

Деректерді өңдеу және беру бойынша ақпараттық-техникалық қызметтер көрсету (Halyk Market сауда алаңында тауарларды, қызметтерді электронды түрде орналастыратын серіктестерге) бойынша қосылу шартының 1-қосымшасы

## Тапсырысты өңдеу және тауарды беру жөніндегі нұсқаулық

Тапсырысты өңдеу және тауарды беру жөніндегі осы нұсқаулық (бұдан әрі - Нұсқаулық) Шарттың ажыратылмас бөлігі болып табылады.

1. Серіктестің жеке кабинетінде тауардың тапсырыстарын өңдеу кезінде оларға келесі мәртебелер беріледі:

«Жаңа» - Тапсырысты Сайтта Тапсырыс беруші ресімдейді және Серіктестің жауапты қызметкерінің өңдеуін талап етеді. Бұл Тапсырыс Жеке кабинетте көрсетіледі, Бірақ серіктестің жауапты қызметкері өңдеу процесінен әлі өткен жоқ. Серіктес Жеке кабинетте осы тапсырыс туралы ақпаратпен хабарлама алады.

«Бас тартылды» - Серіктестің жауапты қызметкері Серіктестің жеке кабинеті арқылы «Тапсырысты жою» әрекетін жасаған Тапсырыс.

«Жүйе бас тартты» - ЭСА жүйесі кез келген негіздер бойынша тапсырыстан бас тартатын мәртебе.

Бұл ретте тапсырысты автоматты түрде жою мерзімі тапсырыстың ағымдағы мәртебесіне байланысты:

- егер «Жаңа» мәртебесіндегі Тапсырысты Серіктес белгіленген уақыт ішінде қабылдаса, онда белгіленген уақыт аяқталғаннан кейінгі келесі минуттан бастап мәртебе автоматты түрде «Тайм-аут бойынша күші жойылды» мәртебесіне ауысады (бұл шарт Halyk Fresh санатындағы Тапсырыстарға қолданылмайды);

- егер «Өңдеуге қабылданды» мәртебесіндегі Тапсырыс белгіленген уақыт ішінде басқа мәртебеге ауыспаса, онда белгіленген уақыт аяқталғаннан кейінгі келесі минуттан бастап Тапсырыс автоматты түрде «Тайм-аут бойынша күші жойылды» мәртебесіне ауыстырылады;

- егер «Курьер күтуде» мәртебесінде Серіктес курьер шақырылған сәттен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде курьерлік қызметке тапсырысты бермесе, онда 15 (он бесінші) күнтізбелік күнге мәртебе автоматты түрде «Тайм-аут бойынша бас тартылды» дегенге ауысады;

- егер «Жеткізуде» мәртебесінде курьерлік қызмет тауарды алған күннен бастап 59 (елу тоғыз) күнтізбелік күн ішінде Клиентке тауарды жеткізбесе, онда 60 (алпысыншы) күнтізбелік күнге мәртебе автоматты түрде «Тайм-аут бойынша бас тартылды» дегенге ауысады;

- егер «ТБП»-нен беруге қол жетімді» мәртебесінде Клиент тауарды 10 (он) күнтізбелік күн ішінде алмаса, онда 11 (он бірінші) күнтізбелік күнге мәртебе автоматты түрде «Тайм-аут бойынша бас тартылды» дегенге ауысады;

- Тапсырыстың жүйе арқылы күші жойылатын өзге де жағдайлар.

Жүйе Тапсырыстың күшін жойған жағдайда, мұндай Тапсырыс курьерлік қызметке/Клиентке беруге жатпайды.

«Жұмысқа қабылданды» - Серіктес Тауардың бар екенін және Тауарды Клиентке беруге дайын екенін растаған тапсырыс.

«Аяқталды» - Серіктестің жауапты қызметкері оны тексергеннен кейін орындалған тапсырыс (Тауар Клиентке берілді).

«Қайтару» - Клиент оны бергеннен кейін Шартта көзделген рәсімге сәйкес қайтарған тапсырыс.

«Жеткізуде» - Тапсырыс Halyk Market жеткізу курьерімен Клиентке жеткізу жолында.

«Жеткізу курьері Halyk Market» - курьерлік қызмет, онымен Ұйым Серіктесінен Клиентке тапсырысты жеткізу қызметтерін көрсету шартын жасасты.

«Курьерді күтуде» - тауарды алу үшін Halyk Market жеткізу курьері шақырылған тапсырыс.

**«ТБП-нен жөнелтуге курьерді күтуде»** - Тауарды алу және тапсырысты беру пунктіне жеткізу үшін Halyk Market жеткізу курьері шақырылған тапсырыс.

**«ТБП»-не жеткізіледі»** - Тапсырыс Halyk Market жеткізу курьерімен тапсырысты беру пунктіне жеткізу жолында.

**«ТБП-нен беруге болады»** - тапсырысты Halyk Market жеткізу курьері тапсырысты беру пунктіне жеткізді және Клиенттің алуына қол жетімді.

**«ТБП-нен қайтару үшін курьерді күтуде»** - тапсырыс беру пунктінен тапсырыс алу және Серіктеске қайтару үшін тауардан бас тартуға байланысты Halyk Market жеткізу курьері шақырылған тапсырыс.

**«ТБП-нен дүкенге оралады»** - Тапсырыс Halyk Market жеткізу курьерімен тапсырысты беру пунктінен серіктеске кері жеткізу жолында

**«Постаматқа жөнелтетін курьерді күтуде»** - Halyk Market жеткізу курьері тауарды алу және постаматқа жеткізу үшін шақырылған Тапсырыс.

**«Постаматқа жеткізіледі»** - Тапсырыс Halyk Market жеткізу курьерімен постаматқа жеткізу жолында.

**«Постаматтан шығаруға қол жетімді»** - тапсырысты постаматқа Halyk Market жеткізу курьері жеткізді және Клиенттің алуына қол жетімді.

