

Приложение 2
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 возврату товара и отказам

Настоящее Руководство по возврату товара и отказам является неотъемлемой частью Договора присоединения.

1. Возврат недоставленного Заказа доставкой Halyk Market

1.1. Заказы, которые были отменены Получателем на доставку, возвращают в пункт выдачи Товаров курьерской службы, срок хранения которых составляет до 15 (пятнадцати) дней. По истечении 15 (пятнадцати) дней Товар возвращается курьерской службой Партнеру.

1.2. Общий срок возврата Заказа в зависимости от характера Товара и города доставки составляет от 4 (четырех) до 20 (двадцати) дней с даты прибытия в город Получателя.

1.3. Если Заказ не вернулся в течение 20 (двадцати) дней с момента отмены Заказа Получателем, Партнер может связаться с личным аккаунт-менеджером Организации для подачи заявления и уточнения местонахождения Заказа.

1.4. Процесс проверки возвратов Заказа:

1.4.1. Партнер принимает возврат Заказа, подписывая акт приема-передачи, подготовленный курьерской службой;

1.4.2. Если транспортная упаковка Заказа не нарушена, представитель Партнера принимает Заказ и ему предоставляется возможность провести проверку без присутствия курьера, под видеозапись;

1.4.3. По факту передачи Заказов представителю Партнера все переданные курьерской службой возвращенные отправления должны быть отражены в акте приема-передачи;

1.4.4. Если замечание к содержимому Заказа обнаружится в течение 3 (трех) календарных дней с даты приема Партнером возвращенного Заказа курьерской службой, Партнер вправе обратиться в Организацию за компенсацией ущерба с предоставлением Партнером следующих документов:

- письмо, шаблон которого можно получить у аккаунт-менеджера Организации;
- фото или видеофиксацию распаковки Заказа при возврате от курьера;
- фото или видеофиксацию подготовки Заказа (в том числе упаковка) до передачи курьерской службе для отправки Клиенту;
- иные документы, по запросу Организации.

Организация, рассмотрев обращение Партнера, вправе либо компенсировать ущерб (в полном объеме или частично), либо отказать в компенсации ущерба по усмотрению Организации.

2. Размеры компенсации за поврежденные/утерянные Товары

2.1. В случае обнаружения повреждений, утери Товара или отсутствия его частей, Организация вправе рассмотреть вопрос о компенсации Партнеру в следующих размерах от стоимости соответствующего Товара:

Основание	Описание ситуации	Размер возмещения
Незначительные повреждения Товара	Товар имеет косметические дефекты, такие как царапины, потертости или небольшие вмятины, которые не влияют на его функциональность.	до 10%

Значительные повреждения Товара	Товар имеет повреждения, которые серьезно влияют на его функциональность, но не делают его полностью непригодным для использования (например, значительная поломка, требующая ремонта).	до 50%
Критические повреждения Товара	Товар имеет повреждения, которые делают его полностью непригодным к использованию (например, полная поломка основного функционального элемента). В этом случае может быть предусмотрена полная компенсация или замена Товара Партнером.	до 100%
Утеря Товара	Товар был полностью утерян в процессе доставки или не получен Клиентом.	100%
Частичная утеря Товара/части Товара	В комплекте отсутствуют определенные части Товара.	до 50%

2.2. Если в процессе приема возвращенного Заказа обнаружится нарушение целостности упаковки, представитель Партнера в присутствии курьера вскрывает упаковку и при выявлении недостачи или повреждения Товара составляют акт о выявленных несоответствиях. Данный акт является основанием для обращения в Организацию. В случае отсутствия акта, указанного в настоящем пункте, Партнер не вправе требовать возмещение, при этом Организация оставляет за собой право рассмотреть обращение Партнера.

2.3. Если в процессе приема возвращенного Заказа Партнер обнаружит не соответствующий Заказу Товар, то Партнер может отказаться от приема возврата, отразив замечания в акте, и в дальнейшем подать обращение в Организацию.

