- д) указывать достоверную и полную информацию о причинах Отмены Заказа и Возврата Товара;
- е) не требовать от Клиента внесения предоплаты для присвоения Заказу статуса «Принят», в том числе для того, чтобы инициировать перевозку Товара в Пункт самовывоза со склада или из другого города.

1.3. Процедура обработки Заказа:

1.3.1. Партнер или уполномоченные Пользователи Партнера получает уведомления о «Новых» Заказах, а также о смене статусов Заказов в виде сообщений по электронной почте и/или в Личном кабинете;

1.3.2. Партнер или уполномоченные Пользователи Партнера обеспечивает присвоение статусов «Принят» или «Отменен» при обработке «Новых» Заказов в течение не более, чем 1 часа с момента получения уведомления;

1.3.3. Партнер или уполномоченные Пользователи Уполномоченные Пользователи Партнера для обработки «Нового» Заказа заходит (используя Логин/Пароль) в Личный кабинет и совершает следующие действия:

1) Перевод Заказа в статус «Принят»:

- а) проверяет фактическое наличие Товара на складе или указанном в пункте самовывоза;
- б) подтверждает Заказ, при необходимости совершает звонок Клиенту для уточнения деталей Заказа;
- в) в случае, если Заказ доставляется через сервис Службу доставки: Подтверждает у Клиента адрес доставки, указанный в Заказе. Если в адресе указан населенный пункт, который не доступен для выбранной Службы доставки, Партнер должен выбрать обратится к другой службе доставки. В случае отсутствия такой возможности, сообщить Клиенту о невозможности доставки по такому адресу и перевести Заказ в статус «Отменен» с

причиной «Нет доставки в этот регион».

При необходимости Партнер может изменить адрес доставки до присвоения статуса «Принят».

d) Сообщает Клиенту, что Товар будет передан в Службу доставки.

e) При необходимости и наличии соответствующей отметки уведомляет Клиента о необходимости обратиться в службу поддержки Апаитпау.

f) Присваивает статус «Принят», нажав на кнопку «Принять Заказ», при условии совершения вышеуказанных действий.

g) Результатом обработки Заказа является перевод Заказа в статус «Принят». Товар должен быть зарезервирован на 3 рабочих дня с момента перевода Заказа в статус «Принят». Партнер гарантирует, что в течение этого времени Товар не будет продан/выдан другому Клиенту (кроме как тому, который указан в Заказе).

2) Перевод Заказа в статус «Отменен».

Заказ может быть отменен по следующим причинам:

a) Отказ Клиента: во время звонка Клиент решил отказаться от Заказа.

b) Нет доставки в этот регион. В случае если Заказ был оформлен одним из видов доставки.

c) Истекло время на обработку Заказа. Если Заказ не будет обработан во временные рамки, указанные в п. 1.3.2 Руководства, то он будет автоматически отменен с причиной «Истекло время на обработку Заказа».

Важно! Факт отмены Заказа по этой причине будет негативно влиять на рейтинг Партнера на Сайте.

d) Заказанного Товара нет в наличии. **Важно!** Факт отмены Заказа по этой причине будет негативно влиять на рейтинг Партнера на Сайте.

В перечисленных случаях необходимо присвоить Заказу статус «Отменен» в Личном кабинете в разделе «Новые» Заказы. Уполномоченные Пользователи Партнера обязаны присвоить соответствующий комментарий отменённому Заказу.

2. Выдача Товара Клиенту в Пункте самовывоза.

2.1. Требования к Партнеру при выдаче Товара.

Передача Товара, приобретенного у Партнера на Сайте, осуществляется согласно следующим требованиям:

a) выдаче подлежат только те Заказы, которым присвоен статус «Принят»;

b) товар, подлежащий выдаче, должен быть предоставлен Клиенту для проверки качества;

c) выдаваемый Товар должен соответствовать Товару в Заказе (наименование, описание, параметры Товара, Цена Товара);

d) при выдаче Товара в Пункте самовывоза уполномоченные Пользователи Партнера должны быть вежливыми и доброжелательными;

e) выдача Заказа должна быть подтверждена Ответственным работником Партнера присвоением Заказу статуса «Выдан» в Личном кабинете;

f) предоставить/выдать Товар в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

g) не указывать недостоверную информацию о причинах отмены Заказа.

