**Условия работы сервиса www.optiway.online**

# 1. Порядок оформления заказа

Оформление заказа осуществляется путем заполнения клиентом формы на сайте компании OptiWay, в разделе «Личный кабинет» http://optiway.online/

Клиент обязуется в комментарии к каждой позиции (ссылке) максимально подробно указать необходимые параметры, свойства товара на русском, либо китайском языках. **Внесение оплаты за заказ является подтверждением правильности оформления и расчета заказа посредником**. При зачислении оплаченных средств в полном объеме, Заказу присваивается статус «Оплачен, можно выкупать». Внесение дополнительных товаров в заказ, изменение заказа, после присвоения статуса «Оплачен, можно выкупать», не допускается. Агент имеет право вносить изменения в оформленный заказ после согласования их с Клиентом.

# 2. Оплата товара и доставки

Выкуп Заказов осуществляется только после 100 (сто) % предоплаты за товар по цене, указанной на сайтах китайских интернет-магазинов, в том числе taobao.com, 1688.com, alibaba.com, с учетом комиссии Агента. Оплата доставки заказа через таможню осуществляется после получения, проверки и взвешивания товара Агентом на складе в КНР. Зачисление оплаты на баланс осуществляется по курсу на момент получения оплаты от Клиента.

# 3. Срок выкупа заказов

Срок выкупа оплаченного заказа составляет - до 2 (двух) суток с момента получения оплаты за Заказ. В случае отсутствия ответа от продавцов в течение суток, а также при наличии замен и дополнительных согласований при выкупе, срок может быть увеличен до 5 (пяти) суток.

**4. Ответственность Агента**Агент несет ответственность за:

* проверку товара на наличие явного брака, обнаружение которого возможно при визуальной проверке товара (например, грязь и дыры на одежде);
* соответствие заказу – мы обязуемся выкупить именно, то, что заказывал Клиент;
* прохождение таможни;
* сохранность товара во время его доставки из КНР.

Агент не несет ответственность за:

* целостность товара и упаковки в случае отказа от обрешетки;
* качество товара при покупке у продавцов с низким рейтингом (сердечки). Претензии по данным товарам не принимаются;
* работоспособность бытовой техники, медицинских приборов, электронных приборов, компьютерной и автомобильной техники, детских игрушек;
* дефекты товара, возникшие в ходе эксплуатации товара;
* соответствие данных размера и размерной сетки, заявленной продавцом;
* качество материалов, заявленных продавцом. А также за ровность швов на товаре, ярлыков и пуговиц, страз, бантов и прочих аксессуаров;
* разницу в оттенках вещи и 100% идентичность фотографии на сайте;
* брак и несоответствие заказу при заказе мебели (90% мебели поступает от продавца с мелким браком, возврат продавцу невозможен);
* брак и несоответствие Заказу при заказе станков и оборудования, так как проверка данных товаров невозможна;
* целостность упаковки товара при заказе товаров в количестве менее 1 (одной) полной коробки (количество уточняется у продавца);
* целостность, сохранение внешнего и товарного вида стеклянного, керамического, хрустального, хрупкого, легко деформирующегося товара, товара имеющего стеклянные, хрупкие, легко бьющиеся, легко деформирующиеся элементы (например, дисплеи мониторов, ноутбуков, телефонов, абажуров, люстр и т.п.), вне зависимости от заказа обрешетки.
* целостность и сохранение товарного вида у декоративной порошкообразной компактной косметики (пудры, тени, румяна и т.п), вне зависимости от заказа обрешетки.
* соответствие характеристик у технически сложных товаров (мобильные телефоны, бытовая техника, медицинские приборы, электронные приборы, компьютерная и автомобильная техника, детские игрушки, станки и оборудование, планшеты, специальное оборудование) заявленным продавцом на странице товара;
* Агент не несет ответственности за неточности перевода. Клиент самостоятельно переводит страницу товара со сторонней помощью либо онлайн-переводчиком. Переводы, подборы, рекомендации посредника носят ознакомительный характер, не являются информацией, за точность которой посредник несет какую-либо ответственность;
* Клиент предупрежден о следующих особенностях аукциона Таобао при заказе позиций, дешевле 50 юаней:

а) по правилам Таобао такой товар может оказаться не соответствующего цвета, фасона, качества, а возврат его обратно продавцу будет стоить дороже стоимости самой позиции;

б) надпись "Распродажа" в магазинах у китайских продавцов на Таобао, исключает любые претензии по качеству товара: вещи этой категории могут иметь брак, неполный комплект, несоответствие цветов в комплекте и/или другие недостатки.

