

Приложение 1
к Договору присоединения
по оказанию информационно-технических услуг
по обработке и передаче данных (для партнеров, размещающих товары,
услуги на электронной торговой площадке Halyk Market)

Руководство по обработке заказа и выдаче товара

Настоящее Руководство по обработке заказа и выдаче товара (далее – Руководство) является неотъемлемой частью Договора.

1. При обработке заказов Товара в Личном кабинете Партнера им присваиваются следующие статусы:

«Новый» - Заказ оформлен Клиентом на Сайте и требует обработки ответственным работником Партнера. Данный Заказ отображается в Личном кабинете, но еще не прошел процесс обработки ответственным работником Партнера. Партнер получает уведомление с информацией о данном Заказе в Личном кабинете.

«Отменен» - Заказ, в отношении которого ответственным работником Партнера было совершено действие «Отменить Заказ» через Личный кабинет Партнера.

«Отменен системой» - статус, при котором система ЭТП отменяет Заказ по любым основаниям.

При этом, срок автоматической отмены Заказа зависит от текущего статуса Заказа:

- если в статусе «Новый» Заказ не принимается Партнером в установленное время, то начиная со следующей минуты, после истечения установленного времени статус автоматически переходит в «Отменен по тайм-ауту» (условие не применяется к Заказам категории Halyk Fresh);

- если в статусе «Принят в работу», Заказ в течение установленного времени не переходит в другой статус, то начиная со следующей минуты, после истечения установленного времени Заказ автоматически переводится в статус «Отменен по тайм-ауту»;

- если в статусе «Ожидает курьера» Партнер не передал Заказ курьерской службе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента вызова курьера, то на 15 (пятнадцатый) календарный день статус автоматически переходит в «Отменен по тайм-ауту»;

- если в статусе «В доставке» курьерская служба не доставит Товар Клиенту в течение 59 (пятидесяти девяти) календарных дней с даты получения Товара, то на 60 (шестидесятый) календарный день статус автоматически переходит в «Отменен по тайм-ауту»;

- если в статусе «Доступен к выдаче из ПВЗ» Клиент не заберет Товар в течение 10 (десяти) календарных дней, то на 11 (одиннадцатый) календарный день статус автоматически переходит в «Отменен по тайм-ауту»;

- иные случаи отмены Заказа системой.

В случае отмены Заказа системой, Заказ не подлежит передаче курьерской службе/Клиенту.

«Принят в работу» - заказ, в отношении которого Партнер подтвердил наличие Товара и готовность передать Товар Клиенту.

«Завершен» - Заказ, который был исполнен (Товар выдан Клиенту) после его верификации ответственным работником Партнера.

«Возврат» - Заказ, который был возвращен Клиентом после его выдачи в соответствии с процедурой, предусмотренной в Договоре.

«В доставке» - Заказ находится на пути доставки Клиенту курьером доставки Halyk Market.

«Курьер доставки Halyk Market» - курьерская служба, с которой Организация заключила договор оказания услуг доставки Заказа Клиенту от Партнера.

«Ожидает курьера» - Заказ, по которому вызван курьер доставки Halyk Market для забора товара.

«Ожидает курьера на отправку в ПВЗ» - Заказ, по которому вызван курьер доставки Halyk Market для забора товара и доставки в Пункт выдачи заказа.

«Доставляется в ПВЗ» - Заказ находится на пути доставки в Пункт выдачи заказа курьером доставки Halyk Market.

«Доступен к выдаче из ПВЗ» - Заказ доставлен в Пункт выдачи заказа курьером доставки Halyk Market и доступен для забора Клиентом.

«Ожидает курьера на возврат из ПВЗ» - Заказ, по которому вызван курьер доставки Halyk Market в связи с отказом от товара для забора заказа из Пункта выдачи заказа и доставки обратно Партнеру.

«Возвращается из ПВЗ в магазин» - Заказ находится на пути обратной доставки Партнеру из Пункта выдачи заказа курьером доставки Halyk Market

«Ожидает курьера на отправку в Постамат» - Заказ, по которому вызван курьер доставки Halyk Market для забора товара и доставки в Постамат.

