Утверждены

Приказом

Генерального директора

ТОО «DAR online»

№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

**Правила размещения Товаров и работы с заказами в личном кабинете Продавца**

1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора оказания возмездных услуг, заключаемого между Продавцом и Интернет-магазином в письменной форме.
2. **Размещение Товаров**

2.1. Основным критерием успешной публикации товара (далее – «Товар»/»Товары») в Интернет-магазине является найденное соответствие между Товаром Продавца и Товаром в Единой базе товаров «DAR online».

2.2. Каждый публикуемый Товар относится к определенной категории Товаров (далее – «Каталог Товаров»).

2.3. Каталог Товаров Продавца публикуется в Интернет-магазине при условии соблюдения Продавцом следующих требований:

2.3.1. Товар является новым, надлежащего качества и принадлежит Продавцу на праве собственности или Продавец имеет необходимые права для дальнейшей реализации Товара третьим лицам.

2.3.2. На Товар отсутствуют какие-либо права третьих лиц и (или) обременения, в том числе: Товар не находится под запретом отчуждения, арестом, не является предметом залога и других способов обеспечения исполнения обязательств перед третьими лицами, в отношении Товара отсутствуют юридические притязания, Товар в силу требований законодательства РК не изъят из оборота и не ограничен в обороте, не является Товаром запрещенным к продаже на территории Республики Казахстан.

2.3.3. Товар соответствует стандартам и спецификациям завода изготовителя, и требованиям законодательства РК.

2.3.4. Цена Товара, указанная при публикации в Интернет-магазине, не должна быть выше Цены на идентичный Товар, указанной в торговой точке Продавца (в магазине), в интернет-магазинах и/или на других торговых площадках, реализующих или рекламирующих Товары от имени Продавца с учетом акций и скидок.

2.3.5. Цена Товара, указанная при публикации в Интернет-магазине, является окончательной для потребителя (клиента) и не подлежит изменению при обработке и выдаче Товара.

2.3.6. Продавцом получены все разрешения, необходимые для реализации Товара, публикации информации о реализуемом Товаре, в том числе от правообладателей «бренда»/фирменного наименования/товарного знака/знака обслуживания и/или иных объектов права интеллектуальной собственности (далее – «Бренд»). Товар размещается в Интернет-магазине с целью его реализации Продавцом потребителю (клиенту).

2.3.7. Продавец принимает и несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан за использование Бренда при публикации Товаров в Интернет-магазине.

**3. Актуальность информации о Товарах**

3.1. Продавец самостоятельно обязуется поддерживать в актуальном состоянии опубликованную информацию о Товарах в Интернет-магазине.

3.2. В случае изменения информации о цене и/или наличии Товара в торговых точках Продавца, Продавец должен незамедлительно внести данные изменения в информацию о Товаре, опубликованную в Интернет-магазине, загрузив новый Excel/XML файл.

3.3. Отмена Заказов по причине неактуальности данных о Товарах (отсутствие в наличии/цена) будет негативно влиять на рейтинг Продавца.

**4. Срок действия Публикации Товаров в Интернет-магазине**

4.1. Максимальный срок действия публикации Товара составляет 7 (семь) рабочих дня с момента публикации Товара.

4.2. По истечению срока, предусмотренного в п.4.1. Правил, Товары будут автоматически сняты с Публикации.

4.3. Для продления публикации Товаров Продавцу необходимо обновить информацию о Товарах в соответствии с разделом 2.6 настоящих Правил.

4.4. Продавец может снять определенный Товар с публикации вручную в разделе «Управление товарами» в Личном кабинете или загрузив Excel/XML файл, в котором данный Товар будет отсутствовать.

**5. Способы публикации Товаров**

5.1. Публикация Товаров в Интернет-магазине может осуществляться Продавцом с помощью Еxcel файла или с помощью XML файла.

5.2. Публикация Товаров с помощью Еxcel файла подходит Продавцам, ведущим торговый учет в формате .xls.

5.3. При публикации Товаров с помощью Еxcel файла имеются следующие ограничения:

5.3.1. Продавец должен иметь не более 10 (десяти) пунктов самовывоза Товара.

5.3.2. У Продавца отсутствует возможность указания разной цены на один и тот же Товар в разных пунктах самовывоза Товара.

