

ПОМОЩЬ В ПОКУПКЕ – УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

Дополнительная услуга «*Помощь в покупке*» (далее – **Услуга «Помощь в покупке»**) направлена на оказание содействия Клиенту при покупке Товаров у Продавцов.

Настоящий документ представляет собой предложение Исполнителя, опубликованное на Сайте и адресованное Клиентам, об оказании Услуги «Помощь в покупке» на условиях, изложенных ниже (далее – **Условия**). Он является неотъемлемой частью Соглашения об оказании услуг (<https://pochtaglobal.ru/doc/service-agreement.pdf>) и принимается Клиентом совместно с заключением Соглашения в указанном в нём порядке.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Если контекст не требует иного или если это прямо не предусмотрено в Условиях, термины, используемые в Условиях с заглавной буквы, имеют значение, данное этим терминам в Соглашении.

1.2. Исполнитель:

1.2.1. совершает от имени и за счёт Клиента юридические и иные действия по привлечению Агента, который осуществляет все необходимые действия по покупке Товаров у Продавца, выбранных Клиентом и указанных им в Заявке, в том числе:

- 1) заключает договор купли-продажи с Продавцом;
- 2) производит оплату за Товар;
- 3) обеспечивает доставку Товара Продавцом на Склад; и
- 4) в порядке, способами и в пределах, определенных Агентом самостоятельно и предусмотренных Условиями и Соглашением взаимодействует с Продавцом по иным вопросам, связанным с приобретением, доставкой или возвратом Товара.

1.2.2. перечисляет Агенту от имени и за счёт Клиента денежные средства в оплату за услуги Агента, за Товары, приобретённые Агентом для Клиента и для компенсации иных расходов, связанных с приобретением Товаров и их доставкой на Склад;

1.2.3. консультирует Клиента по вопросам оказания Услуги «Помощь в покупке»;

1.2.4. информирует Клиента о статусе выполнения Заявок.

Клиент выплачивает Исполнителю агентское вознаграждение за Услугу «Помощь в покупке», а также перечисляет сумму компенсаций, составляющих стоимость Товаров, покупаемых Агентом у Продавца по поручению Клиента, включая расходы, связанные с их приобретением и доставкой на Склад.

1.3. В случае противоречия любого из положений Условий положениям Соглашения, положения Условий имеют преимущественную силу.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ПОМОЩЬ В ПОКУПКЕ»

Выбор Товаров и оформление Заявки

2.1. Клиент самостоятельно:

2.1.1. выбирает Продавца и Товар на его сайте, в том числе определяет размер, цвет, комплектность, количество и другие характеристики (параметры) Товара;

2.1.2. принимает решение об использовании Услуги «Помощь в покупке».

2.2. Заявки с выбором Услуги «Помощь в покупке» оформляются Клиентом в Личном кабинете с соблюдением порядка, предусмотренного Соглашением

(<https://pochtaglobal.ru/doc/service-agreement.pdf>), согласно инструкции по оформлению Заявки с соответствующей Дополнительной услугой и направляются Клиентом до получения Заказа на Складе.

При оформлении соответствующей Заявки Клиент:

2.2.1. предоставляет Исполнителю информацию о Продавце и Товарах в объёме и способом, определяемыми Исполнителем, в том числе:

- 1) ссылку на выбранные им Товары на сайте Продавца, наименование, размер, цвет, комплектность, количество и другие характеристики (параметры) Товаров;
- 2) стоимость Товаров в валюте, указанной на сайте Продавца, с учётом стоимости его доставки на Склад, а также налогов, сборов, комиссий и иных платежей, подлежащих оплате при покупке Товаров;
- 3) иную дополнительную информацию (промокоды, скидки, акции и др.), комментарии и пожелания.

2.2.2. поручает Исполнителю привлечь Агента от имени Клиента для осуществления всех действий, необходимых для покупки Товаров у Продавца на условиях Заявки Клиента.

Клиент несёт ответственность за правильность оформления Заявки, а также за предоставление корректных, полных и достоверных данных о Товаре и о Продавце.

2.3. Исполнитель публикует на Сайте в разделе «Помощь в покупке» (адресная строка — <https://pochtaglobal.ru/shop-help.html>) перечень и/или категории Продавцов, покупка Товаров у которых с использованием Услуги «Помощь в покупке» не осуществляется или осуществляется с ограничениями.