«Доставляется в Постамат» - Заказ находится на пути доставки в Постамат курьером доставки Halyk Market.

«Доступен к выдаче из Постамата» - Заказ доставлен в Постамат курьером доставки Halyk Market и доступен для забора Клиентом.

«Ожидает курьера на возврат из Постамата» - Заказ, по которому вызван курьер доставки Halyk Market в связи с отказом от товара для забора заказа из Постамата и доставки обратно Партнеру.

«Возвращается из Постамата в магазин» - Заказ находится на пути обратной доставки Партнеру из Постамата курьером доставки Halyk Market.

«Ожидается привоз Партнером в Пункт Приема» - Заказ, который Партнер доставляет до Пункта приема Halyk Market самостоятельно.

«Ожидает забор курьера в Пункте Приема» - Заказ, по которому вызван Курьер доставки Halyk Market для забора Товара из Пункта Приема Halyk Market.

«Доставляется Клиенту из Пункта Приема» - Заказ находится на этапе доставки Клиенту Курьером доставки Halyk Market.

«Ожидается возврат» - Клиент отказался от Заказа и ожидается создание возвратного заказа (возвратной накладной от курьерской службы) для возврата Заказа Партнеру.

«Возвращается от Клиента к Партнеру» – Курьер доставки Halyk Market возвращает Заказ от Клиента к Партнеру.

«Ожидается перевызов курьера» - внутригородской Заказ, который не был доставлен с первой попытки и был возвращен Партнеру. Данный статус промежуточный до второй попытки доставки Заказа Клиенту.

«Возвращается от Клиента в Пункт Приема» - Заказ возвращается от Клиента в Пункт приема Заказов Halyk Market, в который ранее Партнер передал Заказ на дальнейшую доставку Клиенту.

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

3. При обработке Заказа Партнер обязуется:

- 3.1. Не нарушать требования к качеству и цене Товара;
- 3.2. Не предлагать Клиенту Товар, не соответствующий Заказу (наименование, параметры и спецификация Товара, цена Товара и т.д.);
- 3.3. Не предлагать Клиенту совершить сделку в обход процедуры Сайта «Обработка заказа»;
- 3.4. Не предлагать Клиенту приобрести Товар по цене, не соответствующей цене Товара в Заказе (как в меньшую, так и большую стороны);
- 3.5. Указывать достоверную и полную информацию о причинах отмены Заказа;
- 3.6. Не требовать от Клиента внесения предоплаты для присвоения Заказу статуса «Принят в работу», в том числе для того, чтобы инициировать перевозку Товара в пункт самовывоза со склада или из другого города;
- 3.7. Не просить Клиента подтвердить получение Заказа до момента фактического получения Заказа Клиентом;

3.8. Не требовать от Клиента оплаты за доставку Заказа или иной оплаты, в случае доставки Заказа Курьером доставки Halyk Market.

3.9. Соблюдать установленный порядок передачи Товара курьерской службе, осуществляя вызов курьера исключительно посредством функционала Личного кабинета путем нажатия кнопки «Вызов курьера» после распечатки накладной.

4. Процедура обработки Заказа:

4.1. Ответственный работник Партнера получает уведомления о новых заказах, а также о смене статусов заказов в Личном кабинете.

4.2. Ответственный работник Партнера обеспечивает присвоение статусов «Принят в работу» или «Отменен» при обработке заказов со статусом «Новый» в течение 1 (одних) суток с момента поступления Заказа в Личном кабинете Партнера.

4.3. Ответственный работник Партнера, используя Логин/Пароль, обрабатывает заказы со статусом «Новый» в Личном кабинете и выполняет следующие действия:

Процедура	Действия Ответственного работника Партнера
Обработка Заказа в статусе «Новый»	- Заказ в статусе «Новый» может находиться не более 51 (пятидесяти одного) часа с момента оформления Клиентом Заказа. В течение указанного срока Партнер обрабатывает Заказ и меняет статус Заказа. Срок отсчета статуса «Новый» запускается с момента получения Заказа Партнером в период с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00 часов включительно, течет непрерывно в будни в рабочее и нерабочее время, оставшееся время приостанавливается в пятницу в 17.00 ч. и продолжает течение с понедельник в 9.00 ч.
Перевод Заказа в статус «Принят в работу»	- проверяет фактическое наличие Товара в торговой точке Партнера/на складе; - подтверждает заказ, при необходимости совершает звонок Клиенту для уточнения деталей заказа; - при принятии заказа указывается торговая точка Партнера/склад, с которого будет осуществлена отгрузка Товара; - указывает время сборки Заказа на складе; - подготавливает Товар в течение срока равного времени сборки Заказа на складе указанное Партнером плюс 120 (ста двадцать) часов. Срок отсчета статуса «Принят в работу» запускается с момента подтверждения Партнером наличия Товара в период с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00 часов включительно, течет непрерывно в будни в рабочее и в нерабочее время, оставшееся время приостанавливается в пятницу в 17.00 ч. и продолжает течение с понедельник в 9.00 ч.
Перевод Заказа в статус «Ожидает курьера»: 1) Экспресс-доставка (до 3 часов)	Данный статус доступен при условии способа доставки: Доставка Halyk Market. Принять и подготовить заказ к передаче курьеру (распечатав накладную и переведя заказ в статус «Ожидает курьера») в течение одного часа с момента принятия в работу Заказа.

2) Доставка NDD, междугородняя доставка, ПВЗ и Постаматы	Важно! Курьер приедет в течение одного часа после печати накладной. Внимание: Не печатайте накладную, если предполагаемое время или день забора Заказа совпадает с выходным днем точки отгрузки Товара. Если по прибытии курьера Заказ не подготовлен или отсутствует ответственный работник на точке отгрузки Товара, Организация вправе отменить Заказ, в таком случае будет считаться как Заказ отмененный Партнером по причине отсутствия Товара. Принять и подготовить заказ к передаче курьеру (распечатав накладную и переведя заказ в статус «Ожидает курьера») в течение одного часа с момента принятия в работу Заказа. Важно! ☐ Если накладная распечатана до 12:00, курьер приедет в тот же рабочий день до 18:00. ☐ Если накладная распечатана после 12:00, курьер приедет на следующий рабочий день (либо по согласованию с Партнером). Внимание: Не печатайте накладную, если предполагаемое время или день забора Заказа совпадает с выходным днем точки отгрузки Товара. Если по прибытии курьера заказ не подготовлен или отсутствует ответственный работник на точке отгрузки Товара, Организация вправе отменить Заказ, в таком случае будет считаться как Заказ отмененный Партнером по причине отсутствия Товара.
Перевод Заказа в статус «Ожидается привоз в Пункт Приема Партнером»	Данный статус доступен также при условии способа доставки: Доставка Halyk Market. После перевода Заказа в статус «Принят в работу» необходимо нажать кнопку «Распечатать накладную» для печати накладной, также после нажатия на данную кнопку необходимо доставить заказ в выбранный Партнером Пункт приема Halyk Market в течение 24 часов.
Перевод Заказа в статус «Ожидает забор курьера в Пункте Приема»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда Заказ передан в Пункт приема Halyk Market. Курьерские службы забирают заказы по следующим параметрам: 1. По Заказам, по которые переданы до 14:00 курьер осуществляет забор Заказов до 18:00 рабочего дня. 2. По Заказам, которые были переданы после 14:00, курьер осуществляет забор Заказов на следующий рабочий.
Перевод Заказа в статус «В доставке», «Доставляется в ПВЗ», «Доставляется в	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда курьер принимает его на доставку, либо он доставлен в пункт сортировки курьерской службы доставки Halyk Market.