**«Постаматтан қайтару курьерін күтуде»** - Halyk Market жеткізу курьері Постаматтан тапсырыс алу және Серіктеске қайтару үшін Тауардан бас тартуға байланысты шақырылған тапсырыс.

**«Постаматтан дүкенге оралады»** - Тапсырыс Halyk Market жеткізу курьерімен Постаматтан Серіктеске кері жеткізу жолында.

**«Серіктес қабылдау пунктіне жеткізеді деп күтілуде»** - Серіктес Halyk Market қабылдау пунктіне өз бетінше жеткізетін тапсырыс.

**«Қабылдау пунктінде курьер алуды күтуде»** - Halyk Market қабылдау пунктінен тауар алу үшін Halyk Market жеткізу курьері шақырылған тапсырыс.

**«Клиентке қабылдау пунктінен жеткізіледі»** - Тапсырыс Halyk Market жеткізу Курьерімен клиентке жеткізу сатысында.

**«Қайтару күтілуде»** - Клиент тапсырыстан бас тартты және тапсырысты Серіктеске қайтару үшін қайтару тапсырысын (курьерлік қызметтен қайтару шот-фактурасы) жасайды деп күтілуде.

**«Клиенттен Серіктеске оралады»** – Halyk Market жеткізу курьері тапсырысты клиенттен Серіктеске қайтарады.

**«Курьерді қайта шақыру күтілуде»** - бұл бірінші әрекетте жеткізілмеген және Серіктеске қайтарылған қала ішіндегі тапсырыс. Бұл мәртебе Клиентке тапсырысты жеткізудің екінші әрекетіне дейін аралық болып табылады.

**«Клиенттен қабылдау пунктіне қайтарылады»** - Тапсырыс Клиенттен Halyk Market тапсырыстарын қабылдау пунктіне қайтарылады, оған бұрын Серіктес тапсырысты Клиентке одан әрі жеткізуге тапсырған.

2. Тапсырыстар Жеке кабинетте «Дүкен туралы ақпарат» бөлімінде көрсетілген Серіктестің жұмыс уақытында өңделеді.

### **3. Тапсырысты өңдеу кезінде Серіктестің міндеттері:**

3.1. Тауардың сапасы мен бағасына қойылатын талаптарды бұзбау;

3.2. Клиентке тапсырысқа сәйкес келмейтін Тауарды ұсынбау (тауардың атауы, параметрлері және спецификациясы, тауардың бағасы және т. б.);

3.3. Клиентке «Тапсырысты өңдеу» сайтының рәсімін айналып өту үшін мәміле жасауды ұсынбау;

3.4. Клиентке Тауарды тапсырыс бойынша Тауардың бағасына сәйкес келмейтін бағамен сатып алуды ұсынбау (төмен және үлкен жағынан);

3.5. Тапсырыстың күшін жою себептері туралы сенімді және толық ақпаратты көрсету;

3.6. Тапсырыс берушіден тапсырысқа «Жұмысқа қабылданды» мәртебесін беру үшін, оның ішінде Тауарды қоймадан немесе басқа қаладан алып кету пунктіне тасымалдауды бастау үшін алдын ала төлем енгізуді талап етпеу;

3.7. Клиент тапсырысты нақты алған сәтке дейін КУлиенттен тапсырысты алғанын растауды сұрамау;

3.8. Клиенттен тапсырысты жеткізу үшін төлемді немесе Halyk Market жеткізу курьері тапсырысты жеткізген жағдайда өзге төлемді талап етпеу.

#### 4. Тапсырысты өңдеу рәсімі:

4.1. Серіктестің жауапты қызметкері жаңа тапсырыстар туралы, сондай-ақ Жеке кабинетте тапсырыс мәртебесінің өзгеруі туралы хабарлама алады.

4.2. Серіктестің жауапты қызметкері Серіктестің жеке кабинетінде Тапсырыс түскен сәттен бастап 1 (бір) тәулік ішінде «Жаңа» мәртебесі бар тапсырыстарды өңдеу кезінде «Жұмысқа қабылданды» немесе «Бас тартылды» мәртебесін беруді қамтамасыз етеді.

4.3. Серіктестің жауапты қызметкері логин/парольді қолдана отырып, Жеке кабинетте «Жаңа» мәртебесі бар тапсырыстарды өңдейді және келесі әрекеттерді орындайды:

| Рәсім                                                                                  | Серіктестің жауапты қызметкерінің әрекеттері                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Жаңа» мәртебесіндегі тапсырысты өңдеу                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- «Жаңа» мәртебесіндегі Тапсырыс Клиент Тапсырысты ресімдеген сәттен бастап 51 (елу бір) сағаттан артық осы мәртебеде бола алмайды. Көрсетілген мерзім ішінде Серіктес Тапсырысты өңдеп, оның мәртебесін өзгертеді.</li><li>- «Жаңа» мәртебесінің есептелу мерзімі Серіктес Тапсырысты дүйсенбіден жұмаға дейін қоса алғанда сағат 09:00-ден 17:00-ге дейінгі кезеңде алған сәттен бастап басталады және жұмыс күндері жұмыс уақытында да, жұмыс уақытынан тыс уақытта да үздіксіз есептеледі. Қалған уақыттың есебі жұма күні сағат 17:00-де тоқтатылады және дүйсенбі күні сағат 09:00-де қайта жалғасады.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тапсырысты қабылданды» ауыстыру «Жұмысқа мәртебесіне                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Серіктестің сауда нүктесінде/қоймада тауардың нақты болуын тексереді;</li><li>- тапсырысты растайды, қажет болған жағдайда Тапсырыс мәліметтерін нақтылау үшін Клиентке қоңырау шалады;</li><li>- тапсырысты қабылдау кезінде Серіктестің сауда нүктесі/тауарды жөнелту жүзеге асырылатын қойма көрсетіледі</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тапсырысты «Курьер күтеді» мәртебесіне ауыстыру:<br>1) жедел жеткізу (3 сағатқа дейін) | <ul style="list-style-type: none"><li>- серіктестің сауда нүктесінде/қоймасында Тауардың нақты бар-жоғын тексереді;</li><li>- тапсырысты растайды, қажет болған жағдайда Тапсырыс мәліметтерін нақтылау үшін Клиентке қоңырау шалады;</li><li>- тапсырыс қабылданған кезде Тауар жөнелтілетін Серіктестің сауда нүктесі/қоймасы көрсетіледі;</li><li>- қоймада Тапсырысты жинақтау уақытын көрсетеді;</li><li>- тауарды Серіктес көрсеткен қоймада Тапсырысты жинақтау уақытына 120 (жүз жиырма) сағат қосылған мерзім ішінде дайындайды.</li></ul> <p>«Өңдеуге қабылданды» мәртебесінің есептелу мерзімі Серіктес Тауардың бар екенін дүйсенбіден жұмаға дейін қоса алғанда сағат 09:00-ден 17:00-ге дейінгі кезеңде растаған сәттен бастап басталады және жұмыс күндері жұмыс уақытында да, жұмыс уақытынан тыс уақытта да үздіксіз есептеледі. Қалған уақыттың есебі жұма күні сағат 17:00-де тоқтатылады және дүйсенбі күні сағат 09:00-де қайта жалғасады.</p> |
| 2) NDD жеткізу, қалааралық жеткізу, ТБП және постаматтар                               | <p>Бұл мәртебе жеткізу әдісі бойынша қол жетімді: Halyk Market жеткізу. Тапсырысты қабылдау сәтінен бастап бір сағат ішінде курьерге тапсырысты қабылдау және дайындау (жүккұжатты басып шығару</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | <p>және тапсырысты «Курьерді күтуде» мәртебесіне ауыстыру).</p> <p>Маңызды!</p> <p>Курьер жүкқұжатты басып шығарғаннан кейін бір сағат ішінде келеді.</p> <p>Назар аударыңыз: егер тапсырысты қабылдаудың болжамды уақыты немесе күні тауарды жөнелту нүктесінің демалыс күніне сәйкес келсе, шот-фактураны басып шығармаңыз. Егер курьер келген кезде тапсырыс дайындалмаса немесе тауарды жөнелту нүктесінде жауапты қызметкер болмаса, ұйым тапсырысты жоюға құқылы, бұл жағдайда тауардың болмауы себебінен Серіктес жойған тапсырыс ретінде қарастырылады.</p> <p>Тапсырысты қабылдау сәтінен бастап бір сағат ішінде курьерге тапсырысты қабылдау және дайындау (жүкқұжатты басып шығару және тапсырысты «Курьерді күтуде» мәртебесіне ауыстыру).</p> <p>Маңызды!</p> <p><input type="checkbox"/> Егер шот-фактура сағат <b>12.00-ге дейін</b> басылса, курьер <b>сол жұмыс күні сағат 18.00-ге дейін</b> келеді.</p> <p><input type="checkbox"/> Егер жүкқұжат сағат <b>12: 00-ден кейін</b> басып шығарылса, курьер <b>келесі жұмыс күні келеді</b> (немесе Серіктеспен келісім бойынша).</p> <p><b>Назар аударыңыз:</b> Егер Тапсырысты қабылдаудың болжамды уақыты немесе күні тауарды жөнелту нүктесінің демалыс күніне сәйкес келсе, шот-фактураны басып шығармаңыз.</p> <p>Егер курьер келген кезде тапсырыс дайындалмаса немесе тауарды жөнелту нүктесінде жауапты қызметкер болмаса, Ұйым Тапсырысты жоюға құқылы, бұл жағдайда тауардың болмауы себебінен Серіктес жойған тапсырыс ретінде қарастырылады.</p> |
| Тапсырысты «Серіктес қабылдау пунктіне әкеледі деп күтілуде» мәртебесіне ауыстыру                                                     | <p>Бұл мәртебе жеткізу әдісі бойынша да қол жетімді: Halyk Market жеткізу.</p> <p>Тапсырысты «Жұмысқа қабылданды» мәртебесіне ауыстырғаннан кейін жүкқұжатты басып шығару үшін «Жүкқұжатты басып шығару» батырмасын басу қажет, сондай-ақ осы батырманы басқаннан кейін Серіктес таңдаған Halyk Market қабылдау пунктіне тапсырысты 24 сағат ішінде жеткізу қажет.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тапсырысты «Қабылдау пунктінде курьер алуды күтуде» мәртебесіне ауыстыру                                                              | <p>1. 14:00-ге дейін берілген тапсырыстар бойынша Курьер жұмыс күнінің 18:00-ге дейін тапсырыстарды алуды жүзеге асырады.</p> <p>2. Сағат 14:00-ден кейін берілген тапсырыстар бойынша Курьер келесі жұмысшыға тапсырыстарды қабылдауды жүзеге асырады.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тапсырысты «Жеткізуде», ТБП-не жеткізіледі», «Постаматқа жеткізіледі», «Клиентке қабылдау пунктінен жеткізіледі» мәртебесіне ауыстыру | <p>Тапсырыс Курьер оны жеткізуге қабылдаған кезде немесе Halyk Market курьерлік жеткізу қызметінің сұрыптау пунктіне жеткізілген кезде автоматты түрде осы мәртебеге ауысады.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Тапсырысты «ТБП-не» қол жетімді», «Постаматтан беруге қол жетімді» мәртебесіне ауыстыру                                               | <p>Тапсырыс Тапсырыс беруші Тапсырысты одан әрі алу үшін Курьер тапсырысты беру пунктіне/постаматқа сәтті жеткізген кезде тапсырыс осы мәртебеге автоматты түрде ауысады.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тапсырысты «Аяқталды» мәртебесіне ауыстыру                                                                     | Тапсырыс осы мәртебеге Клиент хабарлаған ОТР-код енгізілген кезде не Клиент Көлік жүкқұжатына (не Тауардың берілгенін растайтын өзге құжатқа) қол қойған жағдайда, Серіктес күшімен жеткізген кезде немесе алып кету кезінде, сондай-ақ Курьер Halyk Market жеткізуді сәтті жеткізген кезде автоматты түрде ауысады.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Тапсырысты «ТБП-нен қайтару үшін курьер күтеді», «Постаматтан қайтару үшін курьер күтеді» мәртебесіне ауыстыру | Егер Клиент белгіленген уақыт ішінде тапсырыстан бас тартса/алмаса, курьер шақырылған кезде тапсырыс автоматты түрде осы мәртебеге ауысады.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тапсырысты «ТБП-нен дүкенге қайтарылады», «Постаматтан дүкенге қайтарылады» мәртебесіне ауыстыру               | Тапсырыс Курьер оны Серіктестің/қойманың сауда нүктесіне қайтару үшін қабылдаған кезде автоматты түрде осы мәртебеге ауысады.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тапсырысты «Қайтару күтілуде» мәртебесіне ауыстыру                                                             | Тапсырыс Клиент тапсырыстан бас тартқан кезде және тапсырысты Серіктеске қайтару үшін қайтарылатын тапсырысты (курьерлік қызметтен қайтарылатын жүкқұжат) жасау күтілгенде тапсырыс автоматты түрде осы мәртебеге ауысады.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тапсырысты «Клиенттен серіктеске қайтарылады» мәртебесіне ауыстыру                                             | Halyk Market жеткізу Курьері тапсырысты Клиенттен Серіктеске қайтарған кезде тапсырыс автоматты түрде осы мәртебеге ауысады.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тапсырысты «Курьерді қайта шақыру күтілуде» мәртебесіне ауыстыру                                               | Тапсырыс автоматты түрде осы мәртебеге ауысады, егер ішкі Тапсырыс бірінші әрекетте жеткізілмеген болса және серіктеске қайтарылған болса. Бұл мәртебе Клиентке тапсырысты жеткізудің екінші әрекетіне дейін аралық болып табылады.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тапсырысты «Клиенттен қабылдау пунктіне қайтарылады» мәртебесіне ауыстыру                                      | Тапсырыс клиенттен Halyk Market Тапсырыстарын қабылдау пунктіне қайтарылған кезде тапсырыс автоматты түрде осы мәртебеге ауысады, оған бұрын Серіктес тапсырысты Клиентке одан әрі жеткізуге тапсырған.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тапсырысты «Бас тартылды» мәртебесіне ауыстыру                                                                 | Тапсырыс келесі себептерге байланысты жойылуы мүмкін:<br>- Тауардың некесі немесе сәйкессіздігі-Клиент тауарды алған кезде сәйкессіздікті немесе некені анықтаған кезде, ОТР-кодты (оны қолданған кезде) хабарламағанда не көліктік жүкқұжат курьерлік қызметіне (не тауардың берілгенін растайтын өзге де құжатқа) қол қоймағанда және тауарды алудан бас тартқанда орын алады.<br>- Жою (Клиенттің бастамасы бойынша, жеткізу құнын өтемей) - Тауарды алған кезде Клиент Тауарды сатып алу туралы шешімін өзгертті және ОТР-кодты (оны қолданған кезде) атамайды не көліктік жүкқұжат курьерлік қызметіне (не тауардың берілгенін растайтын өзге де құжатқа) қол қоймайды, сондай-ақ Тауарды ТБП немесе Постаматтан алмаған жағдайда.<br>- Жою (Серіктестің бастамасы бойынша) - Серіктес тапсырысты қабылдаған кезде және бұл Тауардың жоқ екендігі анықталған кезде пайда болады, содан кейін Серіктес өз тарапынан тапсырыстың күшін жояды. <i>Бұл жағдайда Серіктестің жауапты қызметкеріне міндетті түрде «Тапсырысты жою» батырмасын басу арқылы тапсырысқа «Күшін жою» мәртебесін беруі қажет. <b>Маңызды! Осы себепті тапсырыстың күшін жою фактісі Серіктестің рейтингіне теріс әсер етеді.</b></i> |