в) не принимаются претензии по качеству и пересортице (сильное расхождение цветовых оттенков в том числе другой цвет, расхождение по форме) партий товаров менее 10 шт. стоимостью дешевле 50 юаней за штуку либо общей стоимостью позиции в Заказе менее 150 юаней, выкупаемых на площадке Таобао

**5.** **Особенность выкупа с Alibaba.com и других китайский интернет-магазинов**

# (кроме Таобао и 1688.com)

При заказе товаров на сайте Alibaba.com (и в других китайских интернет-магазинах) Агент не несет ответственность за действие продавца (поставщика) до момента поступления товара на склад посредника в КНР(г. Гуанчжоу) в связи с отсутствием защиты сделки со стороны торговой площадки, т.е. нет никакого способа повлиять на поставщика в случае возникновения конфликтной ситуации.

# 6. Условия выкупа на сайте 1688.com

* Клиент предупрежден, что 1688.com – это исключительно оптовый магазин. К розничным заказам отношение у продавцов как к образцам.

Соответственно, в случае если на склад посредника в КНР придет товар не того цвета либо размера, или стоимость доставки будет не соответствовать ранее оговоренной - продавец может отказаться от возврата либо замены, при этом он будет действовать, не нарушая правила 1688.com. В данном случае Агент повлиять на ситуацию не сможет и ответственности за расхождения не несет.

* Не принимаются претензии по пересортице товара (сильное расхождение цветовых оттенков в том числе другой цвет, расхождение по форме) для мелкого опта, выкупаемого с площадки 1688.сom. Мелким оптом считается: 1. Товар, продаваемый по первой, самой высокой цене, указанной на странице товара; 2. Позиция в Заказе, суммарная стоимость товаров в которой, не превышает 200 юаней.

# 7. Замеры, фотоотчеты, сборка товара, пересчет товара, минимальный вес

* Стоимость фотоотчета - 6 юаней за позицию. В фотоотчет входит 3 фотографии с разных ракурсов и при разном приближении.
* Замер товара – 6 юаней за позицию. Перед замером обязательно указание о том, какой именно параметр интересует Клиента.
* Сборка мебели, проверка технически сложных товаров – стоимость оговаривается отдельно по запросу.
* Если 1 позиции более 5 штук, стоимость пересчета 0,2 юаня за штуку или без пересчета (Агент сверяет только совпадение с заказом). В случае отказа Клиента от пересчета, Агент не несет ответственность за несоответствие по количеству.
* Проверка оптовых партий осуществляется путем выборочной проверки 10% товара. В случае обнаружения брака в выборке, осуществляется полная проверка всей партии.
* Проверка характеристик технически сложных товаров (мобильные телефоны, специальные устройства) осуществляется по запросу, стоимость зависит от сложности проверки.
* Осуществляется бесплатный пересчет товаров стоимостью более 10 юаней за единицу. Товары дешевле 10 юаней в количестве более 10 штук не пересчитываются. Возможен заказ платного пересчета. Стоимость пересчета согласуется с менеджером.

# 8. Возврат товара продавцу

В случае обнаружения брака, несоответствия заказу либо отказа Клиента от заказанного товара, возврат осуществляется в соответствии с условиями работы продавца товара. Оплата пересылки товара до продавца и обратно оплачивается клиентом.