Постамат», «Доставляется Клиенту из Пункта Приема»	
Перевод Заказа в статус «Доступен к выдаче из ПВЗ», «Доступен к выдаче из Постамата»	Заказ переходит в данный статус автоматически при успешной доставке курьером до Пункта выдачи заказа/Постамата для дальнейшего забора заказа Клиентом.
Перевод Заказа в статус «Завершен»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда был введен ОТР-код, сообщенный Клиентом либо в случае подписания Клиентом транспортной накладной (либо иного документа, подтверждающего передачу Товара), при доставке силами Партнера или при самовывозе, а также при успешной доставке курьером доставки Halyk Market.
Перевод Заказа в статус «Ожидает курьера на возврат из ПВЗ», «Ожидает курьера на возврат из Постамата»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда вызывается курьер, если Клиент отказался/не забрал Заказ в течение установленного времени.
Перевод Заказа в статус «Возвращается из ПВЗ в магазин», «Возвращается из Постамата в магазин»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда курьер принимает его на обратную доставку до торговой точки Партнера/склада.
Перевод Заказа в статус «Ожидается возврат»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда Клиент отказался от Заказа и ожидается создание возвратного заказа (возвратной накладной от курьерской службы) для возврата Заказа Партнеру.
Перевод Заказа в статус «Возвращается от Клиента к Партнеру»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда Курьер доставки Halyk Market возвращает Заказ от Клиента к Партнеру.
Перевод Заказа в статус «Ожидается перевывоз курьера» -	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда внутригородской заказ не был доставлен с первой попытки и был возвращен Партнеру. Данный статус промежуточный до второй попытки доставки Заказа Клиенту.
Перевод Заказа в статус «Возвращается от Клиента в Пункт Приема»	Заказ переходит в данный статус автоматически, когда Заказ возвращается от Клиента в Пункт приема Заказов Halyk Market, в который ранее Партнер передал Заказ на дальнейшую доставку Клиенту.
Перевод Заказа в статус «Отменен»	Заказ может быть отменен по следующим причинам: - Брак или несоответствие товара - происходит, когда Клиент при получении Товара обнаружил несоответствие или брак, не сообщает ОТР-код (при его применении) либо не расписывается в транспортной накладной курьерской службы (либо в ином документе, подтверждающем передачу Товара) и отказывается брать товар. - Отмена (по инициативе Клиента, без возмещения стоимости

	доставки) - при получении Товара Клиент передумал покупать Товар и не называет ОТР-код (при его применении) либо не расписывается в транспортной накладной курьерской службы (либо в ином документе, подтверждающем передачу Товара), а также в случае не забора Товара с ПВЗ или Постамата. - Отмена (по инициативе Партнера) - происходит, когда Партнер принял заказ и выяснилось, что данного Товара нет в наличии, тогда Партнер делает отмену заказа на своей стороне. <i>В данном случае ответственному работнику Партнера в обязательном порядке необходимо присвоить заказу статус «Отменен», нажав на кнопку «Отмена заказа».</i> Важно! Данный факт отмены Заказа по этой причине будет негативно влиять на рейтинг Партнера.
--	---

5. Выдача Товара Клиенту в точке самовывоза Партнера и в случае организации доставки силами Партнера.

5.1. Передача Партнером Товара, приобретенного Клиентом на Сайте, осуществляется согласно следующим требованиям:

5.1.1. Выдаче подлежат только те заказы, которым присвоен статус «Принят в работу»;

5.1.2. Товар, подлежащий выдаче, должен быть предоставлен Клиенту для проверки его качества;

5.1.3. Перед выдачей Товара ответственный работник Партнера должен проверить данные Клиента в соответствии с процедурой выдачи Товара, предусмотренной в разделе 6 настоящего Руководства;

5.1.4. Партнер до выдачи заказа Получателю проверяет соответствие выдаваемого Товара условиям заказа, включая по наименованию, параметрам и цене Товара;

5.1.5. При выдаче Товара ответственный работник Партнера должен быть вежливым и доброжелательным;

5.1.6. Выдача Клиенту должна быть подтверждена ответственным работником Партнера путем присвоения заказу статуса «Завершен» в Личном кабинете;

5.1.7. Партнер обязуется предоставить/выдать Товар в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан;

5.1.8. Партнер обязуется не указывать недостоверную информацию о причинах отмены заказа Клиентом;

5.1.9. При выдаче Товара Клиенту, в целях обеспечения сохранности товарного вида заводской упаковки, Партнер обязан соблюдать требования по упаковке Товара, предусмотренные разделом 8 настоящего Руководства.

6. Процедура выдачи Товара.