5. Серіктесті алып кету нүктесінде және Серіктес күшімен жеткізуді ұйымдастырған жағдайда Клиентке тауар беру.

5.1. Клиенттің Сайттан сатып алған тауарын серіктестің беруі мынадай талаптарға сәйкес жүзеге асырылады:

5.1.1. «Жұмысқа қабылданды» мәртебесі берілген тапсырыстар ғана берілуге тиіс;

5.1.2. Шығарылатын Тауар Клиентке оның сапасын тексеру үшін берілуі керек;

5.1.3. Тауарды берер алдында Серіктестің жауапты қызметкері осы басшылықтың 6-бөлімінде көзделген Тауарды беру рәсіміне сәйкес Клиенттің деректерін тексеруі тиіс;

5.1.4. Серіктес тапсырысты алушыға бергенге дейін берілетін Тауардың атауы, параметрлері және бағасы бойынша қоса алғанда, тапсырыс шарттарына сәйкестігін тексереді;

5.1.5. Тауарды беру кезінде Серіктестің жауапты қызметкері сыпайы және мейірімді болуы керек;

5.1.6. Клиентке беруді серіктестің жауапты қызметкері тапсырысқа жеке кабинетте «Аяқталды» мәртебесін беру арқылы растауы тиіс;

5.1.7. Серіктес Тауарды Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген талаптарға сәйкес ұсынуға / беруге міндеттенеді;

5.1.8. Серіктес Клиенттің Тапсырысты жою себептері туралы дұрыс емес ақпаратты көрсетпеуге міндеттенеді;

5.1.9. Клиентке Тауарды беру кезінде зауыттық қаптаманың тауар түрінің сақталуын қамтамасыз ету мақсатында Серіктес осы Нұсқаулықтың 8-бөлімінде көзделген тауарды буып-түю жөніндегі талаптарды сақтауға міндетті.

