

Правила расчета рейтинга и оценки Партнера

Настоящие Правила расчета рейтинга и оценки Партнера является неотъемлемой частью Договора присоединения.

1. Рейтинг Партнера – накопительная система увеличения рейтинга за счет успешно завершённых заказов и положительных оценок клиентов, а также уменьшения рейтинга за счет отменённых заказов и отрицательных оценок клиентов.

Вычисление рейтинга Партнера включает 2 показателя:

1.1. Оценка клиентов – качество работы Партнера, которое складывается из среднеарифметического от всех оценок (от 1 до 5), проставленных клиентами. Графически отображается в виде звезд.

Данная оценка рассчитывается при наличии минимум 10 (десять) оценок у Партнера.

Если у Партнера меньше десяти оценок клиентов – Партнеру выставляется 0 звезд из 5;

1.2. Процент успешно завершённых заказов – качество работы Партнера по выдаче заказов клиентам.

Данная оценка высчитывается в процентах по заказам за последние 90 дней по следующей форме:

$$\frac{\text{Выданные заказы}}{\text{Поступившие заказы}} - \text{Отменённые заказы по инициативе клиентов}$$

2. Требования к Партнеру – это перечень требований по ключевым показателям, позволяющий поддерживать высокий уровень обслуживания клиентов, оформивших заказ на Сайте.

2.1. Партнер обязан выполнять следующие требования по основным показателям

Показатель	Требование
Оценка клиентов	Не менее 3 звезд (≥ 3)
Процент отменённых заказов (по отношению к общему числу заказов)	Менее 5%
Процент несвоевременно обработанных заказов (по отношению к общему числу заказов)	Менее 1%
Процент возвратов товара (по отношению к общему числу заказов)	Менее 1%