6.1. При выдаче Товара Клиенту ответственному работнику Партнера необходимо осуществить вход в Личный кабинет (с использованием Логина/Пароля) и совершить следующие действия:

6.1.1. Для успешной выдачи заказа (перевод заказа в статус «Завершен»):

6.1.1.1. Запросить у Клиента номер заказа;

6.1.1.2. В разделе «Заказы» - «Принят в работу», найти заказ по предоставленному номеру;

6.1.1.3. Предоставить заказанный Товар Клиенту для осмотра и проверки качества и, при необходимости, предоставить необходимую информацию о Товаре в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

6.1.1.4. В заказе нажать на кнопку «Отправить код»;

6.1.1.5. Запросить у Клиента секретный ОТР-код, который будет отправлен на мобильный телефон Клиента посредством SMS сообщения или полученный Клиентом через push-уведомление в мобильном приложении Halyk;

6.1.1.6. Ввести ОТР-код в строку проверки.

Вводя верный ОТР-код либо при наличии подписи Клиента в транспортной накладной (либо в ином документе, подтверждающем передачу Товара), Партнер подтверждает успешное завершение сделки с Клиентом. В остальных случаях сделка считается не совершенной;

6.1.1.7. После ввода ОТР-кода либо подписания Клиентом транспортной накладной курьерской службы (либо иного документа, подтверждающего передачу Товара) заказу автоматически будет присвоен статус «Завершен».

6.2. При неуспешной выдаче заказа такой заказ переводится в статус «Отменен».

6.3. В случае, если выдача Товара не может быть осуществлена, ответственному работнику Партнера необходимо присвоить заказу статус «Отменен», нажав на кнопку «Отмена заказа» и в обязательном порядке присвоить один из ниже указанных комментариев отмененному заказу:

- брак или несоответствие Товара - происходит, когда Клиент при получении Товара обнаружил несоответствие или брак, не сообщает ОТР-код и не расписывается в транспортной накладной курьерской службы (либо в ином документе, подтверждающем передачу Товара) и отказывается брать Товар;
- отмена (по инициативе Клиента, без возмещения стоимости доставки) - при получении Товара Клиент передумал покупать Товар и не называет ОТР-код (при его применении) и не расписывается в транспортной накладной курьерской службы (либо в ином документе, подтверждающем передачу Товара), тогда Партнер на своей стороне делает отмену;
- отмена (по инициативе Партнера) - происходит, когда Партнер принял заказ и выяснилось, что данного Товара нет в наличии, тогда Партнер делает отмену заказа на своей стороне;
- запрещается запрашивать ОТР-код и передавать на подпись Клиенту транспортную накладную (либо иной документ, подтверждающий передачу Товара) для завершения Заказа на ЭТП Halyk Market до без одновременной фактической выдачи Товара Клиенту.

6.4. Если Партнер в личном кабинете не нажал кнопку «Вызов курьера» в установленный срок, Партнер не вправе передавать Товар курьеру. В случае, если Партнер передаст Товар курьеру не нажав в личном кабинете кнопку «Вызов курьера» либо несвоевременно ее нажав, то Партнер самостоятельно несет ответственность за такую передачу и не вправе предъявлять Организации какие-либо требования, а также Партнер самостоятельно несет ответственность за дальнейшее движение Товара, его хранение и возврат, а также возможные финансовые последствия.

7. Порядок приема-передачи Товара со склада Партнера курьерской службе для отправки Клиенту:

7.1. Клиент оформляет Заказ на электронной торговой площадке Halyk Market с выбором «Услуга доставки Halyk Market».

7.2. Ответственный работник Партнера:

7.2.1. Сверяет наличие товара на складе.

7.2.2. Принимает Заказ в работу для получения ТТН с данными о заказе.

7.2.3. Нажимает кнопку «распечатать накладную» и наклеивает один образец накладной на упакованный Товар, второй передает курьеру.

7.2.4. Упаковывает Товар с учетом требований курьерской службы, описанных в пункте 8 настоящего Руководства, обеспечивает беспрепятственный доступ для курьера к месту отгрузки/приема Товара.

7.2.5. После распечатки накладной вызывает курьера в личном кабинете посредством нажатия кнопки «Вызов курьера».

7.2.6. Заполняет сопроводительную накладную, бланки которые курьерская служба передает Партнеру.