2.4. Партнер вправе подать обращение на возмещение за Товар, по основаниям, указанным в настоящем разделе, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента получения Товара или обнаружения его утраты/повреждения. Запросы, поданные по истечении данного срока, не подлежат рассмотрению Организацией.

2.5. Партнер соглашается, что материальную ответственность за сохранность принятых курьерской службой к отправке Товаров с момента их приема от Партнера до вручения Клиенту, а также за сохранность отправок несет курьерская служба в полном объеме в соответствии с законодательством Республики Казахстан и возмещение Организацией (в полном объеме или частично) за Заказ согласно пункту 2.1. настоящего приложения, является правом Организации, а не обязанностью Организации.

2.6. Для рассмотрения Организацией вопроса о компенсации Партнер обязуется предоставить фотографии и видеозаписи, фиксирующие состояние Товара и упаковки до передачи курьерской службе Компании, а также иные документы (накладные, акты и т.д.) по запросу Организации.

2.7. Фотографии и/или видеозаписи должны соответствовать следующим требованиям:

1) отображать Товар с нескольких ракурсов для полноты фиксации характера и степени повреждений:

2) выполнена в высоком разрешении – не менее 12 (двенадцати) мегапикселей, чтобы обеспечить детальное рассмотрение повреждений Товара и/или его упаковки.

3) фиксировать внешний вид как Товара, так и его упаковки, отражая их состояние на момент передачи курьерской службе.

4) исключать дефекты изображения (размытость, блики, тени), которые могут затруднить визуальную оценку. По возможности рекомендуется использовать нейтральный фон.

Предоставленные материалы используются Организацией для оценки характера повреждений и определения размера компенсации.

В случае недостаточного количества или неудовлетворительного качества изображений, Организация вправе запросить у Партнера дополнительные материалы. При отсутствии или несвоевременном предоставлении запрошенных материалов компенсация может быть отклонена.

2.8. В случае 100% компенсации за поврежденный Товар, Партнер обязуется не утилизировать, не уничтожать и не передавать Товар третьим лицам без предварительного письменного согласия Организации. В таком случае Товар переходит в собственность Организации и Партнер не вправе распоряжаться Товаром без предварительного письменного согласия Организации.

Партнер обязуется сохранить Товар в том состоянии, в котором он находился на момент выявления повреждений, до его передачи Организации или до получения иных указаний от Организации.

При этом, Партнер обязан обеспечить возврат Товара от Клиента Партнеру, за что Партнер самостоятельно несет ответственность. В случае невозврата Товара Клиентом Партнеру, Партнер не вправе ссылаться на неполучение Товара.

2.9. Организации оставляет за собой право организовать забор Товара в течение разумного срока после выплаты компенсации. Сроки и порядок передачи поврежденного Товара согласовываются сторонами дополнительно.

2.10. В случае если Партнер не предоставляет по запросу Организации соответствующие документы (фото, видео, накладные и т.д.) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты запроса Организации по направленному письму Партнера о компенсации, Организация вправе отказать в компенсации согласно настоящего приложения к Договору, без права Партнера на повторную подачу документов на компенсацию по ранее отказанной компенсации по основаниям, указанным в настоящем пункте.

2.11. В случае, если Организация компенсировала Партнеру 100% за поврежденный Товар, при этом Партнер не передал Организации Товар в срок, указанный Организацией, то Партнер обязан вернуть Организации сумму компенсации, уплаченную Партнеру, в срок, требуемый Организацией.

3. Особенности возврата Товаров по категории «Продукты питания».

3.1. Партнер осуществляет возврат Товаров, относящихся к категории «Продукты питания», только при наличии подтвержденной претензии Клиента, связанной с ненадлежащим качеством Товара.