Исполнитель вправе в любое время по своему усмотрению изменять и (или) дополнять информацию в соответствующем разделе Сайта.

Клиент может заблаговременно уточнить у Исполнителя возможность покупки Товаров у конкретных Продавцов (или применимые ограничения) посредством направления соответствующего запроса в Личном кабинете.

Изменение и отмена Заявки Клиентом

2.4. До принятия Агентом Заявки в порядке, предусмотренном Условиями, Клиент вправе:

- 2.4.1. отменить Заявку при условии оплаты фактически оказанных Исполнителем Услуг и понесённых расходов; или
- 2.4.2. по согласованию с Исполнителем внести изменения в Заявку, в том числе в состав/перечень Товаров в Заказе.

После приобретения Агентом Товара у Продавца Клиент не может отменить Заявку или внести в неё какие-либо изменения.

В случае отмены Клиентом Заявки до приобретения Агентом Товара у Продавца, денежные средства, уже полученные (списанные) Исполнителем в оплату за Услугу «Помощь в покупке», возвращаются Клиенту за вычетом фактически оказанных Услуг и понесённых расходов). Исполнитель в срок не позднее 30 (тридцать) календарных дней с даты отмены Заявки инициирует возврат на платёжную карту Клиента, которой осуществлялась оплата, либо осуществляет возврат на Личный счёт (в случае, если оплата осуществлялась через Личный счёт).

Приём и рассмотрение Заявки

2.5. После получения Заявки Исполнитель проверяет возможность покупки Товара у указанного Клиентом Продавца.

Исполнитель может отклонить Заявку, уведомив об этом Клиента посредством отражения соответствующего статуса в Личном кабинете в том случае, если:

- 2.5.1. Продавец непосредственно указан в перечне Исполнителя на Сайте в разделе «Помощь в покупке» (адресная строка — <https://pochtaglobal.ru/shop-help.html>) или относится к указанной Исполнителем категории Продавцов; или

- 2.5.2. Исполнителем установлены ограничения в отношении возможности покупки Товаров у соответствующего Продавца (в том числе по сумме, количеству или отдельным видам Товаров) и Заявка не соответствует таким ограничениям.
 - 2.5.3. Товар относится к Запрещённым товарам;
 - 2.5.4. последующая доставка Товара Клиенту в рамках оказания Услуги МФ невозможна в соответствии с Соглашением;
 - 2.5.5. покупка Товара с использованием Услуги «Помощь в покупке» невозможна по иным причинам.
- 2.6. При подтверждении возможности покупки Товара у указанного Клиентом в Заявке Продавца, Исполнитель автоматически формирует и направляет Клиенту счёт, включающий стоимость Товара, стоимость его доставки на Склад, применимые налоги (сборы) и иные обязательные платежи, а также стоимость Услуги «Помощи в покупке».
- После оплаты счёта Клиентом Исполнитель, действуя от его имени, передаёт Агенту оформленную Клиентом Заявку (в том числе путём предоставления доступа к Заявке на Сайте), которая признаётся офертой, адресованной Клиентом (в лице его агента – Исполнителя) Агенту в части поручения на покупку Товаров у Продавца с условием о его доставке на Склад Продавцом.
- 2.7. Агент рассматривает Заявку и оценивает возможность её выполнения, в том числе проверяет:
- 2.7.1. наличие Товаров у Продавца;
 - 2.7.2. соответствие Товаров характеристикам (параметрам), указанным Клиентом в Заявке, включая их стоимость;
 - 2.7.3. возможность доставки Товаров на Склад Продавцом.