7.2.7. Передает курьеру Товар на доставку Клиенту под подпись в транспортной накладной, либо проговорив ОТР-код в случае приезда курьера внутригородской доставки.

7.2.8. Курьерская служба, принявшая Товар от Партнера, доставляет Товар по адресу Клиента «до двери», до Постамата или до пункта выдачи Заказа.

7.2.9. Партнер подтверждает передачу Заказа Курьеру под подпись в транспортной накладной или посредством ОТР-кода.

8. Требования по упаковке Товара при передаче Товара Партнером Клиенту (в точке самовывоза Партнера и в случае организации доставки силами Партнера) и/или курьерской службе.

8.1. В целях обеспечения сохранности товарного вида заводской упаковки Партнеру необходимо соблюдать ряд требований по упаковке Товара:

8.1.1. Товар должен быть упакован, даже если у него есть своя упаковка (чтобы сохранить его товарный вид). Такие Товары должны быть обернуты стрейч-пленкой со всех сторон минимум в два слоя и иметь дополнительную упаковку в виде транспортного короба и уплотнителя;

8.1.2. Упаковка Товара не должна быть чрезмерно большой для Товара, пустое пространство в упаковке должно быть заполнено бумагой, пупырчатой пленкой или другим наполнителем. Так Товары не будут перемещаться внутри упаковки и не повредятся;

8.1.3. Упаковка хрупкого и легкобьющегося Товара помимо упаковки стрейч-пленкой со всех сторон минимум в два слоя должна иметь дополнительную упаковку в виде транспортного короба и уплотнителя, должна сопровождаться наклейкой, либо непрозрачным скотчем с наклейками «Хрупкое» или «Не кидать» или соответствующим знаком;

8.1.4. Товар должен быть упакован в упаковке, предусмотренной изготовителем Товара.

8.2. Необходимо обязательно фиксировать целостность Товара или целостность его заводской упаковки (в случае если упаковка Товара имеет заводские пломбы и не подлежит вскрытию) на фото или видео до процесса упаковки товара Партнером, а также фиксировать Товар на фото или видео процесс упаковки Товара Партнером. В случае возникновения вопросов или претензий от Клиента Партнер сможет подтвердить целостность Товара либо целостность заводской упаковки, а также корректность и целостность партнерской упаковки до передачи Товара Клиенту и/или курьерской службе.

Важно! На фото или видео должны быть четко видны:

- Товар с близкой дистанции;
- Транспортная накладная.

9. Порядок передачи Партнером Товара для отправления курьерской службой:

9.1. Заказы отгружаются на доставку день в день или на следующий рабочий день, в зависимости от времени приема Заказа Партнера.

9.2. Время забора Товара курьерской службой:

9.2.1. По междугородним Заказам либо Заказам, доставляемым в пункты вывоза заказов или в Постапат, по которым распечатаны накладные до 12:00, автоматически вызывается курьер, забор Товара происходит до 18:00 текущего рабочего дня;

9.2.2. По внутригородским Заказам, по которым распечатаны накладные, курьер придет в течение одного часа для забора Товара.

9.3. Перед передачей Товара курьеру ответственному сотруднику Партнера необходимо удостовериться в том, что курьер:

9.3.1. имеет корпоративную форму, удостоверение курьера курьерской службы или бейдж с фотографией курьера;

9.3.2. расписался в одном экземпляре накладной Партнера.

9.4. В течение 15 (Пятнадцать) минут после распечатки накладной все Товары должны быть упакованы согласно требованиям пункта 8 настоящего Приложения и согласно количеству мест, которое было указано при распечатке накладной. По итогам приемки Партнер передает курьеру на подпись акт приема-передачи на все принятые Заказы.

9.5. Загрузку в транспортное средство принятых Заказов весом до 15 (пятнадцать) кг осуществляет курьер, свыше 15 (пятнадцать) кг – сотрудники Партнера.

9.6. Ожидание курьером:

9.6.1. В случае, если ответственный за выдачу Заказа курьеру работник Партнера по каким-либо причинам отсутствует на месте забора Заказа, курьер вправе ожидать не более 15 (пятнадцать) минут. Если Заказ не будет готов к передаче, то курьер по истечении 15 (пятнадцати) минут имеет право не принимать Заказ к доставке.