5.4. Публикация Товаров с помощью XML файла подходит Продавцам, использующим систему ведения торгового учёта (например, 1С), с помощью которой можно выгрузить необходимые для публикации данные о Товарах в формате XML.

5.5. Публикация Товаров с помощью Excel/XML файла состоит из следующих шагов:

5.5.1. Подготовка файла в необходимом формате (см пункты Требования к формату XML файла и Требования к формату Excel файла).

5.5.2. Загрузка файла:

5.5.2.1. Ручная загрузка:

5.5.2.1.1. Для ручной загрузки файла Продавцу необходимо перейти в Личном кабинете на вкладку «Загрузка прайс-листа»;

5.5.2.1.2. Переместить файл в область загрузки файла или нажать на кнопку «Добавить вручную»;

5.5.2.1.3. После загрузки файла Продавцу будут показаны ошибки, допущенные при создании файла либо будет показано сообщение об успешной загрузке файла.

5.5.2.2. Автоматическая загрузка:

5.5.2.2.1. Продавцу необходимо разместить подготовленный файл с ценами на Товары (прайс-лист) на личном сайте магазина (или любом другом домене) и указать полный путь к нему (ссылка на файл) в разделе «Автоматическая загрузка». В качестве дополнительных параметров Продавец может указать данные авторизации (Логин/Пароль), если для доступа к файлу требуется авторизация на сервере.

5.5.2.2.3. После необходимо нажать кнопку «Проверить» для проверки доступности файла.

5.5.2.2.4. Если проверка файла прошла успешно, для сохранения текущих настроек доступа к файлу необходимо нажать кнопку «Сохранить».

5.5.2.2.5. Информация из файла будет обновляться автоматически (но не чаще, чем 1 раз в 10 минут).

5.5.2.2.6. После каждой загрузки файла Продавцу будут показаны ошибки, допущенные при создании файла, либо сообщение об успешной загрузке файла.

5.6. Обработка загруженного файла.

5.6.1. Если при обработке файла были обнаружены ошибки в формате файла, то обработка файла прервется и будет выдано сообщение об ошибке. В таком случае Продавцу необходимо исправить ошибку и попробовать загрузить файл повторно.

5.6.2. Если информация о Товаре в файле не имеет хотя бы одного из обязательных элементов, предусмотренных в п.5.7-5.9. Правил, данный Товар не будет опубликован в Интернет-магазине и будет выдано сообщение об ошибке.

5.6.3. Товары, для которых в процессе обработки не было найдено однозначного соответствия с Товарами Единой базы товаров «DAR online», попадают в список «Нераспознанные товары».

5.6.4. После загрузки файла Продавцу необходимо перейти в раздел «Нераспознанные товары» и вручную указать Товар, полностью соответствующий Товару Продавца или дождаться сопоставления Товаров работниками Интернет-магазина.

5.6.5. Если обнаружены ошибки в подобранных соответствиях для Товаров Продавца, опубликованных в Интернет-магазине, Продавец самостоятельно может изменить привязку Товара на странице редактирования Товара.

5.6.6. При каждой загрузке файла список опубликованных Товаров будет полностью обновляться. Товары, отсутствующие в загруженном файле, будут сняты с публикации.

5.7. Требования к формату Excel файла:

5.7.1. Первая строка электронной таблицы должна содержать названия элементов, описывающих Товарные предложения;

5.7.2. Одна строка файла должна содержать описание одного Товара;

5.7.3. Не допускается использование символов табуляции и переноса строки внутри ячеек таблицы;

5.7.4. Файл должен состоять из одного листа.

5.8. Требования к элементам файла Еxcel:

5.8.1. Элемент SKU - идентификатор Товарного предложения. Может содержать только цифры и латинские буквы. Максимальная длина — 20 символов. Идентификатор предложения должен быть уникальным среди всех Товарных предложений одного файла. Если у двух и более товарных предложений указать одинаковые Элементы SKU, то идентификатор будет присвоен только первому из этих предложений. Для остальных будет выводиться предупреждающее сообщение об отсутствии идентификатора;

5.8.2. Элемент name - название Товарного предложения. В названии предложения нужно указывать наименование Товара, объем памяти, цвет (для категории «Мобильные телефоны»);

5.8.3. Элемент vendor - производитель;

