

Деректерді өңдеу және беру бойынша ақпараттық-техникалық қызметтер көрсету (Halyk Market сауда алаңында тауарларды, қызметтерді электронды түрде орналастыратын серіктестерге) бойынша қосылу шартының 2-қосымшасы

Тауарды қайтару және бас тарту жөніндегі нұсқаулық

Осы тауарды қайтару және бас тарту жөніндегі Нұсқаулық қосылу шартының ажыратылмас бөлігі болып табылады.

1. Halyk Market жеткізу арқылы жеткізілмеген тапсырысты қайтару

1.1. Алушының жеткізуден бас тартқан тапсырыстарды сақтау мерзімі 15 (он бес) күнге дейін Курьерлік қызметтің тауарларды беру пунктіне қайтарылады. 15 (он бес) күн өткеннен кейін Тауарды Курьерлік қызмет Серіктеске қайтарады.

1.2. Тауардың сипатына және жеткізу қаласына байланысты тапсырысты қайтарудың жалпы мерзімі алушының қаласына келген күннен бастап 4 (төрт) күннен 20 (жиырма) күнге дейін.

1.3. Егер Тапсырыс алушы тапсырысты жойғаннан кейін 20 (жиырма) күн ішінде оралмаса, Серіктес өтініш беру және Тапсырыстың орналасқан жерін нақтылау үшін Ұйымның жеке шот менеджеріне хабарласа алады.

1.4. Тапсырыстың қайтарылуын тексеру процесі:

1.4.1. Серіктес Курьерлік қызмет дайындаған қабылдау-тапсыру актісіне қол қою арқылы тапсырысты қайтаруды қабылдайды;

1.4.2. Егер тапсырыстың көліктік қаптамасы бұзылмаса, Серіктестің өкілі тапсырысты қабылдайды және оған курьердің қатысуынсыз, бейнежазбамен тексеру жүргізуге мүмкіндік беріледі;

1.4.3. Тапсырыстарды Серіктес өкіліне беру фактісі бойынша курьерлік қызмет берген барлық қайтарылған жөнелтілімдер қабылдау-тапсыру актісінде көрсетілуге тиіс;

1.4.4. Егер тапсырыстың мазмұнына ескерту Серіктес курьерлік қызметпен қайтарылған тапсырысты қабылдаған күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде анықталса, Серіктес Ұйымға залалды өтеумен, Серіктестің келесі құжаттарды ұсынуымен өтініш жасауға құқылы:

- үлгіні Ұйымның шот-менеджерінен алуға болатын хат;
- курьерден қайтару кезінде тапсырысты орауыштан шығарудың фотосуреті немесе бейнежазбасы;
- Клиентке жіберу үшін курьерлік қызметке тапсырысты дайындау (оның ішінде буып-түю) фотосуреті немесе бейнежазбасы;
- Ұйымның сұранысы бойынша басқа құжаттар.

Ұйым Серіктестің өтінішін қарап, залалды өтеуге (толық көлемде немесе ішінара) немесе Ұйымның қалауы бойынша залалды өтеуден бас тартуға құқылы.

2. Зақымдалған / жоғалған Тауарлар үшін өтемақы мөлшері

2.1. Тауардың зақымдануы, жоғалуы немесе оның бөліктері болмаған жағдайда Ұйым Серіктеске тиісті тауар құнынан мынадай мөлшерде өтемақы төлеу туралы мәселені қарауға құқылы:

Негіздеме	Жағдайдың сипаттамасы	Өтеу мөлшері
Тауардың зақымдануы	Әнімде оның функционалдығына әсер етпейтін сызаттар, сызаттар немесе кішкене ойықтар сияқты косметикалық ақаулар бар.	10% дейін