9.7. Партнер обязан обеспечить бесплатный проезд курьера к месту погрузки и следующие условия:

9.7.1. доступ к сети Wi-Fi для курьера, если склад находится в подвале и 4G/5G интернет не проходит;

9.7.2. хорошо освещенное место под крышей, где курьер сможет произвести осмотр Заказа перед погрузкой в автотранспорт;

9.7.3. видеофиксация места комплектации и погрузки будет преимуществом при разбирательствах по претензиям, выявление повреждений или несоответствий;

9.7.4. Заказы, не соответствующие требованиям упаковки, а также Заказы с повреждением упаковки или с признаками повреждения вложенных Товаров, не принимаются на доставку и Партнеру рекомендуется предоставить в срочном порядке дополнительную упаковку или замену Товара.

9.8. Ложный вызов курьерской службы:

9.8.1. Если у Партнера подключена доставка Halyk Market и Партнер вызвал курьера доставки Halyk Market для дальнейшей доставки Товара Клиенту, то Партнеру необходимо дожидаться курьера для передачи ему Товара. Период ожидания Партнером приезда курьера: рабочие часы Партнера, указанные в личном кабинете ЭТП Halyk Market;

9.8.2. В случае, если Партнер после вызова курьера Halyk Market для доставки Заказа Клиенту по какой-либо причине отменяет вызванного курьера, либо не передал Заказ курьеру Halyk Market по его прибытию к Партнеру в течение 15 (пятнадцать) минут по любой причине, то такой вызов курьера считается ложным и подлежит оплате Партнером Организации в размере стоимости доставки Товара курьерскими службами, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления требования Организацией;

9.8.3. Ложным вызовом курьера может считаться вызов курьера Halyk Market, когда курьер прибыл за Заказом к Партнеру, однако:

1) Заказ не был готов к выдаче в течение 15 (пятнадцати) минут с момента прибытия курьера к Партнеру;

2) Заказ был выдан Партнером Клиенту путем самовывоза или Партнер самостоятельно доставил Заказ Клиенту;

9.8.4. Ложный вызов подлежит оплате Партнером Организации по стоимости доставки (Тариф), указанной в Приложении 3 к Договору.

9.9. В случае нарушения требований к упаковке, предусмотренной пунктом настоящего Приложения, претензии по повреждению/потере Товара не принимаются от Партнера, ответственность за повреждение/потерю Товара несет Партнер.

9.10. В случае если Партнер не возмещает стоимость доставки Товара курьерскими службами согласно условиям Договора и/или имеется задолженность по оказанной услуге по Договору, Организация удерживает сумму задолженности из выплат в пользу Партнера по Договору, на что Партнер дает свое согласие.

10. Вручение Заказов Курьером Получателю.

10.1. Курьер позвонит Получателю не менее, чем за один час до прибытия на адрес доставки и сообщит о приезде в ближайшее время при адресной доставке.

10.2. Если по адресу невозможно определить точное местонахождение Получателя (нет номера дома, квартиры или офиса), курьер связывается с Клиентом по номеру телефона, указанному в накладной и уточняет точный адрес доставки. Если Клиент не выходит на связь, то курьер

указывает неудачную попытку и оповещает об этом сотрудников Организации. Далее возвращает Заказ на склад сортировки курьерской службы.

10.3. После первой неудачной попытки доставки Заказа курьерская служба делает еще одну попытку доставить Заказ и при отрицательном результате переходит к возврату Заказа Партнеру в течение 20 рабочих дней после последней неудачной попытки доставки.

10.4. В процессе выдачи Заказа курьер производит демонстрацию целостности транспортной упаковки Заказа и просит Получателя убедиться в том, что содержимое соответствует Заказу и не имеет следов повреждения.

10.5. Курьер не предоставляет возможность Получателю проводить активацию смартфонов и планшетов, а также вскрывать заводскую упаковку по косметике, парфюмерии и аптечной продукции, так как такие Товары не подлежат возврату.

10.6. Перед получением Заказа, для проверки соответствия содержимого, Получатель может изъявить желание вскрыть упаковку. После того, как Получатель осмотрел Товар и озвучил свое согласие принять Заказ, курьер переходит к процессу верификации и выдачи Заказа.