## **6. Тауарды беру рәсімі.**

6.1. Тауарды Клиентке берген кезде Серіктестің жауапты қызметкері Жеке кабинетке кіруді (логин/парольді пайдалана отырып) жүзеге асыруы және мынадай әрекеттерді орындауы қажет:

6.1.1. Тапсырысты сәтті беру үшін (тапсырысты «Аяқталды» мәртебесіне ауыстыру):

6.1.1.1. Тапсырыс берушіден тапсырыс нөмірін сұрау;

6.1.1.2. «Тапсырыстар» - «Жұмысқа қабылданды» бөлімінде тапсырысты берілген нөмір бойынша табу;

6.1.1.3. Тапсырыс берілген тауарды Клиентке сапаны тексеру және тексеру үшін ұсыну және қажет болған жағдайда Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Тауар туралы қажетті ақпаратты беру;

6.1.1.4. Тапсырыста «Код жіберу» батырмасын басу;

6.1.1.5. Клиенттен құпия OTP кодын сұрау, ол Клиенттің ұялы телефонына SMS хабарлама арқылы жіберіледі немесе Клиент Нәлік мобильді қосымшасында push-хабарлама арқылы алады;

6.1.1.6. Тексеру жолына OTP кодын енгізу.

Көлік шот-фактурасында Клиенттің қолы болған жағдайда (немесе Тауардың берілуін растайтын басқа құжатта) дұрыс OTP-кодты енгізу арқылы Серіктес Клиентпен мәміленің сәтті аяқталғанын растайды. Басқа жағдайларда мәміле жасалмаған болып саналады;

6.1.1.7. OTP-кодты енгізгеннен кейін немесе Клиент көліктік жүкқұжат курьерлік қызметіне (немесе тауардың берілгенін растайтын өзге құжатқа) қол қойғаннан кейін тапсырысқа автоматты түрде «Аяқталды» мәртебесі беріледі.

6.2. Тапсырысты беру сәтсіз болған жағдайда мұндай тапсырыс «Бас тартылды» мәртебесіне ауыстырылады.

6.3. Егер Тауарды беру жүзеге асырылмаса, Серіктестің жауапты қызметкеріне «Тапсырыстың күшін жою» батырмасын басу арқылы тапсырысқа Бас тартылды» мәртебесін беру және күші жойылған тапсырысқа төменде көрсетілген түсініктемелердің бірін міндетті түрде беру қажет:

- тауардың жарамсыздығы немесе сәйкессіздігі - Клиент тауарды алған кезде сәйкессіздікті немесе жарамсыздықты анықтаған кезде, OTP-кодты хабарламаған және көліктік жүкқұжат курьерлік қызметіне (не тауардың берілгенін растайтын өзге де құжатқа) қол қоймаған кезде және Тауарды алудан бас тартқан кезде орын алады;

- жою (клиенттің бастамасы бойынша, жеткізу құнын өтемей) - Тауарды алған кезде Клиент Тауарды сатып алу туралы шешімін өзгертті және ОTR-кодты (оны қолданған кезде) атамайды және көліктік жүкқұжат курьерлік қызметіне (немесе тауардың берілгенін растайтын басқа құжатқа) қол қоймайды, содан кейін Серіктес өз тарапынан бас тартуды жасайды;
- жою (Серіктестің бастамасы бойынша) - Серіктес тапсырысты қабылдаған кезде және бұл Тауардың жоқ екендігі анықталған кезде пайда болады, содан кейін Серіктес өз тарапынан тапсырыстың күшін жояды;
- ОTR-кодты сұратуға және Клиенттің қолына көлік жүкқұжатын (немесе Тауардың берілгенін растайтын өзге де құжатты) тапсырысты аяқтау үшін Halyk Market ЕЭП-ке тапсырысты Клиентке бір мезгілде Тауарды нақты бермей тапсыруға тыйым салынады.

6.4. Егер Серіктес Жеке кабинетте белгіленген мерзімде «Курьерді шақыру» батырмасын баспаса, Серіктестің Тауарды курьерге беруге құқығы жоқ. Егер Серіктес Жеке кабинетте «Курьерді шақыру» батырмасын баспай не оны уақтылы баспай Тауарды курьерге берсе, онда Серіктес мұндай беру үшін жауапкершілікті дербес көтереді және Ұйымға қандай да бір талаптар қоюға құқығы жоқ, сондай-ақ Серіктес Тауардың одан әрі қозғалысы, оның сақталуы және қайтарылуы, сондай-ақ ықтимал қаржылық салдарлар үшін жауапкершілікті дербес көтереді.

## **7. Тауарды Серіктес қоймасынан курьерлік қызметке Клиентке жіберу үшін қабылдау-беру тәртібі:**

7.1. Клиент «Halyk Market жеткізу қызметін» таңдаумен Halyk Market электрондық алаңында Тапсырыс ресімдейді.

### **7.2. Серіктестің жауапты қызметкері:**

7.2.1. Қоймада Тауардың бар-жоғын тексереді.

7.2.2. Тапсырыс туралы деректері бар ТТЖ-ны алу үшін Тапсырысты жұмысқа қабылдайды.

