

# Приложение 5 – Порядок работы с агентскими, клиентскими возвратами

Регламент возвратного потока

**Редакция от 30 июля 2023 года**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Регламент возвратного потока устанавливает правила взаимодействия **ООО «КАЙРОС»** и Служб доставки при возврате Мерчанту Товаров, ранее им отправленных Клиентам.
- 1.2. **ООО «КАЙРОС»** организует возврат Товаров Мерчанту своими силами или силами третьих лиц, в том числе заключает договоры с перевозчиками, службами доставки, организациями почтовой связи, транспортными компаниями и т.п. третьими лицами (по тексту Регламента используется собирательный термин **Служба доставки** или **СД**).
- 1.3. Кроме того, в установленном Регламентом порядке Мерчант может забирать Возвраты у Клиентов своими силами или силами привлеченных им третьих лиц, или забирать Товары из Сортировочного центра **ООО «КАЙРОС»** или привлеченного **ООО «КАЙРОС»** третьего лица (**СЦ**).

## 2. АГЕНТСКИЙ ВОЗВРАТ

- 2.1. **Агентский возврат** - это Товар, заказанный Клиентом и отправленный Мерчантом Клиенту, но затем возвращаемый Мерчанту по одной из следующих причин:
    - Клиент выбрал доставку Товара в Пункт выдачи заказов (ПВЗ) или в почтомате, но не забрал Товар в установленный срок;
    - Клиент выбрал доставку Товара курьером, но Товар не был доставлен клиенту курьером потому, что по указанному Клиентом адресу доставки в день доставки Клиент или указанный Клиентом получатель отсутствовал, и дозвониться до Клиента по указанному им номеру телефона не удалось;
    - Клиент отказался от Товара до вручения ему Товара (сообщил о своем отказе Агенту);
    - Клиент отказался от *неоплаченного* Товара непосредственно в момент вручения ему Товара;
    - Заказ был отменен **ООО «КАЙРОС»**.
  - 2.2. **ООО «КАЙРОС»** обязуется вернуть Мерчанту Агентский возврат в течение 60 календарных дней со дня передачи Мерчантом соответствующего Товара Службе доставки. Дата вручения Товара Службе доставки указана в Акте приемки-передачи. Если же Мерчант самостоятельно передает Товары на доставку (и забирает впоследствии Возвраты) на СЦ, то **ООО «КАЙРОС»** обязуется в течение 60 календарных дней со дня передачи Мерчантом соответствующего Товара Службе доставки уведомить (в чате в ЛК в MAS или по электронной почте) Мерчанта о том, что Агентский возврат вернулся на СЦ и Мерчант может Агентский возврат забрать.
- В случае пропуска **ООО «КАЙРОС»** этого срока Товар признается утраченным, а Мерчант вправе потребовать от **ООО «КАЙРОС»** возмещения убытков в размере розничной цены Товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**). Срок на предъявление такой претензии Мерчантом – 5 рабочих дней со дня истечения срока на возврат.

2.3. Мерчант обязан принять Агентский возврат и по прошествии срока, установленного п. 2.2 выше, при этом уплаченная ранее **ООО «КАЙРОС»** Мерчанту сумма считается штрафом за нарушение **ООО «КАЙРОС»** срока возврата Товара.

### 3. КЛИЕНТСКИЙ ВОЗВРАТ

3.1. **Клиентский возврат** - это Товар, врученный Клиенту, но возвращаемый Мерчанту по одной из следующих причин:

3.1.1. При вручении *предоплаченного* Товара Клиенту обнаружено несоответствие количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки Товара условиям Заказа;

3.1.2. Клиент получил Товар, но затем воспользовался безусловным правом на возврат Товара надлежащего качества, сохранившего товарный вид и свои потребительские свойства, предоставленным Клиенту законом и «Правилами продажи товаров интернет-магазина **ООО «КАЙРОС»** для физических лиц», размещенными на Интернет-Сайте;

3.1.3. Клиент получил Товар, но затем обнаружил в Товаре недостатки и вернул Товар **ООО «КАЙРОС»**.