10.7. На процесс принятия решения Получателем о приеме доставленного Заказа отводится 15 (пятнадцать) минут. Если Получатель настаивает на полной проверке Товара и ему для этого требуется больше времени, курьер должен объяснить ему, что он может вернуть Заказ Партнеру самостоятельно, но решение о получении Заказа необходимо принять сейчас.

10.8. После получения согласия Получателя принять Заказ курьер завершает покупку Заказа в системе Halyk Market вводом OTP-кода, сообщенного курьеру Получателем либо путем подписания Получателем транспортной накладной курьерской службы (либо иного документа, подтверждающего передачу Товара). OTP-код высылается на номер мобильного телефона Получателя, указанного при регистрации Получателя в приложении Halyk или OTP-код (при его применении) высылается через push-уведомление в приложении Halyk.

10.9. Курьер не проводит процедуру верификации до осмотра Товара Получателем и озвученного им решения принять Заказ.

10.10. Товар признается утерянным, если в течение 40 (сорока) календарных дней с момента передачи его курьерской службе он не был доставлен Клиенту, не возвращен обратно Партнеру и данные о месте нахождения Товара отсутствуют.

11. Порядок доставки Товара в Сортировочный центр для отправки Клиенту.

11.1. Порядок осуществления доставки Партнером до Сортировочного центра:

11.1.1. Клиент оформляет Заказ на Halyk Market с выбором «Услуга доставки Halyk Market».

11.1.2. Ответственный работник Партнера:

11.1.2.1. Принимает Заказ в работу, упаковывает Товар согласно требованиям Договора и готовит его к передаче в Сортировочный центр;

11.1.2.2. Наклеивает на Заказ экземпляр товарно-транспортной накладной (далее – ТТН), содержащий информацию о Заказе;

11.1.2.3. Распечатывает ТТН в 3 (трех) экземплярах: один экземпляр остается у Партнера, второй передается сотруднику Сортировочного центра, третий прилагается к Заказу;

11.1.2.4. Осуществляет доставку Заказа в Сортировочный центр по адресу: Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Райымбека, д. 348/8, ежедневно с 09:00 до 19:00, включая выходные дни. Заказы, прибывающие после 19:00, подлежат приемке только по предварительному согласованию с Организацией, при этом оказание услуг по выгрузке с участием грузчиков, предоставлению паллет, выполнению маркировки, а также выполнение сверхнормативной работы допускается по согласованию с Организацией, оформленному в письменной форме посредством электронной почты или иного согласованного сторонами цифрового канала (включая мессенджеры с подтверждением получения);

11.1.2.5. Передает Товар сотруднику Сортировочного центра под подпись в ТТН.

11.1.3. Представитель Сортировочного центра:

11.1.3.1 Принимает доставленный Товар, сверяет данные ТТН, проверяет упаковку и количество Тарных мест;

11.1.3.2. Подписывает ТТН, далее передает ТТН ответственному работнику Партнера;

11.1.3.3. Присваивает Товару статус «Принят в СЦ» и осуществляет дальнейшую обработку в соответствии с внутренними процедурами: взвешивание, замер габаритов, сортировка по направлениям доставки;

11.1.3.4. Передает Заказ курьерской службе Halyk Market по Акту приема-передачи.

11.2. Порядок осуществления доставки Halyk Market до Сортировочного центра:

11.2.1. Клиент оформляет Заказ на Halyk Market с выбором «Услуга доставки Halyk Market».

11.2.2. Ответственный работник Партнера:

11.2.2.1. Принимает Заказ в работу, упаковывает Товар согласно требованиям Договора и готовит его к передаче курьеру доставки Halyk Market;

11.2.2.2. Наклеивает на Заказ экземпляр ТТН, содержащий информацию о Заказе;

11.2.2.3. Распечатывает ТТН в 3 (трех) экземплярах: один экземпляр остается у Партнера, второй передается курьеру доставки Halyk Market, третий прилагается к Заказу;

11.2.2.4. Передает Товар курьеру доставки Halyk Market под подпись в ТТН.