



Правила работы с Магазином на Kaspi.kz

Партнер Магазины на Kaspi.kz не должен:

1. Завышать стоимость товара.
Цена товара в Магазине на Kaspi.kz не должна быть выше стоимости, по которой партнер продает этот товар в своем магазине, на своем сайте или на других площадках с учетом акций, скидок и размера кешбэка.
2. Устанавливать цену товара в Магазине на Kaspi.kz выше рыночной стоимости более чем на 15%. Рыночную цену определяет служба контроля качества при проверке.
3. Включать в стоимость товара дополнительные услуги.
4. Продавать товары бывшие в употреблении, с истекшим сроком годности или гарантии от производителя, а также подделки.
5. Выдавать товар, который не соответствует указанному в заказе или не полностью укомплектован.
6. Завершать заказ в Магазине на Kaspi.kz до выдачи товара покупателю.
7. Отказывать покупателю в обмене или возврате товара ненадлежащего качества или в течение 14 календарных дней после покупки при сохранении товарного вида.
8. Требовать от покупателей оплату за экспертизу качества товара и превышать срок в 30 календарных дней на ее проведение.
9. Навязывать покупателю ремонт товара ненадлежащего качества вместо обмена или возврата.
10. Превышать срок в 10 календарных дней на устранение недостатков товара, если покупатель согласился на ремонт.
11. Удерживать комиссию с клиента при возврате товара.
12. Принимать оплату за часть стоимости заказа, если он оформлен в кредит или рассрочку.
Когда покупатель приобретает товар в кредит или рассрочку, он не должен ничего оплачивать партнеру лично, так как в день выдачи товара продавцу на счет поступает полная оплата заказа.
13. Выдавать деньги вместо заказа.
14. Предлагать покупателям денежное или любое другое вознаграждение за положительный отзыв на Kaspi.kz, а также за изменение или удаление негативного отзыва.

15. Продлевать срок доставки заказа без согласия покупателя.
16. Указывать некорректную причину отмены заказа или просить покупателя отменить заказ.
17. Продавать распакованные товары, которые использовались для демонстрации покупателям.
18. Намеренно затягивать принятие решения о возврате после того, как получил товар.
19. Предоставлять покупателям Магазина на Kaspi.kz доставку длительнее по сроку и выше по стоимости, чем при заказе у партнера напрямую.
20. Оформлять заказы, чтобы манипулировать своим рейтингом или рейтингом конкурентов. Например, при оформлении заказа со своего магазина оставлять положительный отзыв для повышения своего рейтинга либо оставлять негативный отзыв в магазине конкурента для понижения его рейтинга.
21. Отказывать покупателю в доставке до двери, если покупатель указал в заказе адрес дома или квартиры.
22. Требовать от покупателей дополнительную оплату за подъем крупногабаритного товара на этаж.
23. Пытаться лично связаться с сотрудниками службы контроля качества, чтобы решить свои вопросы.
24. Передавать доступ к кабинету продавца третьим лицам.
25. Указывать неактуальный номер на странице продавца в Магазине на Kaspi.kz, на который не смогут дозвониться покупатели.

Если партнер Магазина на Kaspi.kz нарушает эти правила, могут быть приняты следующие меры:

Нарушение	Меры
1-е нарушение за 90 дней	Отключение от Магазина на Kaspi.kz. У партнера запрашивают объяснения и меры по недопущению повторных нарушений. Возобновление сотрудничества возможно, только если партнер предоставит исчерпывающие объяснения и даст гарантии, что не допустит повторения нарушений.
2-е нарушение за 90 дней	Прекращение сотрудничества или отключение на неопределенный срок. Возобновление сотрудничества возможно только в исключительных случаях.