5.8.4. Элемент price - Цена Товара (должна включать НДС). Цена Товара должна быть актуальной и не должна меняться при выдаче Товара;

5.8.5. Элементы PP1...PP10 - Пункты самовывоза Товаров. Название столбца должно содержать идентификационный номер Пункта самовывоза Продавца. Продавец указывает наличие Товара (значение «yes») только в тех Пунктах самовывоза, в которых Товар есть в наличии. Продавец указывает отсутствие Товара (значение «no») только в тех Пунктах самовывоза, где Товар отсутствует. В файле обязательно должны быть указаны все 10 (десять) пунктов самовывоза Товара: 10 столбцов с заголовками соответсвующих идентификационому номеру Пункта самовывоза Продавца. Если у Продавца менее 10 (десяти) пунктов самовывоза, то лишние столбцы не заполняются Продавцом.

5.9. Требования к формату XML файла.

5.9.1. Следующие символы в текстовых данных (например, название Товара) должны быть заменены на эквивалентные им коды:

|  |  |
| --- | --- |
| Символ в тексте | Код для XML-файла |
| " | &quot; |
| & | &amp; |
| > | &gt; |
| < | &lt; |
| ' | &apos; |

5.9.2. Если в названии Товара будут встречаться указанные выше символы, то они будут автоматически удаляться из текстовых данных.

5.9.3. Файл должен быть предоставлен в кодировке UTF-8.

*Пример реализации файла прайс-листа в формате XML*

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> <fm\_catalog date="2017-02-05 17:22">  <shop>  <merchant-id>MerchantID</merchant-id>  <offers>  <offer sku="12341">  <name>Мороженица Brand 3811</name>  <vendor>Brand</vendor>  <barcodes>  <barcode>0123456789379</barcode>  </barcodes>  <pickup-options>  <pickup-option id="PP-1" />  <pickup-option id="PP-2" />  <pickup-option id="PP-3" pre-order-date="1538503200" />  </pickup-options>  <delivery-options>  <delivery-option city-id="000001" cost="1000" days="6" />  </delivery-options>  <price>8990</price>  </offer>  </offers>  </shop> </fm\_catalog> |

5.9.4. Описание входящих элементов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Элемент | Описание | Обязательность элемента |
| merchant-id | ID Продавца, которое присваивается ему при регистрации на площадке ForteMarket | Да |
| offers | Список предложений Продавца. Каждое предложение описывается в отдельном элементе offer. | Да |
| Описание входящих элементов предложений Продавца | |  |
| offer | Элемент описывающий предложение Продавца и объединяющий элементы с детальной информацией.  Имеет дополнительный параметр:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Параметр | Обязательность параметра | Описание | | sku | Да | Артикул/Код товара в учетной системе Продавца. Должен иметь уникальное значение. По данному параметру происходит связка Товара поставщика и Товара в Единой базе товаров Market. | | Да |
| name | Полное название предложения, в которое входит: тип товара, производитель, название товара.  Составляйте по схеме: что (тип товара) + кто (производитель) + товар(модель, название). | Да |
| vendor | Название производителя. | Да |
| barcodes | Список штрихкодов товара от производителя.  Каждая штрихкод описывается в отдельном элементе barcode. | Нет |
| barcode | Штрихкод товара от производителя в одном из следующих форматов: EAN-13, EAN-8, UPC-A, UPC-E.  В элементе offer может содержаться несколько элементов barcode. | Да |
| pickup-options | Список точек самовывоза Продавца в которых доступно данное предложение.  Каждая точка самовывоза описывается в отдельном элементе pickup-option. | Нет, при условии, что есть элемент delivery-option |
| pickup-option | Элемент передающий доступность предложения в той или иной точке самовывоза Продавца.  Имеет дополнительный параметр:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Параметр | Обязательность параметра | Описание | | id | Да | ID Точки самовывоза, которая была указана в настройках в Кабинете продавца | | pre-order-date | Нет | Данный параметр используется для предложений товаров с предзаказом. Данный параметр принимает timestamp даты старта продаж товара в данной точке самовывоза. | | Да |
| delivery-options | Список городов и условий доставки.  Условия доставки в каждый город описывается в отдельном элементе delivery-option. | Нет, при условии, что есть элемент pickup-option |
| delivery-option | Элемент передающий условия доставки до определенного города в котором есть точки самовывоза Продавца.  Имеет дополнительный параметр:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Параметр | Обязательность параметра | Описание | | city-id | Да | ID города в который будет доставляться товар | | cost | Да | Стоимость доставки товара до города. Если доставка бесплатная, то значение должно быть равно “0” | | days | Да | Срок доставки. Указывается количество календарных дней, которое необходимо Продавцу для доставки товара в указанный город. Не должно быть меньше 1 и больше 21. |   city-id доступных городов:   |  |  | | --- | --- | | **Город** | **City-id** | | Тараз | KZ-ZHA-311010000 | | Туркестан | KZ-TUR-611010000 | | Атырау | KZ-ATY-231010000 | | Усть-Каменогорск | KZ-VOS-631010000 | | Петропавловск | KZ-SEV-591010000 | | Актау | KZ-MAN-471010000 | | Костанай | KZ-KUS-391010000 | | Кызылорда | KZ-KZY-431010000 | | Алматы | KZ-ALA | | Шымкент | KZ-SHY | | Актобе | KZ-AKT-151010000 | | Уральск | KZ-ZAP-271010000 | | Кокшетау | KZ-AKM-111010000 | | Караганда | KZ-KAR-351010000 | | Астана | KZ-AST | | Талдыкорган | KZ-ALM-191010000 | | Павлодар | KZ-PAV-551010000 | | Да |
| price | Актуальная цена товара, которая используется для всех городов. Если необходимо установить для определенного города отличную от данной цену, но используйте элемент city-prices   * Значение цены не должно содержать пробелов (разделителей̆) * Значение цены не должно содержать десятичных знаков * Значение цены не должно содержать посторонних символов (например знак тнг). | Да |