Тауар айтарлықтай зақымданған	Өнім оның функционалдығына қатты әсер ететін зақымға ие, бірақ оны мүлдем жарамсыз етпейді (мысалы, жөндеуді қажет ететін айтарлықтай бұзылу).	50% дейін
Тауардың өте зақымдануы	Тауардың зақымдануы бар, бұл оны мүлдем жарамсыз етеді (мысалы, негізгі функционалды элементтің толық бұзылуы).	100% дейін
Тауардың жоғалуы	Бұл жағдайда толық өтемақы немесе Тауарды серіктестің ауыстыруы қарастырылуы мүмкін.	100%
Тауардың/тауардың бір бөлігінің ішінара жоғалуы	Жиынтықта тауардың белгілі бір бөліктері жоқ.	50% дейін

2.2. Егер қайтарылған тапсырысты қабылдау процесінде қаптаманың тұтастығының бұзылуы анықталса, Серіктестің өкілі курьердің қатысуымен қаптаманы ашады және Тауардың жетіспеуі немесе бүлінуі анықталған кезде анықталған сәйкессіздіктер туралы акт жасайды. Бұл акт Ұйымға жүгінуге негіз болып табылады. Осы тармақта көрсетілген акт болмаған жағдайда, Серіктес өтеуді талап етуге құқылы емес, бұл ретте Ұйым Серіктестің өтінішін қарау құқығын өзіне қалдырады.

2.3. Егер қайтарылған тапсырысты қабылдау процесінде Серіктес тапсырысқа сәйкес келмейтін Тауарды тапса, онда Серіктес актідегі ескертулерді көрсете отырып, қайтаруды қабылдаудан бас тарта алады және болашақта Ұйымға өтініш бере алады.

2.4. Серіктес тауарды алған немесе оның жоғалғаны/бүлінгені анықталған сәттен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде осы бөлімде көрсетілген негіздер бойынша Тауарды өтеуге өтініш беруге құқылы. Осы мерзім өткеннен кейін берілген сұратулар Ұйымның қарауына жатпайды.

2.5. Серіктес Курьерлік қызмет Тауарларды жөнелтуге қабылдаған сәттен бастап оларды Серіктестен Клиентке тапсырғанға дейін сақтауға, сондай-ақ жөнелтімдердің сақталуына Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Курьерлік қызмет толық көлемде және Ұйымның 2.1 тармаққа сәйкес тапсырыс үшін (толық көлемде немесе ішінара) өтеуге материалдық жауапкершілікте болатыны Ұйымның міндеті емес, Ұйымның құқығы болып табылатынымен келіседі.

2.6. Ұйымның өтемақы мәселесін қарауы үшін Серіктес компанияның курьерлік қызметіне берілгенге дейін Тауар мен қаптаманың жай-күйін тіркейтін фотосуреттер мен бейнежазбаларды, сондай-ақ Ұйымның сұратуы бойынша өзге де құжаттарды (жүкқұжаттар, актілер және т.б.) ұсынуға міндеттенеді.

2.7. Фотосуреттер және / немесе бейнежазбалар келесі талаптарға сай болуы керек:

1) зақымдану сипаты мен дәрежесін толық бекіту үшін тауарды бірнеше бұрыштан көрсетуге:

2) Тауардың және/немесе оның қаптамасының зақымдануын егжей – тегжейлі қарауды қамтамасыз ету үшін жоғары ажыратымдылықта орындалған - кемінде 12 (он екі) мегапиксель.

3) курьерлік қызметке беру сәтіндегі олардың жай-күйін көрсете отырып, Тауардың да, оның қаптамасының да сыртқы түрін белгілеуге міндетті.

4) көрнекі бағалауды қиындататын кескін ақауларын (бұлыңғырлық, жарқыл, көлеңкелер) болдырмау. Мүмкіндігінше бейтарап фонды пайдалану ұсынылады.

Берілген материалдарды Ұйым зақымдану сипатын бағалау және өтемақы мөлшерін анықтау үшін пайдаланады.

Суреттердің саны жеткіліксіз немесе сапасы қанағаттанарлықсыз болған жағдайда Ұйым Серіктесінен қосымша материалдар сұратуға құқылы. Сұратылған материалдар болмаған немесе уақтылы ұсынылмаған жағдайда өтемақы қабылданбауы мүмкін.