При поломке товара в период его использования, либо обнаружения Клиентом неявного брака при необходимости отправки товара на возврат/обмен продавцу, либо на гарантийное обслуживание, Клиент обязуется:

* За свой счет доставить товар в пгт Забайкальск, с помощью ТК.
* Повторно оплатить комиссию за работу Агента в размере 5 % от цены товара.
* Оплатить ввоз товара в КНР (тариф необходимо уточнить у Агента) и доставку товара по КНР от склада Агента до расположения продавца.
* Агент вправе отказать клиенту в организации возврата товара продавцу с объяснением причины отказа.

1. **Условия отказа от товара после выкупа.**

В случае отказа от товара после его выкупа Клиент обязан возместить Агенту все издержки, связанные с выкупом и доставкой товара от продавца до Агента в Китае. В случае отказа от товара после выкупа его комиссия за услуги Агента **не возвращается** Клиенту вне зависимости от причины отказа (ошибка продавца, брак, желание Клиента).

**Отказ от товара, выкупаемого под заказ (Изготовление, производство товара по заказу Клиента), невозможно. Денежные средства, оплаченные Клиентом за товар и комиссия Агента, в случае отказа Клиента от товара, не возвращаются.**

1. **Порядок приема товара клиентом.**

Количество и отсутствие повреждений самого товара должно быть проверено Клиентом лично.

При получении товара на терминалах транспортных компаний в городе Клиента либо при доставке груза Транспортной компанией до адреса Клиента необходимо:

1. Сверить вес груза с накладной.
2. Осмотреть коробки, мешки, обрешетку на наличие повреждений.

В случае расхождения веса груза с накладной, груз поврежден – сильно помяты (а бывает, что и полностью открыты) коробки, сломана обрешетка, то:

1. Сообщить сотруднику ТК.
2. Указать на повреждения, расхождения веса.
3. Попросить составить АКТ о повреждении груза/несоответствии веса, (такие акты всегда есть у работника ТК);
4. Заполнить акт, четко укажите, что было повреждено.
5. Груз не принимать, чтобы мы могли предъявить претензии транспортной компании;
6. Позвонить на наш рабочий номер в рабочее время, сообщить менеджеру, что отказались от получения заказа и по каким причинам. Далее необходимо сверить все по позициям, количеству, наименованиям. В случае недостачи товара, наличия повреждений или брака, следует: 1. Сообщить своему менеджеру о проблеме,

2. Написать претензию.

В бланке претензии указать:

1. Номер заказа;
2. Номер проблемной позиции;
3. Подробное описание проблемной позиции с приложением фото/видео отчетов;
4. Информация о видении решения проблемы (варианты компенсации:

возврат средств на баланс, дослать недостающий товар и т.п.).

К бланку претензии обязательно прикрепить:

1. Фото/видео отчет - доказательство явной проблемы с товаром. Фото/видео должно

быть качественным, максимально дополняющим письменное описание проблемной позиции. Видео должно быть снято горизонтально;

1. Фото упаковки (то, в чем был запакован товар: пакет, пленка, коробочка) товара, который пришел не в полном количестве, либо не соответствует заказанному.
2. Фото/видео контрольного взвешивания товара (при получении!) в ТК. Срок подачи претензии 3 дня с момента получения груза Клиентом.

**В случае нарушения процедуры приема груза, Агентом не принимаются претензии по Заказу.**

**11. Решение спорных ситуаций с продавцами товаров.**

В случае возникновения спорной ситуации при проверке товара Агент обязуется:

* сообщить о проблеме Клиенту
* требовать от продавца исполнения заказа Клиента
* требовать от торговой площадки соблюдения продавцом правил торговой площадки
* в случае если торговая площадка расценит спорную ситуацию в сторону продавца – Агент не несет ответственности за несоблюдение пожеланий клиента.

1. **Запрещенные к выкупу и доставке из Китая товары.**

Продукты мясные, молочные, семена, лекарства, растения, еда, рыболовные сети и устройства связи (рации), скрытые видеокамеры, приспособления для слежки, запрещены к выкупу и доставке из Китая. Список запрещенных к выкупу и доставке товаров может изменяться в соответствии с таможенными правилами и изменениями.

1. **Товары, выкуп которых осуществляется по предварительному согласованию.**

Выкуп ножей, жидкости, электронных сигарет, кальяна осуществляется по предварительному согласованию.

