



Показатели качества работы партнера Магазина на Kaspi.kz

Показателями качества работы партнера Магазина на Kaspi.kz являются **рейтинг продавца** и **доля отмененных заказов**.

Рейтинг — это показатель качества работы продавца, который отображается в карточках товаров и на странице продавца звездами и числом. Шкала расчета — от 1 до 5 с шагом 0,1.

Рейтинг показывает среднюю оценку от клиентов, которые приобрели товар у продавца в Магазине на Kaspi.kz за последние 90 дней.

Если покупатель сообщает о повреждении товара при Kaspi Доставке, отзыв не учитывается и не будет опубликован.

Рейтинг не должен быть меньше 3 звезд. Он начинает рассчитываться, когда у продавца есть минимум 3 оценки за последние 90 дней.

Доля отмененных заказов рассчитывается по формуле:

*Отмененные заказы / Все заказы продавца * 100%*

В доле отменен учитываются заказы, статус которых изменился на «Отменен» по следующим причинам:

- товара нет в наличии;
- продавец не успел доставить заказ вовремя;
- продавец не принял заказ в срок.

Если покупатель отменил заказ сам, это не влияет на показатель.

Доля отмененных заказов продавца начинает рассчитываться на следующий день после того, как у продавца появится первый отмененный заказ. Она не должна превышать 5% от общего числа заказов.

Меры при выявлении несоответствия показателям качества

Нарушения за последние 90 дней	Меры
Первое	Отключение на 7 дней
Второе	Отключение на 7 дней
Третье	Прекращение сотрудничества или отключение на неопределенный срок. <i>Возобновление сотрудничества возможно только в исключительных случаях.</i>