2.8. Зақымдалған тауар үшін 100% өтемақы болған жағдайда Серіктес Ұйымның алдын ала жазбаша келісімінсіз Тауарды кәдеге жаратпауға, жоймауға және үшінші тұлғаларға бермеуге міндеттенеді. Мұндай жағдайда Тауар Ұйымның меншігіне өтеді және Серіктес Ұйымның алдын ала жазбаша келісімінсіз Тауарға билік етуге құқылы емес.

Серіктес Тауардың бүлінуі анықталған кезде оны Ұйымға бергенге дейін немесе Ұйымнан өзге де нұсқаулар алғанға дейін сол күйінде сақтауға міндеттенеді.

Бұл ретте Серіктес Клиенттен Тауарды Серіктеске қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті, ол үшін Серіктес дербес жауапкершілікте болады. Клиент Тауарды Серіктеске қайтармаған жағдайда Серіктес Тауарды алмауға сілтеме жасауға құқылы емес.

2.9. Ұйым өтемақы төленгеннен кейін ақылға қонымды мерзім ішінде Тауар алуды ұйымдастыру құқығын өзіне қалдырады. Зақымдалған тауарды беру мерзімдері мен тәртібін Тараптар қосымша келіседі.

2.10. Егер Серіктес Ұйымның сұратуы бойынша тиісті құжаттарды (фото, видео, жүкқұжаттар және т. б.) Серіктестің өтемақы туралы жіберілген хаты бойынша Ұйым сұрату салған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде ұсынбаған жағдайда Ұйым Шарттың осы қосымшасына сәйкес Серіктестің осы тармақта көрсетілген негіздер бойынша бұрын бас тартылған өтемақы бойынша құжаттарды қайта беру құқығынсыз өтемақы төлеуден бас тартуға құқылы.

2.11. Егер ұйым бүлінген Тауар үшін Серіктеске 100% өтемақы төлесе, бұл ретте Серіктес Ұйымға Тауарды Ұйым көрсеткен мерзімде бермесе, Серіктес Ұйымға талап етілген мерзімде Серіктеске төленген өтемақы сомасын қайтаруға міндетті.

3. «Азық-түлік» санаты бойынша тауарларды қайтару ерекшеліктері.

3.1. Серіктес «Азық-түлік» санатына жататын тауарларды қайтаруды Тауардың тиісінше сапасыздығына байланысты Клиенттің расталған шағымы болған кезде ғана жүзеге асырады.

3.2. Halyk Market платформасында «Азық-түлік» санаты бойынша сатып алынған тауарды Клиент қайтарған жағдайда Тауарды Клиенттен Серіктеске қайтаруға байланысты барлық шығыстар (логистикалық, орау шығындарын қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, Клиентке өтеу және т.б.) толығымен Серіктеске жүктеледі.

4. Сұрыптау орталығына жеткізілген тапсырысты қайтару тәртібі.

4.1. Серіктес сұрыптау орталығына жеткізген тапсырысты қайтару тәртібі:

4.1.1. Егер Серіктес бұрын сұрыптау орталығына жеткізген Тапсырыс Клиентке тапсырылмаған жағдайда (күшін жоюға, бас тартуға, қолжетімсіздікке және т.б. байланысты) тапсырыс Сұрыптау орталығының аумағына қайтарылады.

4.1.2. Сұрыптау орталығының өкілі қайтарымды тапсырысты қабылдауды жүзеге асырады, «СО-на қайтару келді» мәртебесін береді және Halyk Market қайтару туралы Жеке кабинет арқылы Серіктесті хабардар етеді.

4.1.3. Серіктес қайтарылған тапсырысты 7 (жеті) күнтізбелік күн ішінде алуға міндетті.