7.2.3. «Жүкқұжатты басып шығару» батырмасын басады және жүкқұжаттың бір данасын қапталған Тауарға жапсырады, екіншісін курьерге береді.

7.2.4. Тауарды осы Нұсқаулықтың 8-тармағында сипатталған курьерлік қызмет талаптарын ескере отырып қаптайды, курьердің Тауарды жөнелту/қабылдау орнына кедергісіз қол жеткізуін қамтамасыз етеді.

7.2.5. Жүкқұжатты басып шығарғаннан кейін Жеке кабинетте «Курьерді шақыру» батырмасын басу арқылы курьерді шақырады.

7.2.6. Курьерлік қызмет Серіктеске беретін ілеспе жүкқұжатты, бланкілерді толтырады.

7.2.7. Тауарды Клиентке жеткізу үшін курьерге көлік жүкқұжатында қол қойғызу арқылы не қалаішілік жеткізу курьері келген жағдайда ОTR-кодты айту арқылы береді.

7.2.8. Серіктестен Тауарды қабылдап алған курьерлік қызмет Тауарды Клиенттің мекенжайына «есікке дейін», Постапатқа немесе Тапсырысты беру пунктіне жеткізеді.

7.2.9. Серіктес Тапсырыстың Курьерге берілуін көлік жүкқұжатындағы қолтаңба арқылы немесе ОTR-код арқылы растайды.

## **8. Тауарды буып-түю жөніндегі, Тауарды Серіктес Клиентке берген кезде (Серіктестің алып кету нүктесінде және Серіктес күшімен жеткізуді ұйымдастырған жағдайда) және/немесе курьерлік қызметке талаптар.**

8.1. Зауыттық қаптаманың тауарлық түрінің сақталуын қамтамасыз ету мақсатында Серіктес Тауарды орау бойынша бірқатар талаптарды сақтауы қажет:

8.1.1. Тауардың өз қаптамасы болса да (оның тауарлық түрін сақтау үшін) оралуы керек. Мұндай тауарлар барлық жағынан кем дегенде екі қабатқа созылатын пленкамен оралуы керек және тасымалдау қорабы мен тығыздағыш түрінде қосымша қаптамасы болуы керек;

8.1.2. Тауардың қаптамасы тауар үшін тым үлкен болмауы керек, қаптамадағы бос орын қағазбен, көпіршікті пленкамен немесе басқа толтырғышпен толтырылуы керек. Осылайша тауарлар қаптаманың ішінде қозғалмайды және зақымдалмайды;

8.1.3. Сынғыш және оңай бұзылатын тауарлардың қаптамасы барлық жағынан созылатын пленкамен қаптамадан басқа, кем дегенде екі қабатта көлік қорабы мен тығыздағыш түріндегі қосымша қаптамасы болуы керек, жапсырмамен немесе «сынғыш» немесе «лақтырмаңыз» жапсырмалары бар мөлдір емес таспамен немесе тиісті белгісімен бірге жүруі керек;

8.1.4. Тауар тауарды дайындаушы көздеген қаптамада буып-түйілуі тиіс.

8.2. Серіктестің тауарды буып-түю процесіне дейін фотосуретке немесе бейнеге Тауардың тұтастығын немесе оның зауыттық қаптамасының тұтастығын (егер Тауардың қаптамасында зауыттық пломбалар болса және ашуға жатпайтын болса), сондай-ақ Серіктестің тауарды буып-түю процесін Тауардың фотосуретін немесе бейнесін жазып алуы қажет. Клиенттен сұрақтар немесе шағымдар туындаған жағдайда Серіктес Тауардың тұтастығын немесе зауыттық қаптаманың тұтастығын, сондай-ақ Тауарды Клиентке және/немесе курьерлік қызметке бергенге дейін Серіктестің қаптаманың дұрыстығы мен тұтастығын растай алады.

Маңызды! Фотосуретте немесе бейнеде анық көрінуі керек:

- Жақын қашықтықтағы тауар;
- Көлік жүкқұжаты.

9. Серіктестің тауарды курьерлік қызметке жөнелту үшін беру тәртібі:

9.1. Тапсырыстар серіктестің тапсырысын қабылдау уақытына байланысты жеткізу үшін күніне немесе келесі жұмыс күніне жөнелтіледі.

9.2. Курьерлік қызметтің тауарды алу уақыты:

9.2.1. Жүкқұжаттар 12:00-ге дейін басып шығарылған қалааралық тапсырыстар не тапсырыстарды әкету пункттеріне немесе постанатқа жеткізілетін тапсырыстар бойынша курьер автоматты түрде шақырылады, тауарды алу ағымдағы жұмыс күні сағат 18:00-ге дейін жүргізіледі;

9.2.2. Жүкқұжаттар басып шығарылған қалаішілік тапсырыстар бойынша курьер тауарды алу үшін бір сағат ішінде келеді.

9.3. Тауарды курьерге бермес бұрын серіктестің жауапты қызметкері курьердің бар екеніне көз жеткізуі керек:

9.3.1. корпоративтік нысаны, курьерлік қызметтің курьер куәлігі немесе курьердің фотосуреті бар бейджі бар;

9.3.2. Серіктестің жүкқұжатының бір данасына қол қойды.

9.4. Жүкқұжатты басып шығарғаннан кейін 15 (он бес) минут ішінде барлық Тауарлар осы қосымшаның 8-тармағының талаптарына сәйкес және жүкқұжатты басып шығару кезінде көрсетілген орындар санына сәйкес буып-түйілуі тиіс. Қабылдау қорытындысы бойынша Серіктес курьерге барлық қабылданған тапсырыстарға қабылдау-тапсыру актісін қол қоюға береді.

