

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ РОССИЯ и прочие страны.

## 1. УСЛОВИЯ ДЛЯ СОТРУДНИЧЕСТВА

- 1.1 Минимальный заказ **не может составлять менее 5-ти ед** любого товара.
- 1.2 Сбор заказа 3-5 дней, **МАКСИМАЛЬНЫЙ СБОР ЗАКАЗА 10 ДНЕЙ – заказ уезжает в том виде, в котором он есть!!**
- 1.3 Закупка **по Одессе** каждый день кроме ПТ, ВС **по Харькову** ВТ и СБ
- 1.4 Оплата на карту Сбербанка или денежным переводом.
- 1.5 Отгрузка товара с нашего склада ПН СР ПТ
- 1.6 Доставка до ТК (г. Белгород) – **3,5\$/кг.**
- 1.7 В случае отсутствия желаемого товара – замена или возврат средств.
- 1.8 Общение ведется только **через сообщения группы!** Ответы на сообщения поступают в порядке очереди «от старых к новым», каждое новое сообщение переносится в конец.
- 1.9 Отправка заказа со склада только после полного расчета.
- 1.10 Одежда **ТМ Доменика** отшивается **под заказ 2-10 рабочих дней**
- 1.11 Мы ведем сотрудничество по оптовой продаже только с торговыми страницами, площадками, СП и интернет магазинами. С конечными потребителями – не сотрудничаем!

## 2. УСЛОВИЯ И ВИДЫ ДОСТАВКИ

- 2.1 **Авто-доставка:** до ТК - (Белгород) - 3,5\$/кг, (корректировка веса по окончанию сборки), сроки получения треков 3-14 рабочих дней (**в среднем 3-7 раб. дней**), **в случае проверок на границе сроки могут быть увеличены до момента разрешения ситуации. Претензии по срокам доставки не принимаются!! Отправляем на вашего курьера без проблем!** Дни отправок: ПН СР ПТ.  
Список ТК: ПЭК, СДЭК, Деловые линии, Байкал, КИТ, Желдор, Энергия, и Почта, почта оплачивается при подсчете заказа.
- 2.2 **Экспресс-доставка (Авиа): стоимость 5\$/кг** (корректировка веса по окончанию сборки). Дни и сроки отправок и список ТК согласно данным на странице перевозчика <https://vk.com/mark7km> Ответственность за груз и сроки несет перевозчик (рассчитываться вы можете тоже напрямую!) Дни отправок: обычно ПН и ЧТ (дни могут меняться, следите за информацией на странице перевозчика). **Список ТК:** ПЭК, СДЭК, Деловые линии, Байкал, КИТ, Желдор, и Почта, почта оплачивается при подсчете заказа.
- 2.3 **Доставка Укрпочтой:** Отправка возможна в любую точку мира, способ: наземная и авиа. Оплата доставки по чеку. **Дни отправок:** ВТ и ЧТ.

## 2.4 **Доставка поездом:** Одесса-Москва от 3,5\$/ед (оплата при получении), доставка до поезда 3\$ посылка. **Дни отправок:** ВТ и ЧТ

\*\*\*Услугами доставки Украина-Россия занимаются перевозчики! Они не наши работники, а компании-партнеры и повлиять на их работу, мы к сожалению не можем... всю информацию о сроках мы передаем из их слов! Бесплатная доставка - это наша дополнительная услуга, которую оплачиваем мы, и если вам не подходят сроки, то вы этой услугой можете не пользоваться, мы можем ваш груз отправить на любого другого перевозчика!