**6. Обработка заказа Товара на Интернет-ресурсе**

6.1. При обработке заказов Товара в Личном кабинете Продавца им присваиваются следующие статусы:

**«Новый»** - заказ оформлен клиентом в Интернет-магазине и требует обработки ответственным работником Продавца. Данный Заказ отображается в Личном кабинете, но еще не прошел процесс обработки ответственным работником. Продавец получает уведомление с информацией о данном Заказе в Личном кабинете.

**«Отменен»** - заказ, в отношении которого ответственным работником Продавца было совершено действие «Отменить Заказ» через Личный кабинет Продавца.

**«Принят»** - заказ, в отношении которого Продавец подтвердил наличие Товара и готовность передать Заказ клиенту.

**«Выдан»** - заказ, который был передан клиенту (Товар выдан клиенту) после его верификации ответственным работником Продавца.

**«Возврат»** - заказ, который был возвращен клиентом после его выдачи в соответствии с процедурой, предусмотренной в договоре возмездного оказания услуг.

6.2. Заказы обрабатываются в рабочее время Продавца, указанное в Личном кабинете в разделе «Информация о магазине».

6.3. При обработке заказа Продавец обязуется:

6.3.1. Не нарушать требования к качеству и цене Товара;

6.3.2. Не предлагать клиенту Товар, несоответствующий заказу (наименование, параметры и спецификация Товара, цена Товара);

6.3.3. Не предлагать клиенту совершить сделку в обход процедуры «Обработка заказа» Интернет-магазина;

6.3.4. Не предлагать клиенту приобрести Товар по цене, несоответствующей цене Товара в заказе (как в меньшую, так и большую стороны);

6.3.5. Указывать достоверную и полную информацию о причинах отмены Заказа;

6.3.6. Не требовать от клиента внесения предоплаты для присвоения Заказу статуса «Принят», в том числе для того, чтобы инициировать перевозку Товара в пункт самовывоза со склада или из другого города.

**7. Процедура обработки Заказа**

7.1. Ответственный работник Продавца получает уведомления о новых заказах, а также о смене статусов заказов в Личном кабинете.

7.2. Ответственный работник Продавца обеспечивает присвоение статусов «Принят» или «Отменен» при обработке заказов со статусом «Новый» в течение 1 (одного) часа с момента поступления Заказа в Личном кабинете работника.