9.5. Салмағы 15 (он бес) кг дейінгі қабылданған тапсырыстарды көлік құралына жүктеуді курьер жүзеге асырады, 15 (он бес) кг жоғары – Серіктес қызметкерлері.

9.6. Курьердің күтуі:

9.6.1. Егер курьерге тапсырысты беруге жауапты Серіктес қызметкері қандай да бір себептермен тапсырысты алу орнында болмаған жағдайда, курьер 15 (он бес) минуттан аспайтын уақыт күтуге құқылы. Егер тапсырыс беруге дайын болмаса, онда курьер 15 (он бес) минуттан кейін тапсырысты жеткізуге қабылдамауға құқылы.

9.7. Серіктес курьердің тиеу орнына тегін өтуін және мынадай шарттарды қамтамасыз етуге міндетті:

9.7.1. егер қойма жертөледе болса және 4G/5G интернет өтпесе, курьер үшін Wi-Fi желісіне қол жеткізу;

9.7.2. шатырдың астындағы жақсы жарықтандырылған орын, онда курьер автокөлікке тиеу алдында тапсырысты тексере алады;

9.7.3. жинақтау және тиеу орнын бейнетіркеу шағымдар бойынша талқылау кезінде, зақымдануларды немесе сәйкессіздіктерді анықтау кезінде артықшылық болады;

9.7.4. Қаптаманың талаптарына сәйкес келмейтін тапсырыстар, сондай-ақ қаптамасы бүлінген немесе салынған Тауарлардың зақымдану белгілері бар тапсырыстар жеткізуге қабылданбайды және Серіктеске шұғыл түрде қосымша қаптаманы немесе тауарды ауыстыруды ұсыну ұсынылады.

9.8. Курьерлік қызметтің жалған шақыруы:

9.8.1. Егер Серіктесте Halyk Market жеткізілімі қосылған болса және серіктес Halyk Market жеткізу курьерін Клиентке тауарды одан әрі жеткізу үшін шақырса, онда Серіктес Тауарды оған беру үшін курьерді күтуі керек. Серіктестің курьердің келуін күту кезеңі: Halyk Market ЭТК жеке кабинетінде көрсетілген Серіктестің жұмыс уақыты;

9.8.2. Егер Серіктес Halyk Market курьерін Клиентке тапсырысты жеткізу үшін шақырғаннан кейін қандай да бір себептермен шақырылған курьерден бас тартса немесе тапсырысты Halyk Market курьеріне кез келген себеппен 15 (он бес) минут ішінде Серіктеске келгеннен кейін бермесе, онда мұндай курьерді шақыру жалған болып есептеледі және Ұйымның Серіктесі құны мөлшерінде төлеуге тиіс Тауарды Ұйым талап жіберген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде курьерлік қызметтермен жеткізу;

9.8.3. Курьер Серіктеске тапсырыс алу үшін келген кезде Halyk Market курьерінің шақыруы курьердің жалған шақырылуы деп санауға болады, алайда:

1) Тапсырыс Серіктеске курьер келген сәттен бастап 15 (он бес) минут ішінде беруге дайын болмады;

2) тапсырысты Серіктес Клиентке алып кету арқылы берген немесе Серіктес тапсырысты Клиентке өз бетінше жеткізген;

9.8.4. Жалған шақыруды ұйымның серіктесі Шартқа 3-қосымшада көрсетілген жеткізу құны (Тариф) бойынша төлеуге тиіс.

9.9. Осы қосымшаның тармағында көзделген буып-түюге қойылатын талаптар бұзылған жағдайда Тауардың бүлінуі/жоғалуы бойынша шағымдар Серіктестен қабылданбайды, Тауардың бүлінуі/жоғалуы үшін Серіктес жауапкершілікте болады.

9.10. Егер Серіктес Шарттың талаптарына сәйкес тауарды курьерлік қызметтермен жеткізу құнын өтемесе және / немесе Шарт бойынша көрсетілген қызмет бойынша берешегі болса, Ұйым шарт бойынша Серіктестің пайдасына төленетін берешек сомасын ұстап қалады, оған Серіктес өзінің келісімін береді.

## **10. Тапсырыстарды Курьердің Алушыға тапсыруы.**

10.1. Курьер Алушыға жеткізу мекенжайына келгенге дейін кемінде бір сағат бұрын қоңырау шалады және жақын арада мекенжай жеткізу кезінде келгені туралы хабарлайды.

10.2. Егер мекен-жайы бойынша алушының нақты орналасқан жерін анықтау мүмкін болмаса (үйдің, пәтердің немесе кеңсенің нөмірі жоқ), курьер Клиентпен шот-фактурада көрсетілген телефон нөмірі арқылы байланысады және жеткізудің нақты мекен-жайын нақтылайды. Егер Клиент байланысқа шықпаса, онда курьер сәтсіз әрекетті көрсетеді және бұл туралы Ұйым қызметкерлеріне хабарлайды. Әрі қарай тапсырысты Курьерлік қызмет сұрыптау қоймасына қайтарады.

10.3. Тапсырысты жеткізудің алғашқы сәтсіз әрекетінен кейін Курьерлік қызмет тапсырысты жеткізуге тағы бір әрекет жасайды және теріс нәтиже бергенде, жеткізудің соңғы сәтсіз әрекетінен кейін 20 жұмыс күні ішінде тапсырысты Серіктеске қайтаруға көшеді.

10.4. Тапсырысты беру процесінде курьер тапсырыстың көлік қаптамасының тұтастығын көрсетеді және алушыдан мазмұнның тапсырысқа сәйкес келетініне және зақымдану белгілері жоқ екеніне көз жеткізуді сұрайды.

10.5. Курьер алушыға смартфондар мен планшеттерді белсендіруге, сондай-ақ косметика, парфюмерия және дәріхана өнімдері бойынша зауыттық қаптаманы ашуға мүмкіндік бермейді, өйткені мұндай Тауарлар қайтарылмайды.