## 3. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА И МАРКИРОВКА (отметки)

### 3.1 Заказ в виде альбома:

- Создаете альбом с заказом на своей странице, с доступом для меня, под каждым фото подписываете всю информацию, что необходима (размер, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** желаемый цвет, количество).
- Ссылку необходимо добавить в нашу сервис-программу, пройдя регистрацию <http://crm.tolk-a.com> .
- **ДОЗАКАЗЫ** оформляются в тот же альбом, о добавлении пишем в ЛС. Дозаказ **НЕ МОЖЕТ ПРЕВЫШАТЬ 5 ед.** (мин заказ)!! Под фото подписываете слово "дозаказ". Дозаказы считаются и оплачиваются по курсу на день оплаты самого заказа. Если «на сегодня» ваш заказ полностью выкуплен, дозаказ уже в след. заказ!
- **ЗАМЕНЫ** размещаются только! под фото, которое нужно заменить!! Замены считаются и оплачиваются по курсу на день оплаты заказа. Дозаказы и замены принимаются до 18:00.
- Под первым фото в комментариях **обязательно** подписываете **реквизиты доставки. Почта:** ФИО (полностью), индекс, область, р-н, город, улица, дом, квартира, номер тел. **Деловые линии, ПЭК:** ФИО, область, город, номер телефона, паспортные данные. **Остальные ТК:** ФИО, область, город, номер телефона.
- В случае если вещь из альбома Вам не нужна и оплаты еще не было, фото необходимо удалить и попросить переделать бланк заказа!, так же если эта вещь не выкуплена (уточняйте обязательно) тоже необходимо удалить из альбома и попросить вычеркнуть из бланка заказа.
- Альбом **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** удалять, пока вы не получите заказ!!!
- **ВНИМАНИЕ!!!** Заказы выкупаются по бланкам, пожалуйста при получении бланка после подсчета, проверяйте все ли верно (размеры, цвета, кол-во и прочее). Оплата является вашим подтверждением бланка-заказа – **претензии не принимаются!**

### 3.2 Заказ через сайт:

- Добавление необходимых позиций в корзину с последующим оформлением заказа.

- **ДОЗАКАЗЫ** оформляются с помощью менеджера нашей группы. Для дозаказа пишем в ЛС (ссылку или 5-тизначный код, цвет, размер). Дозаказ НЕ МОЖЕТ ПРЕВЫШАТЬ 5 ед. (мин заказ)!! Дозаказы считаются и оплачиваются по курсу на день оплаты самого заказа.
- **ЗАМЕНЫ** оформляются с помощью менеджера нашей группы. Для замены пишем в ЛС (ссылку или 5-тизначный код, цвет, размер). Замены считаются и оплачиваются по курсу на день оплаты заказа. Дозаказы и замены принимаются до 18:00.

### 3.3 Маркировка заказа (отметки) в программе:

- ✓ ВЫКУПЛЕНО - отмечается зеленым цветом
- ✓ СНЯТО (сняли с произ-ва) - в комментариях программы, вносить в следующий заказ нет смысла
- ✓ НЕТ В ДАННОМ ЦВЕТЕ ИЛИ РАЗМЕРЕ - в комментариях программы
- ✓ "на субботу" (или другой день) - появится в продаже с этого дня, если будете ждать, обязательно напишите!!! **Всю информацию по срокам мы получаем исключительно от производителей!!**
- ✓ Если в программе ничего не подписано - обещают в ближайшие дни.
  - Если вы никак не комментируете отметки, ваш заказ согласно срокам уезжает
  - Выкуп дозаказов и замен, **увеличивает сроки сбора заказа**
  - **Вы сами можете корректировать сроки сбора заказа**, если в течении нескольких дней модель не выкупается, вы можете перенести ее с ваш следующий заказ и попросить ваш заказ отправить!!

**\*\*\*Всю информацию по заказу смотрите в личном кабинете!!  
После перехода заказа в статус «Отправлен» вы можете увидеть,  
что именно из вашего заказа вам отправлено!!**

## 4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- 4.1 Оплата заказа производится на карту Сбербанка России: после оплаты вам необходимо прикрепить скан или фото чека, с помощью кнопки «Подтвердить оплату» в заказе в личном кабинете.
- 4.2 Оплата долга на карту Сбербанка России: после оплаты вам необходимо прикрепить скан или фото чека, с помощью вкладки «Оплатить долг» в разделе «Баланс» личного кабинета.
- 4.3 Оплата денежными переводами доступна для всех стран Золотой короной, Юнистрим (прочие системы уточняйте у менеджера).
- 4.4 Предоплата **не может составлять менее 80%** от суммы заказа!
- 4.5 **Все оплаты и доплаты в программу вносятся вечером!**

## 5. ГРАФИК РАБОТЫ

1. Ответы на вопросы поступают с 11:00 до 20:00 с ПН по ПТ. **Выходные дни СБ и ВС**
2. Заказы обрабатываются менеджером с ПН-ПТ с 10:00 до 18:00 (по Мск). **Выходные дни СБ и ВС.** День в день считаются заказы поступившие до 17:30 (по Мск).
3. Отметки в программе сразу после закупки в обед, в альбомах отмечается только если чего-то нет! Упаковка и отправка после сбора на следующий день.
4. Отправка заказов из Одессы ПН СР ПТ

