

Онбординг покупателя (инструкция)

Цель: провести покупку через безопасную сделку так, чтобы деньги и товар были защищены.

Шаг 1. Подготовьте аккаунт

1. Подтвердите телефон.
2. Включите уведомления по заказам (статусы доставки и спорные события).
3. При возможности включите 2FA (полезно, если привязаны платежи).

Шаг 2. Выберите товар осознанно

Перед оплатой проверьте:

- описание: состояние, дефекты, комплектность;
- фото: реальные детали, серийный номер для техники (если уместно);
- условия возврата: допускает ли категория “передумал/не подошло”.

Если продавец предлагает уйти в внешний мессенджер до оплаты — это риск. В таких случаях поддержка может не учитывать переписку при споре.

Шаг 3. Оформите оплату

1. Нажмите “Купить” → выберите доставку.
2. Оплатите картой или кошельком.
3. Убедитесь, что статус стал “Оплачено”.

Деньги будут удержаны до подтверждения получения и окончания окна претензий.

Шаг 4. Получите заказ и проверьте

- На ПВЗ: проверьте упаковку до вскрытия. При повреждении фиксируйте сразу.
- У курьера: проверяйте при вручении, отмечайте проблему сразу.

Если всё в порядке — подтвердите “Получено”.

Шаг 5. Если есть проблема — действуйте по срокам

- повреждение/недостача: заявить в течение 24 часов;
- несоответствие/дефект: подать возврат в течение 7 дней;
- “передумал”: подать в течение 3 дней, если категория допускает.

Шаг 6. Споры и арбитраж

Если продавец не соглашается, используйте арбитраж платформы. Чарджбек через банк — крайняя мера и может привести к ограничениям аккаунта.