



## 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 отмен 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 рассчитывается для партнеров, у которых уже есть 10 заказов за последние 90 дней. Показатель появляется после третьей отмененной покупки. Он не должна превышать 5% от общего числа заказов.

Меры при выявлении несоответствия показателям качества

<b>Нарушения за последние 90 дней</b>	<b>Меры</b>
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>