## 6. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 6.1 Возврат денежных средств по переплате или за невыкупленный товар осуществляется только на карту Сбербанка
- 6.2 Для оформления возврата необходимо оформить запрос остатка в программе (на сайте) в разделе «Баланс», заполнив форму.
- 6.3 Возврат средств осуществляется в течении 7-ми рабочих дней

## 7. УСЛОВИЯ ОБМЕНА ТОВАРА

- 7.1 **Возврата вещей нет**, даже в случае брака! Только обмен!
- 7.2 Обмен возможен в случае пересорта (не тот цвет или не тот размер указан на бирке). Обмен возможен только на эту же модель другого цвета или размера
- 7.3 При возникновении ситуации для обмена, Вы можете рассчитывать на оплату услуг ателье, на скидку, на оплату химчистки и т.д...
- 7.4 Оформление обмена:
  - фото брака или бирки не с тем размером в личное сообщение
  - отправка на обмен должна произойти **в течении 3-х дней** после получения вами
  - в личном кабинете программы необходимо создать заявку в разделе "БРАКИ"
  - отправка **ТОЛЬКО** почтой (трек посылки в ЛС)
  - в посылку обязательно положить заполненный «Бланк возврата» (бланк можно запросить в ЛС)
  - если данная модель снята, возврат денег только после возврата производителю.
  - на обмен принимаются вещи **ТОЛЬКО С БИРКАМИ!!!**
  - **Оплата доставки по возврату осуществляется нами!!**
- 7.5 Если вещь после обмена отправляется с ближайшим Вашим заказом, то естественно от нас бесплатно. Если заказа нет, то доставка до Белгорода платная!

7.6 "мне не подошел размер", "оно на меня маленькое", "оно мне не идет" - не причина для возврата! Мы не являемся производителями, мы прямые поставщики.

\*\*\* Огромная просьба, открывайте посылки ОСТОРОЖНО!!!! Все вещи очень плотно сложены и упакованы!!! Претензии по порезанным вещам приниматься не будут!!! Наружные порезы с повреждением упаковки хорошо видны при отправке, следовательно от нас уезжает все целое! Если на посылке есть видимые повреждения обязательно сделайте фото, прежде чем открыть!

## 8. ВОПРОСЫ НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ ВОЗРАЖЕНИЯМ

- 8.1 У нас вы можете приобрести только реплики (копии) известных брендов!! Фотографии подписанные "ФОТО НЕ РЕАЛ" так же относятся к этой категории!!! Купленные по этим фото вещи в реале могут отличаться (кружево, гипюр, оттенок, принт, возможно ткань), но сама суть модели остается. Если есть сомнения фото в реале или нет, пожалуйста спрашивайте!
- 8.2 Одежда "Шанель", "Адидас", "Найк" и прочие бренды, вы можете приобрести только в фирменных магазинах. И просьба своих клиентов об этом предупреждать!
- 8.3 Принципиальные вопросы (например: цвет змейки золотой, цвет точно как на фото, пуговицы точно как на фото, диаметр горошка и т.д) указывайте при оформлении заказа, а не при получении!!! Так же это касается "только из-за этой вещи я сделала заказ, если ее нет, то остальное мне не нужно"!!!
- 8.4 Мониторы, планшеты, смартфоны передают цвета по-разному.
- 8.5 Не проверили счет перед оплатой.

## 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 9.1 Компания Толкучка несет полную материальную ответственность за поступившие денежные средства.
- 9.2 Компания Толкучка несет полную материальную ответственность за ваш заказ до момента сдачи в ТК. В случае утери груза отправленного на нашего перевозчика возврат с нашей стороны 1000 руб/кг в течении 7 раб. дней.
- 9.3 Компания Толкучка несет ответственность за возложенные на себя обязательства по сотрудничеству с каждым клиентом

## 10. ПРАВА КЛИЕНТА

- 10.1 Каждый клиент нашей компании имеет право на получение информации в рамках компетенции сотрудников компании.

- 10.2 Клиент имеет право на получение информации по заказу, которая обновляется каждый день закупки в личном кабинете.
- 10.3 У клиента есть право на получение возврата денежных средств за невыкупленный товар.
- 10.4 Клиент имеет право внести корректировки в заказ до момента оплаты.
- 10.5 Клиент имеет право заменить отсутствующую позицию в заказе.
- 10.6 Каждый клиент имеет право на получение компенсации при возникновении спорных вопросов.
- 10.7 У клиента есть право на обращение с жалобами и предложениями к руководству компании.

ТОЛЖУЧКА