3.2. В случае возврата Клиентом Товара, приобретенного по категории «Продукты питания» на платформе Haluk Market, все расходы, связанные с возвратом Товара от Клиента к Партнеру (включая, но не ограничиваясь, логистическими, упаковочными издержками, возмещением Клиенту и т.д.), полностью возлагаются на Партнера.

4. Порядок возврата Заказа, доставленного в Сортировочный центр.

4.1. Порядок возврата Заказа, доставленного Партнером в Сортировочный центр:

4.1.1. В случае если Заказ, ранее доставленный Партнером в Сортировочный центр, не был вручен Клиенту (в связи с отменой, отказом, недоступностью и т.д.), Заказ возвращается на территорию Сортировочного центра.

4.1.2. Представитель Сортировочного центра осуществляет приемку возвратного Заказа, присваивает статус «Возврат прибыл в СЦ» и Haluk Market уведомляет Партнера через Личный кабинет о возврате.

4.1.3. Партнер обязан забрать возвратный Заказ в течение 7 (семи) календарных дней.

4.1.4. Организация предоставляет бесплатное хранение возвратного Заказа в течение 7 (семи) календарных дней в Сортировочном центре с даты возврата. По истечении указанного срока Организация вправе:

4.1.4.1 выставить Партнеру счет за ответственное хранение Заказа согласно действующим тарифам, указанным в пункте 4.3. настоящего Приложения;

4.1.4.2. в случае неоплаты согласно подпункту 4.1.4.1. пункта 4.1.4. настоящего Приложения, удерживать сумму задолженности за ответственное хранение Заказа за счет поступлений по Договору в пользу Партнера;

4.1.4.3. в случае несвоевременного забора возвратного Заказа из Сортировочного центра, приостановить прием новых Заказов от Партнера до момента полного забора возвратных Заказов.

4.2. Порядок возврата Заказа, доставленного Halyk Market в Сортировочный центр:

4.2.1. В случае если Заказ, доставленный Halyk Market в Сортировочный центр, не был вручен Клиенту (по причине отмены, отказа, недоступности и иное), Заказ возвращается обратно на территорию Сортировочного центра.

4.2.2. Курьер доставки Halyk Market возвращает Заказ в Сортировочный центр. Сотрудники Сортировочного центра принимают его под акт, присваивают статус «Ожидается курьер для возврата из СЦ к Партнеру» и уведомляют Партнера через Личный кабинет.

4.2.3. После присвоения соответствующего статуса Заказу Организация формирует заявку на возврат и осуществляет доставку возвратного Заказа Партнеру.

4.2.4. Возвратный Заказ передается Партнеру под подпись в ТТН. Партнер обязан обеспечить приемку Заказа по акту приема-передачи.

5. Тариф Организации за услуги Сортировочного центра:

Партнер соглашается, что Организация удерживает Тариф за услуги Сортировочного центра из поступлений в пользу Партнера, согласно условий Договора, в следующих размерах:

Вид Товара (с указанием допустимого веса в кг)	Стоимость хранения в сутки за 1 кг в тенге, без учета НДС*
Мелкобытовая техника (до 35 кг)	45
Крупнобытовая техника (свыше 35 кг)	180

* Тариф начинает действовать с момента прибытия Заказа в Сортировочный центр от Партнера, а также при возврате в Сортировочный центр от Клиента, день обработки Заказа не включается в расчет срока хранения.

6. Условия по возврату Товара ненадлежащего качества либо Товара, не соответствующего заказу Клиента

В случае если Партнер передал Клиенту Товар ненадлежащего качества и (или) Товар, не соответствующий заказу Клиента, расходы по доставке такого Товара Партнеру несет Партнер. Если Клиент самостоятельно оплатил стоимость доставки такого Товара Партнеру, Партнер обязуется возместить Клиенту фактически понесенные расходы по доставке в полном объеме на основании подтверждающих документов (кассовый чек, квитанция, электронный чек и/или иной документ, подтверждающий оплату и т.д.), в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Партнером соответствующего требования Клиента.