2.2. Процедура выдачи Товара:

При выдаче Товара Ответственному работнику Партнера необходимо зайти в Личный кабинет (с использованием Логина/Пароля) и совершить следующие действия:

2.2.1. Успешная выдача Заказа (перевод Заказа в статус «Выдан»):

a) запросить у Клиента номер Заказа;

b) зайти в раздел «Заказы» - «Принят», найти Заказ по предоставленному номеру;

c) предоставить заказанный Товар Клиенту для осмотра и проверки качества и дать необходимую информацию о Товаре в соответствии с соответствующими требованиями законодательства Республики Казахстан;

d) запросить у Клиента секретный SMS-код, который будет отправлен на мобильный телефон Клиента;

e) Ввести SMS-код в строку проверки. При вводе неверного кода 3 раза подряд выдача Товара будет заблокирована (для продолжения выдачи Вам необходимо связаться со службой поддержки Интернет-ресурса www.apaimpai.kz). **Важно!** Вводя верный SMS-код, Вы подтверждаете успешное завершение сделки между Вами и Клиентом. В остальных случаях сделка не считается совершенной;

f) После ввода SMS-кода Заказу автоматически будет присвоен статус «Выдан»;

g) после успешной выдачи Товара, Маркетплейс вправе по поручению Партнера в пользу Клиента осуществлять направление документа в электронном виде предоставленного Партнером, подтверждающего факт приобретения Товара, в том числе чека контрольно-кассовой машины, при условии наличия технической возможности.

Совершением действий, направленных на осуществление направления в пользу Клиента в электронном виде

документа, подтверждающего факт приобретения Товара, Партнер гарантирует наличие прав на такие действия, в соответствии с договором с третьими лицами и несет ответственность за содержание предоставленных данных в документе, подтверждающего факт приобретения Товара. В случае наличия претензий в адрес Маркетплейса, Партнер обязан самостоятельно урегулировать связанные с этим все вопросы без вовлечения Маркетплейса.

2.2.2. Неуспешная выдача Заказа (перевод в статус «Отменен»):

Необходимо присвоить Заказу статус «Отменен», в случае, если выдача Товара не может состояться (нажав на кнопку «Отменить заказ»). Уполномоченные Пользователи Партнера обязан присвоить соответствующий комментарий отмененному Заказу:

- а) Отказ Клиента - присвоить в случае, если Клиент отказывается получать Товар, указанный в Заказе;
 - б) Истекло время, отведённое Клиенту на самовывоз. Если Клиент не пришел за Заказом в течение 3-х рабочих дней с момента присвоения Заказу статуса «Принят», то Заказ автоматически отменяется с причиной «Истекло время на самовывоз», после чего Партнер может снять Товар с резерва. В данном случае не нужно нажимать на кнопку «Отменить заказ».
 - в) Товара нет в наличии - присвоить в случае, когда Товар отсутствует в момент выдачи Клиенту.
- Важно!** Отмена Заказа в процессе выдачи по причине отсутствия Товара в наличии является серьезным нарушением и негативно повлияет на рейтинг Партнера на Сайте.

3. Возврат товара

3.1. Партнер получает в Личном кабинете заявку на возврат Товара от Клиента (далее - Заявка) с указанием причин, комментариями (при наличии), фотографиями Товара от Клиента. Маркетплейс вправе направить Партнеру уведомление о получении Заявки в виде электронной почты, писем и/или SMS.