Выполнение Заявки

- 2.8. В случае, если выполнение Заявки возможно, Агент приобретает Товары у Продавца, в том числе перечисляет Продавцу денежные средства за Товары (включая их доставку на Склад, налоги) и отражает в Личном кабинете соответствующий статус («Товар куплен» или иной аналогичный статус).
- Отражение указанного статуса в Личном кабинете признаётся принятием Агентом Заявки Клиента и соответственно заключением договора между Клиентом (в лице его представителя – Исполнителя) и Агентом путём акцепта оферты, адресованной Клиентом Агенту.
- 2.9. Агент отклоняет Заявку и уведомляет об этом Клиента путём отражения соответствующего статуса в Личном кабинете (с указанием причины отклонения Заявки), если:
- 2.9.1. все Товары, указанные Клиентом в Заявке, отсутствуют у Продавца и/или не соответствует запрошенным Клиентом характеристикам (параметрам);
 - 2.9.2. Продавец не осуществляет и не организывает доставку Товара;
 - 2.9.3. покупка Товара у Продавца невозможна по иным причинам.
- В этом случае денежные средства, уже полученные (списанные) Исполнителем в оплату за Товары и Услугу «Помощь в покупке», возвращаются Клиенту в порядке, аналогичном, предусмотренному п.2.4 Условий.
- 2.10. По итогам рассмотрения Заявки Агент может обнаружить, что:
- 2.10.1. общая стоимость Товаров в Заказе превышает указанную Клиентом в Заявке, в том числе по причине:
 - 1) взимания Продавцом дополнительных сборов (комиссий); и/или
 - 2) необходимости уплаты налогов и иных обязательных платежей при покупке Товаров; и/или

- 3) отсутствия у Продавца возможности осуществить бесплатную доставку Товаров на Склад или увеличения стоимости доставки Товаров, указанной Клиентом в Заявке.

В любом из перечисленных выше случаев Агент по своему усмотрению в одностороннем порядке имеет право:

- a) исполнить Заявку и приобрести Товары у Продавца с дополнительными издержками после и при условии их предварительной компенсации Клиентом, при этом Исполнитель выставляет Клиенту дополнительный счёт на оплату Услуги «Помощь в покупке» и стоимости Товаров на сумму, превышающую общую стоимость Заявки; или
- b) отклонить Заявку и уведомить об этом Клиента посредством отражения соответствующего статуса в Личном кабинете с указанием причины отклонения Заявки и необходимости оформления новой Заявки с корректной стоимостью. При этом денежные средства, уже полученные (списанные) Исполнителем в оплату за Товары и Услугу «Помощь в покупке», возвращаются Клиенту в порядке, аналогичном, предусмотренному п.2.4 Условий.

Если Клиент отказывается оплатить дополнительный счёт, денежные средства, уже полученные (списанные) Исполнителем в оплату за Товары, возвращаются Клиенту за вычетом фактически понесенных Агентом расходов, но при условии и не ранее возврата Продавцом соответствующей суммы Агенту. При этом денежные средства, полученные (списанные) Исполнителем в оплату за Услугу «Помощь в покупке», возврату не подлежат.

- 2.10.2. общая стоимость Товаров в Заказе оказывается меньше указанной Клиентом в Заявке, в том числе по причине:

- 1) отсутствия у Продавца достаточного количества единиц Товара, соответствующих характеристикам (параметрам), указанным Клиентом в Заявке; и/или
- 2) применения промокодов, скидок, акций.

В указанных выше случаях Агент приобретает Товары у Продавца, в том числе перечисляет Продавцу денежные средства за Товары (включая его доставку на Склад) и отражает в Личном кабинете соответствующий статус («Товар куплен» или иной аналогичный статус). При этом излишки денежных средств, полученных (списанных) Исполнителем в оплату за Товары и Услугу «Помощь в покупке», возвращаются Клиенту.

- 2.11. Услуга «Помощь в покупке» считается надлежащим образом оказанной Клиенту в момент оформления Агентом покупки Товара у Продавца, а именно получения Продавцом денежных средств за Товары, что подтверждается отражением в Личном кабинете соответствующего статуса («Товар куплен» или иной аналогичный статус).

- 2.12. Клиент понимает и соглашается с тем, что Исполнитель и Агент не сохраняют, не ведут учет и не предоставляют Клиенту чеки, счета, выписки и иные документы, подтверждающие приобретение Товаров у Продавцов или доказывающие понесенные ими расходы. Подтверждение таких расходов, а также предоставление отчета об исполнении агентского поручения осуществляется посредством отражения соответствующих статусов в Личном кабинете или посредством направления Клиенту электронных уведомлений иным способом, допустимым в соответствии с Соглашением и Условиями.

Отказ от Товара и взаимодействие с Продавцом

- 2.13. Если Клиент решает вернуть Продавцу Товар надлежащего качества или ненадлежащего качества (бракованный, некомплектный, имеющий иные существенные недостатки), приобретённый и оплаченный с использованием Услуги «Помощь в покупке», он может заказать организацию возврата Продавцу полученного Исполнителем и размещённого на Складе Товара в рамках Дополнительной услуги «Возврат».