1. **Возврат денег по заказам Клиента (в случае отказа от заказа или переплаты).**

Возврат денежных средств производится по заявлению Клиента, с указанием реквизитов для перечисления денежных средств. При возврате денежных средств, с Клиента взимается комиссия банка за перевод - 1 (один) % от суммы перевода. Комиссия банка в размере 4 (четыре) % за конвертацию валюты, при возврате денежных средств Клиенту, не возвращается.

В случае одностороннего отказа Клиента от исполнения настоящего Договора, возврат денежных средств будет производиться по курсу на день приема оплаты, с правом удержания Агентом фактически понесенных им затрат на исполнение настоящего Договора. В случае переплаты денежных средств Клиентом, возврат денежных средств будет производиться по курсу на день приема оплаты.

# 15. Вынужденное хранение груза

Если Клиент не забирает оплаченный товар в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента доставки товара на территорию РФ, то агент имеет право на реализацию невостребованного товара по своему усмотрению, по истечении указанного срока.

# 16. Выкуп заказов в долг

В случае выкупа Заказа в долг оплата остатка вносится по более выгодному для компании курсу. Т.е. если на день выкупа курс был больше текущего, то в расчете учитывается данный курс. Если текущий курс изменился в большую сторону, то в расчетах используется он.

# 17. Компенсационный фонд обеспечения договорных обязательств

Агентом создается компенсационный фонд обеспечения договорных обязательств, с целью возмещения Клиенту убытков, понесенных последним вследствие утраты или потери товара в момент его доставки до места назначения, указанного в п.3.6 Договора публичной оферты об оказании агентских услуг. Компенсационный фонд формируется из средств, внесенных Клиентом, в качестве взноса в Компенсационный фонд, на стадии оформления Заказа в разделе «Личный кабинет» на сайте по адресу: http://optiway.online. В случае утраты или потери товара, при условии внесения Клиентом взноса в Компенсационный фонд, Агент выплачивает Клиенту денежные средства из Компенсационного фонда.

Взнос в компенсационный фонд является правом Клиента, а не обязанностью.

# 18. Стоимость дополнительных услуг

* Фотоотчет - 6 юаней за позицию (один цвет, размер), 3 фотографии с разных ракурсов.
* Замер товара - 6 юаней (по заранее оговоренным характеристикам).
* Дополнительные проверки, замеры, тесты товара - от 10 юаней, цена зависит от сложности проверки.
* Сборка товара (мебель, технически сложные товары и т.д.) - от 10 юаней, в зависимости от сложности, согласовывается с Агентом.
* Дополнительный замер/фотоотчет - 6 юаней за каждый фотоотчет/замер.
* Пересчет товара - если 1 позиции более 5 штук, стоимость пересчета 0,2 юаня за штуку или Агент осуществляет отправку без пересчета (сверяет только совпадение с заказом).
* Решение проблем с продавцом после получения клиентом товара в России (гарантийные обязательства, возврат товара продавцу и т.д.) - 20 юаней.
* Решение проблемы, уточнение вопросов по заказу у поставщика - 190 юаней (до 3 звонков поставщику, решение спорных ситуаций с поставщиками, уточнение сложных вопросов у поставщика, поиск потерявшихся грузов).
* Звонок поставщику - 30 юаней (уточнение простых вопросов у поставщика, уточнение сроков доставки и цены).
* Обрешетка груза - 750 рублей  Защитный мешок - 250 рублей.
* Дополнительная упаковка и переупаковка товара (пупырчатая пленка, дополнительный картон) - от 10 юаней, в зависимости от сложности.
* Хранение товара после оповещения о готовности к выдаче - 100 рублей/место в сутки.
* Смена грузополучателя в транспортной компании после отправки груза - 100 рублей.
* Доставка Заказов по СПб от 2000 рублей (грузчик + водитель).
* Проверка товара, пересчет товара - от 10 юаней, в зависимости от сложности, согласовывается с Агентом.
* Взнос в компенсационный фонд в размере 2 (два) % от стоимости товара и его доставки.