3.2. **ООО «КАЙРОС»** обязуется вернуть Мерчанту Клиентский возврат в следующие сроки:

3.2.1. Товары *надлежащего качества* (пп. 3.1.1 и 3.1.2 выше), сохранившие свой товарный вид и потребительские свойства – не позднее 60 календарных дней со дня возврата Товара Клиентом. Дата возврата Товара Клиентом указана в Заявлении на возврат. Если же Мерчант самостоятельно передает Товары на доставку (и забирает впоследствии возвраты) на складе **ООО «КАЙРОС»**, то **ООО «КАЙРОС»** обязуется в течение 60 календарных дней со дня возврата Товара Клиентом уведомить (в чате в ЛК в MAS или по электронной почте) Мерчанта о том, что Клиентский возврат вернулся на склад **ООО «КАЙРОС»**, и Мерчант может его забрать.

В случае пропуска **ООО «КАЙРОС»** этого срока Товар признается утраченным, а Мерчант вправе потребовать от **ООО «КАЙРОС»** возмещения убытков в размере розничной цены Товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**). Срок на предъявление такой претензии Мерчантом – 5 рабочих дней со дня истечения срока на возврат.

Мерчант обязан принять Клиентский возврат и по прошествии срока, установленного п. 3.2.1 выше, при этом уплаченная ранее **ООО «КАЙРОС»** Мерчанту сумма считается штрафом за нарушение **ООО «КАЙРОС»** срока возврата Товара.

3.2.2. Товары *ненадлежащего качества* (пп. 3.1.3 выше) **ООО «КАЙРОС»** обязуется вернуть, а Мерчант обязуется принять:

- если на Товар установлен гарантийный срок/срок годности - в течение гарантийного срока или срока годности;
- если установленный гарантийный срок составляет менее 2 лет, а недостатки Товара обнаружены Клиентом по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет со дня передачи Товара Клиенту, и Клиент представил доказательства наличия в Товаре производственного недостатка - в пределах 2 лет со дня передачи Товара Клиенту;
- если гарантийный срок или срок годности на Товара не установлен, но Клиент представил доказательства наличия в Товаре производственного недостатка - в пределах 2 лет со дня передачи Товара Клиенту;
- если в Товаре выявлены существенные недостатки – в пределах срока службы Товара в порядке п.6. ст.19 Закона «О защите прав потребителей».

Гарантийный срок считается с даты вручения Товара Клиенту, и не включает срок на возврат Товара Клиентом в **ООО «КАЙРОС»**.

#### 4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ЛЕРУА МЕРЛЕН ВОЗВРАТОВ У КЛИЕНТОВ

- 4.1. **ООО «КАЙРОС»** принимает Возвраты у Клиентов в порядке, установленном «Правилами продажи товаров интернет-магазина **ООО «КАЙРОС»** для физических лиц», размещенными на Интернет-Сайте.
- 4.2. **ООО «КАЙРОС»** принимает Возвраты у Клиентов своими силами (в своих магазинах на территории РФ) а также организует прием Возвратов силами привлеченных им третьих лиц.
- 4.3. **ООО «КАЙРОС»** сообщает Мерчанту по электронной почте о получении заявления Клиента о возврате Товара в день обращения Клиента или на следующий рабочий день. Заявление Клиента на возврат Товара **ООО «КАЙРОС»** предоставляет Мерчанту по запросу.
- 4.4. **ООО «КАЙРОС»** организует доставку принятых у Клиентов Возвратов Мерчанту или в сервисный центр. Расходы на доставку Возвратов распределяются между сторонами, как указано ниже.
- 4.5. Мерчант обязан по требованию **ООО «КАЙРОС»** предоставить Товар надлежащего качества на замену возвращенному Клиентом Товару ненадлежащего качества. **ООО «КАЙРОС»** организует доставку заменённого Товара Клиенту.