3.2. Партнер, за исключением случаев указанных в п. 3.4. Руководства, при получении Заявки выбирает одно из следующих действий:

- 3.2.1. Принятие Заявки;
- 3.2.2. Отклонение Заявки;
- 3.2.3. Выплата денежной компенсации за Товар полностью либо частично (при наличии такой возможности в Заявке).

3.3. При поступлении Заявки, Партнер или Уполномоченные Пользователи Партнера должен в течении указанного в Заявке срока связаться с Клиентом, и осуществить действия указанные в п. 3.2. Руководства. В случае если до конца срока, указанного в Заявке Партнер не осуществит действия, указанные в п. 3.2. Руководства, Заявка автоматически подтверждается и считается что Заявка принята Партнером по пп. 3.2.1. п. 3.2. Руководства.

3.4. Партнер обязан принять Товар к возврату по любой причине при сохранении товарного вида в течение 14 дней, если более длительный срок не объявлен Партнером (кроме законодательно ограниченных категорий), в т.ч. ненадлежащего качества и в иных случаях, указанных в законодательстве.

3.5. Все взаимодействие по возврату происходит между Клиентом и Партнером самостоятельно. Аппаратно вправе подключиться в случаях указанных в Договоре либо по своему усмотрению.

3.6. Принятие Заявки.

3.6.1. Партнер принимает на рассмотрение Заявку в целях принятия Товара от Клиента и проведения проверки/экспертизы (при необходимости) Товара для дальнейшего решения о принятии положительного решения в пользу Клиента либо отказа в возврате Товара.

3.6.2. Способ принятия Товара от Клиента, забора Товара и их сроки указываются в Заявке.

3.6.3. После принятия Товара от Клиента, Партнер принимает решение по оформлению возврата денег Клиенту либо по отказу в возврате денег с дальнейшим возвратом Товара Клиенту в срок, указанный в Личном кабинете.

3.6.4. Для экспертизы Товара, который является технически сложным, Партнер вправе отправить Товар на экспертизу и продлить срок принятия решения (максимум 30 дней согласно законодательству).

3.6.5. В случае отказа от возврата по Заявке после проверки/экспертизы, Партнер возвращает Товар Клиенту. Способ и сроки передачи Товара регулируются между Партнером и Покупателем самостоятельно, без участия Маркетплейса.

3.6.6. Клиент, по отказанной Заявке, вправе оспорить решение Партнера в течении 3 (трех) календарных дней после отказа в рассмотрении Заявки путем подачи повторной Заявки. При повторной подаче Заявки Клиентом, Маркетплейс вправе учувствовать в рассмотрении спора по своему усмотрению.

3.6.7. В случае если Партнер в срок, указанный в Заявке, не принял решение, Маркетплейс вправе принять решение за Партнера, в том числе осуществить возврат денег клиенту путем прямого дебетования со счета Партнера.

Важно!

Клиент вправе отменить Заявку на возврат в любой момент до передачи Товара Службе доставки/Партнеру.

3.7. Отклонение рассмотрение Заявки.

3.7.1. Партнер может отклонить рассмотрение Заявки до передачи Товара Партнеру с указанием в Заявке обоснованных причин для отказа.

3.7.2. В случае отказа Партнером от рассмотрения Заявки, Клиент вправе подать повторное рассмотрение Заявки в течении 3 (трех) календарных дней после отказа в рассмотрении Заявки. При повторной подаче Заявки Клиентом, Маркетплейс вправе участвовать в рассмотрении спора по своему усмотрению.

3.8. Партнер вправе осуществить выплату денежной компенсации за Товар полностью либо частично (при наличии такой возможности в Заявке).

3.9. Маркетплейс вправе рассматривать Заявки в следующих случаях:

- если Партнер навсегда деактивирован Маркетплейсом или договорные отношения расторгнуты;
- если Клиент выбрал причину «товар или упаковка повреждены» и способ доставки был Службой доставки.

Важно!

- Если Товар остался у Клиента (способ доставки Службой доставки), то Партнер осуществляет забор Товара своими силами и за свой счет, либо может оставить Товар у Клиента.