7.3. Ответственный работник Продавца, используя Логин/Пароль, обрабатывает заказы со статусом «Новый» в Личном кабинете и выполняет следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процедура** | **Действия Ответственного работника Продавца** | **Результат обработки заказа** |
| Перевод Заказа в статус «Принят» | - проверяет фактическое наличие Товара в торговой точке Продавца/на складе, указанной в заказе;  - подтверждает заказ, при необходимости совершает звонок клиенту для уточнения деталей заказа; | перевод заказа в статус «Принят» |
| Перевод Заказа в статус «Отменен» | Заказ может быть отменен по следующим причинам:  - Отказ клиента. Во время звонка ответственным работником Продавца клиент решил отказаться от заказа;  - Заказанного Товара нет в наличии. **Важно! Факт отмены Заказа по этой причине будет негативно влиять на рейтинг Продавца**    *В вышеперечисленных случаях, ответственному работнику Продавца в обязательном порядке необходимо присвоить заказу статус «Отменен» в Личном кабинете в разделе заказы со статусом «Новый»*  *и присвоить соответствующий комментарий отменённому заказу.* | перевод заказа в статус «Отменен» |

**8. Выдача Товара клиенту в точке самовывоза Продавца и в случае организации доставки силами Продавца.**

8.1. Передача Товара Продавцом, приобретенного клиентом в Интернет-магазине, осуществляется согласно следующим требованиям:

8.1.1. Выдаче подлежат только те заказы, которым присвоен статус «Принят».

8.1.2. Товар, подлежащий выдаче, должен быть предоставлен клиенту для проверки его качества;

8.1.3. Перед выдачей Товара ответственный работник Продавца должен проверить данные клиента в соответствии с процедурой выдачи Товара, предусмотренной в разделе 9 Правил.

8.1.4. Выдаваемый Товар должен соответствовать Товару в заказе (наименование, описание, параметры Товара, цена Товара).

8.1.5. При выдаче Товара в пункте самовывоза ответственный работник Продавца должен быть вежливым и доброжелательным.

8.1.6. Выдача заказа должна быть подтверждена ответственным работником Продавца путем присвоения заказу статуса «Выдан» в Личном кабинете.

8.1.7. Продавец обязуется предоставить/выдать Товар в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

8.1.8. Продавец обязуется не указывать недостоверную информацию о причинах отмены заказа.

**9. Процедура выдачи Товара**

9.1. При выдаче Товара ответственному работнику Продавца необходимо осуществить вход в Личный кабинет (с использованием Логина/Пароля) и совершить следующие действия:

9.1.1. Для успешной выдачи заказа (перевод заказа в статус «Выдан»):

9.1.1.1. Запросить у клиента номер заказа;

9.1.1.2. В разделе «Заказы» - «Принят», найти заказ по предоставленному номеру;

9.1.1.3. Предоставить заказанный Товар клиенту для осмотра и проверки качества и при необходимости дать необходимую информацию о Товаре в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

* + - 1. В заказе нажать на кнопку «Выдать»;

9.1.1.5. Запросить у клиента секретный SMS-код, который будет отправлен на мобильный телефон Клиента;

9.1.1.6. Ввести SMS-код в строку проверки. При вводе неверного кода 3 (три) раза подряд выдача Товара будет заблокирована (для продолжения выдачи клиент обращается в службу поддержки Интернет-магазина).

Вводя верный SMS-код, Продавец подтверждает успешное завершение сделки с клиентом. В остальных случаях сделка считается не совершенной;

9.1.1.7. После ввода SMS-кода заказу автоматически будет присвоен статус «Выдан».

9.2. При неуспешной выдаче заказа такой заказ переводится в статус «Отменен».

9.3. В случае, если выдача Товара не может быть осуществлена, отвественному работнику Продавца необходимо присвоить заказу статус «Отменен», нажав на кнопку «Отменить заказ» и в обязательном порядке присвоить один из ниже указанных комментариев отмененному заказу:

**«Отказ Клиента»** –в случае, если клиент отказывается от получения Товара, указанного в заказе;

«**Истекло время, отведённое клиенту на самовывоз»** - в случае, если клиент не пришел за заказом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента присвоения заказу статуса «Принят».

В данном случае нет необходимости применять опцию «Отменить заказ».

**«Товара нет в наличии»** –в случае, когда Товар отсутствует в момент выдачи клиенту.

**Важно!!! Название магазина не меняется.**