4.1.4. Ұйым қайтару тапсырысын қайтару күнінен бастап Сұрыптау орталығында 7 (жеті) күнтізбелік күн ішінде тегін сақтауды ұсынады. Көрсетілген мерзім өткеннен кейін Ұйым:

4.1.4.1 Осы қосымшаның 4.3 тармағында көрсетілген қолданыстағы тарифтерге сәйкес тапсырысты жауапты сақтағаны үшін Серіктеске шот-фактура жасайды;

4.1.4.2. 4.1.4 тармақтың 4.1.4.1 тармақшасына сәйкес төлемеген жағдайда Серіктестің пайдасына Шарт бойынша түсімдер есебінен тапсырысты жауапты сақтағаны үшін берешек сомасы ұстап қалынады;

4.1.4.3. Сұрыптау орталығынан қайтарылған тапсырысты уақтылы алмаған жағдайда, қайтарылған тапсырыстарды толық алған сәтке дейін Серіктестен жаңа тапсырыстарды қабылдауды тоқтата тұру қажет.

4.2. Сұрыптау орталығына Halyk Market жеткізген тапсырысты қайтару тәртібі:

4.2.1. Егер Halyk Market-тің Сұрыптау орталығына жеткізген тапсырысы Клиентке берілмеген жағдайда (күшін жою, бас тарту, қолжетімсіздік және басқалар себебінен) Тапсырыс Сұрыптау орталығының аумағына қайтарылады.

4.2.2. Halykmarket жеткізу курьері тапсырысты Сұрыптау орталығына қайтарады. Сұрыптау орталығының қызметкерлері оны актімен қабылдайды, «СО-нан Серіктеске қайтару үшін курьер күтіледі» мәртебесін береді және Серіктесті Жеке кабинеті арқылы хабардар етеді.

4.2.3. Тапсырысқа тиісті мәртебе берілгеннен кейін Ұйым қайтаруға өтінім қалыптастырады және қайтарылған тапсырысты Серіктеске жеткізуді жүзеге асырады.

4.2.4. Қайтарылған Тапсырыс Серіктеске ТКҚ-на қол қою арқылы беріледі. Серіктес қабылдау-тапсыру актісі бойынша тапсырысты қабылдауды қамтамасыз етуге міндетті.

5. Сұрыптау орталығының қызметтері үшін ұйымның тарифі:

Серіктес Ұйымның Сұрыптау орталығының қызметтері үшін тарифті Шарт талаптарына сәйкес Серіктестің пайдасына түсімдерден мынадай мөлшерде ұстайтынына келіседі:

Тауар түрі (кг-мен рұқсат етілген салмақты көрсетумен)	1 кг үшін тәулігіне сақтау құны, теңгемен, ҚҚС-сыз*
Шағын тұрмыстық техника (35 кг дейін)	45
Ірі тұрмыстық техника (35 кг аса)	180

* Тариф Тапсырыс Серіктестен Сұрыптау орталығына келген сәттен бастап, сондай-ақ Клиенттен Сұрыптау орталығына қайтарылған кезде күшіне енеді, тапсырысты өңдеу күні сақтау мерзімінің есебіне енгізілмейді.

6. Сапасыз Тауарды не Клиенттің тапсырысына сәйкес келмейтін Тауарды қайтару жөніндегі талаптар

Егер Серіктес клиентке сапасыз Тауарды және (немесе) Клиенттің тапсырысына сәйкес келмейтін Тауарды берген жағдайда, мұндай Тауарды Серіктеске жеткізу жөніндегі шығыстарды Серіктес көтереді. Егер Клиент осындай Тауарды Серіктеске жеткізу құнын дербес төлеген болса, Серіктес растайтын құжаттардың (кассалық чек, түбіртек, электрондық чек және/немесе төлемді растайтын өзге де құжат және т. б.) негізінде Клиентке жеткізу бойынша нақты жұмсалған шығыстарды Серіктес Клиенттің тиісті талабын алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде толық көлемде өтеуге міндеттенеді.