10.6. Тапсырысты алмас бұрын, мазмұнның сәйкестігін тексеру үшін алушы қаптаманы ашуға ниет білдіруі мүмкін. Алушы тауарды тексеріп, тапсырысты қабылдауға келіскенін айтқаннан кейін, курьер тапсырысты тексеру және беру процесіне көшеді.

10.7. Алушының жеткізілген тапсырысты қабылдау туралы шешім қабылдау процесіне 15 (он бес) минут бөлінеді. Егер алушы тауарды толық тексеруді талап етсе және оған көп уақыт қажет болса, курьер оған тапсырысты Серіктесіне өзі қайтара алатынын түсіндіруі керек, бірақ тапсырысты алу туралы шешім қазір қабылдануы керек.

10.8. Алушының тапсырысты қабылдауға келісімін алғаннан кейін курьер тапсырысты Halyk Market жүйесінде сатып алуды алушы курьерге хабарлаған ОTR-кодты енгізу арқылы не

алушының көліктік жүкқұжат курьерлік қызметіне (не тауардың берілгенін растайтын өзге құжатқа) қол қою арқылы аяқтайды. ОТР коды алушыны Halyk қосымшасында тіркеген кезде көрсетілген алушының ұялы телефон нөміріне жіберіледі немесе ОТР-код (оны қолданған кезде) Halyk қосымшасында push-хабарлама арқылы жіберіледі.

10.9. Курьер Тауарды алушы қарап шыққанға дейін тексеру рәсімін жүргізбейді және ол тапсырысты қабылдау туралы шешім қабылдайды.

10.10. Егер тауар курьерлік қызметке берілген сәттен бастап 40 (қырық) күнтізбелік күн ішінде Клиентке жеткізілмесе, Серіктесіне қайтарылмаса және Тауардың орналасқан жері туралы деректер болмаса, Тауар жоғалған деп танылады.

## **11. Клиентке жөнелту үшін тауарды Сұрыптау орталығына жеткізу тәртібі.**

11.1. Серіктестің сұрыптау орталығына дейін жеткізуді жүзеге асыру тәртібі:

11.1.1. Клиент «HalykMarket жеткізу қызметі» таңдауымен Halyk Market-ке тапсырыс береді.

11.1.2. Серіктестің жауапты қызметкері:

11.1.2.1. Тапсырысты жұмысқа қабылдайды, Тауарды Шарт талаптарына сәйкес орайды және оны Сұрыптау орталығына беруге дайындайды;

11.1.2.2. Тапсырысқа тапсырыс туралы ақпаратты қамтитын тауар-көлік жүкқұжатының (бұдан әрі – ТКҚ) данасын желімдейді;

11.1.2.3. ТКҚ 3 (үш) данада басып шығарылады: бір данасы Серіктесте қалады, екіншісі Сұрыптау орталығының қызметкеріне беріледі, үшіншісі тапсырысқа қоса беріледі;

11.1.2.4. Тапсырысты Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Райымбек даңғылы, 348/8 мекенжайы бойынша Сұрыптау орталығына жеткізуді жүзеге асырады, демалыс күндерін қоса алғанда, күн сайын сағат 09: 00-ден 19:00-ге дейін. Сағат 19:00-ден кейін келетін тапсырыстар Ұйыммен алдын ала келісім бойынша ғана қабылдануға тиіс, бұл ретте тиегіштердің қатысуымен түсіру, паллет беру, таңбалауды орындау бойынша қызметтер көрсетуге, сондай-ақ нормативтен тыс жұмыстарды орындауға электрондық пошта немесе Тараптар келіскен өзге де цифрлық арна (мессенджерлерді қоса алғанда) арқылы жазбаша нысанда ресімделген Ұйыммен келісім бойынша алғанын растаумен жол беріледі);

11.1.2.5. Тауарды сұрыптау орталығының қызметкеріне ТКҚ-на қол қою арқылы береді.

11.1.3. Сұрыптау орталығының өкілі:

11.1.3.1 жеткізілген Тауарды қабылдайды, ТКҚ деректерін салыстырады, қаптаманы және ыдыстағы орындардың санын тексереді;

11.1.3.2. ТКҚ -на қол қояды, бұдан әрі ТКҚ Серіктестің жауапты қызметкеріне береді;

11.1.3.3. Тауарға «СО-на қабылданды» мәртебесін береді және ішкі рәсімдерге сәйкес одан әрі өңдеуді жүзеге асырады: өлшеу, ауқымын өлшеу, жеткізу бағыттары бойынша сұрыптау;

11.1.3.4. Тапсырысты қабылдау-тапсыру актісі бойынша Halyk Market курьерлік қызметіне береді.

### **11.2. HalykMarket-тің Сұрыптау орталығына жеткізуді жүзеге асыру тәртібі:**

11.2.1. Клиент «HalykMarket жеткізу қызметі» таңдауымен Halyk Market-ке тапсырыс береді.

11.2.2. Серіктестің жауапты қызметкері:

11.2.2.1. Тапсырысты жұмысқа қабылдайды, Тауарды Шарт талаптарына сәйкес орайды және оны HalykMarket жеткізу курьеріне беруге дайындайды;

11.2.2.2. Тапсырыс туралы ақпаратты қамтитын ТКҚ данасын тапсырысқа жапсырады;

11.2.2.3. ТКҚ 3 (үш) данада басып шығарылады: бір данасы Серіктесте қалады, екіншісі HalykMarket жеткізу курьеріне беріледі, үшіншісі тапсырысқа қоса беріледі;

11.2.2.4. Тауарды Halyk Market жеткізу курьеріне ТКҚ -на қол қою арқылы береді.