Стоимость и иные условия оказания Дополнительной услуги «Возврат» опубликованы на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка — <https://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

Возврат Товаров с использованием такой Дополнительной услуги возможен только до момента передачи таких Товаров в доставку (т.е., до момента, когда Товар покинул Склад). Товар считается переданным на доставку с момента присвоения Заявке (или Заказу) статуса

«Готово к отправке» (или иного аналогичного статуса) в информационной системе Исполнителя.

2.14. Взаимодействие с Продавцом по всем вопросам, связанным с приобретением Товара с использованием Услуги «Помощь в покупке», может производиться исключительно Агентом, включая в том числе:

2.14.1. доставку Товара на Склад;

2.14.2. замену Товара;

2.14.3. выполнение Продавцом гарантийных обязательств;

2.14.4. предоставление Продавцом полной информации о Товаре;

2.14.5. предъявление Продавцу требований (претензий) в связи с утратой (порчей) Товара при его доставке на Склад, а также получение от Продавца соответствующих возмещений (компенсаций).

По любым вопросам, касающимся Товара, приобретённого с использованием Услуги «Помощь в покупке», Клиент может обращаться к Исполнителю, который, в свою очередь, передает запросы Агенту и по итогам их рассмотрения сообщает Клиенту результат или предоставляет иные сведения.

Взаимодействие с Продавцом производится исключительно в отношении Товаров, которые не считаются переданными в доставку в соответствии с п. 2.13 Условий.

2.15. Исполнитель и Агент:

2.15.1. не несут ответственность и не предоставляют Клиенту каких-либо гарантий успешного удовлетворения Продавцом претензий (требований), выполнения гарантийных обязательств и/или разрешения иных спорных вопросов, а также не предоставляют документальных и/или иных подтверждений принятия Продавцом соответствующих решений;

2.15.2. не оказывают Клиенту содействие в целях самостоятельного обращения Клиента к Продавцу, в том числе, не предоставляют информацию, подтверждения, чеки и какие-либо документы, связанные с приобретением Товаров;

2.15.3. не осуществляют взаимодействие с Продавцом в интересах Клиента по вопросам, указанным в п. 2.14, каким-либо иным образом, кроме дистанционного обращения Агента к Продавцу (например, в службу поддержки Продавца по телефону, электронной почте или через форму обратной связи).

2.16. Исполнитель осуществляет возврат стоимости Товаров, которые были успешно возвращены Продавцу, а также перечисление каких-либо возмещений (компенсаций) после получения подтверждения от Агента о том, что Продавец вернул стоимость Товара и/или выплатил возмещение (компенсацию) в порядке, аналогичном предусмотренному п.2.4 Условий.

3. ОПЛАТА И РАСЧЁТЫ

3.1. Агентское вознаграждение за Услугу «Помощь в покупке» устанавливается в размере, предусмотренном на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка — <https://pochtaglobal.ru/tariffs.html>), включает стоимость услуг Агента, и указывается с учётом всех применимых налогов и сборов (если Исполнителем прямо не указано иное). Оплата производится Клиентом в соответствии с размером агентского вознаграждения, действующего на момент оформления Заявки.

3.2. Оплата за Услугу «Помощь в покупке», а также перечисление суммы компенсаций, составляющей стоимость Товаров в Заказе, осуществляется на условиях аванса (предоплата в размере 100% стоимости) в порядке, предусмотренном разделом 5 Соглашения применительно к оплате за Услуги (<https://pochtaglobal.ru/doc/service-agreement.pdf>) и разделом в Личном кабинете «Оплата» (адресная строка <https://pochtaglobal.ru/clientapp/payments>) на Сайте и рассчитывается на основании стоимости Товаров, указанной Клиентом в Заявке.

Исполнитель принимает от Клиента предоплату за Товары и, действуя от имени и за счёт Клиента, перечисляет её Агенту для осуществления расчётов с Продавцом, связанных с приобретением Товаров.

- 3.3. Возврат денежных средств осуществляется Исполнителем в случаях, в порядке и в сроки, предусмотренные Соглашением и разделом «Помощь в покупке» (адресная строка — <https://pochtaglobal.ru/shop-help.html>) на Сайте, с учётом положений настоящих Условий.