**Правила расчета рейтинга и оценки Продавца**

1. **Рейтинг Продавца(РП)** – это оценка качества, которая дает Клиенту возможность объективно оценить уровень обслуживания **Продавца**.

Рейтинг рассчитывается на основе **Оценки Покупателей̆** и **Качества работы Продавца**.

При расчете рейтинга учитываются заказы, созданные Покупателем за последние 90 (девяносто) календарных дней̆.

1.1 **Оценка Покупателей̆ (ОП)** – это средняя оценка Покупателей, оставивших оценку после совершения покупки у Продавца с использованием Интернет-ресурсов Агента.

Каждый̆ Покупатель получает уведомление с предложением оценить качество работы магазина, в котором он приобрел товар. Покупатель может оценить магазин (по шкале от 1 до 5) и оставить текстовый̆ отзыв.

Отзывы Покупателей̆ доступны в личном кабинет продавца в разделе **Отзывы**, а также публикуются на странице Продавца Интернет-ресурса.

Оценки без отзыва также учитываются при расчете рейтинга, но нигде не публикуются.

В случае негативной оценки (от 1 до 3) каждый Продавец может связаться с Покупателем и урегулировать сложившуюся ситуацию. После того как ситуация урегулирована Продавец в Личном кабинете разделе **Отзывы** может отметить данный негативный отзыв как “Проблема Покупателя решена”. После чего Покупателю будет отправлен запрос на подтверждение, что ситуация урегулирована.

Если Покупатель подтвердит, что ситуация урегулирована, то оценка по данному отзыву не будет учитываться при расчете рейтинга, но отзыв будет опубликован с пометкой “Проблема Покупателя решена”.

1.2 **Качество работы Продавца** – это внутренняя оценка качества работы Продавца на Интернет-ресурсах Агента. Для расчета качества работы Продавца используются следующие показатели:

a)    *Отмененные Заказы(ОЗ)* – все заказы, которые:

a.     Были отменены Продавцом по причине отсутствия товара в наличии.

b.    Были отменены автоматически по причине того, что Продавец не успел обработать заказ за отведенное время.

*c.* Были отменены автоматически по причине того, что Продавец не успел доставить заказ за отведенное время.

b)    *Возврат Товара(ВТ)* - количество Заказов, которые были возвращены Клиентами.

c)     *Завершенные Заказы(ЗЗ) -* количество успешно завершенных Заказов (товар был выдан Клиенту)

1.3 Рейтинг Продавца вычисляется по формуле

РП=ОПЗЗ(ЗЗ+ОЗ+ВТ)

и публикуется на сайте графически в виде звезд (от 1 до 5 включительно по правилам математического округления с шагом 0,5).

1.4 Необходимые условия расчёта рейтинга:

a)    Не менее 20 заказов, которые учитываются в расчете Качества работы Партнера.

b)    Хотя бы одна оценка от покупателя.

**2. Требования к Партнерам** – это перечень требований по ключевым показателям, позволяющий̆ поддерживать высокий̆ уровень обслуживания Покупателей оформивших заказ на Интернет- ресурсах Агента.

2.1. Партнер обязан выполнять следующие требования по основным показателям:

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Требование** |
| Рейтинг Партнера | Не менее 3 звезд (>=3) |
| Процент отмененных 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% |

2.2. В случае невыполнения Партнером предъявляемых требований могут вступить в силу нижеуказанные ограничения:

1. При первичном невыполнение предъявляемых требований, осуществляется временная приостановка работы Продавца на Интернет-ресурсах Агента сроком на 5 (пять) календарных дней;
2. При повторном невыполнение предъявляемых требований, осуществляется временная приостановка работы Продавца на Интернет-ресурсах Агента сроком на 10 (десять) календарных дней;
3. При систематично невыполнение предъявляемых требований, осуществляется бессрочная блокировка работы Партнер на Интернет-ресурсах Агента.