#### 5. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ МЕРЧАНТОМ ВОЗВРАТОВ У ООО «КАЙРОС»

- 5.1. Обычно Возвраты Мерчанту привозит Служба доставки 1-2 раза в месяц, когда приезжает за новыми Отправлениями по графику приёмки у Мерчанта Отправлений; в таком случае складом приемки Возвратов является тот же склад Мерчанта, с которого он отгружает новые Отправления. Но Стороны могут (в порядке, установленном Разделом 2 Регламента прямого потока) согласовать иной график и место приёмки (адрес склада) возвратов Мерчантом у СД. Об изменении согласованного графика и места приёмки Возвратов Мерчант сообщает **ООО «КАЙРОС»** по электронной почте или в чате в ЛК заранее, не позднее чем за 7 (семь) рабочих дней.
- 5.2. Мерчант принимает Возвраты в присутствии водителя (непосредственного исполнителя) Службы доставки. Мерчант фиксирует приёмку Возвратов на видео.
- 5.3. Передача Службой доставки Возвратов Мерчанту подтверждается документом по форме Службы доставки с перечнем Возвратов, их уникальных номеров, количеством мест, наименованием вложений (например, акт или накладная Службы доставки, привлечённой **ООО «КАЙРОС»** к исполнению соответствующего поручения).
- 5.4. Мерчант выгружает Возвраты из транспортного средства СД своими силами.
- 5.5. На выгрузку и приёмку Возвратов отводится следующее количество времени с момента приезда Службы доставки:  
20 минут - до 400 кг,  
30 минут - от 401 кг до 1500 кг, 60 минут -  
от 1501 до 5000 кг, 120 минут - свыше  
5000 кг.  
За превышение Мерчантом указанного времени на выгрузку Клиент вправе выставить Мерчанту штраф в размере 1000 рублей за каждое не своевременно выгруженное транспортное средство.
- 5.6. При приёмке Возвратов Мерчант:
  - сверяет количество товарных мест с приведенным в документе, указанном в п. 5.3 выше

- проверяет соответствие номеров Отправлений, приведенные в документе, указанном в п. 5.3 выше, с номерами фактически привезённых Службой доставки;
- если возвращаемые Отправления вскрыты или их упаковка повреждена - пересчитывает вложения и проверяет Товары на наличие повреждений; обо всех выявленных повреждениях Товаров или упаковки, о расхождениях по ассортименту и/или количеству Мерчант делает отметки в документе, указанном в п. 5.3 выше и заверяет их подписью своей и водителя Службы доставки, или перечисляет их в отдельном акте о расхождениях.

5.7. По окончании приёмки уполномоченный сотрудник Мерчанта проставляет в документе, указанном в

п. 5.3 выше, свою подпись, ФИО, печать Мерчанта и указывает фактическую дату и время приёмки.

5.8. Затем Мерчант отпускает СД, вскрывает транспортную упаковку принятых Отправлений и проверяет принятые Возвраты по качеству, количеству и комплектности. Обо всех обнаруженных расхождениях (в том числе о расхождениях в штрих кодах Отправлений) и недостатках Мерчант сообщает **ООО «КАЙРОС»** в течение 5 рабочих дней с момента приемки Возвратов, с приложением фотографий/видеозаписей повреждений.

5.9. Если при приёмке Возвратов были выявлены повреждения Товаров или упаковки, расхождения по ассортименту и/или количеству, то Мерчант обязан направить акт о расхождениях или документ, указанный в п. 5.3 выше **ООО «КАЙРОС»** в чате в ЛК не позднее следующего рабочего дня вместе с фото/видео поврежденных Товаров.

5.10. Мерчант как собственник Товара, обязан принять возвращенный Товар в порядке и в сроки, установленные настоящим Регламентом, в том числе и после расторжения Договора.

5.11. Отказ Мерчанта от приемки Возврата не допускается. В случае отказа Мерчанта от приемки возврата возвращенные Отправления будут храниться на СЦ, а **ООО «КАЙРОС»** вправе взыскать с Мерчанта компенсацию расходов на хранение в размере 25,50 рублей (не включая НДС) за каждое палетоместо в день.

5.12. Мерчант обязан снимать приемку и проверку возврата Отправлений на видео и хранить видеозапись не менее 60 (шестьдесят) дней. По запросу **ООО «КАЙРОС»** Мерчант предоставит соответствующие видеозаписи системы видеонаблюдения.

5.13. В случае выбора Мерчантом варианта приёмки Мерчантом Возвратов на СЦ, **ООО «КАЙРОС»** извещает (в чате в ЛК в MAS или по электронной почте) Мерчанта о появлении Возврата на СЦ. Мерчант обязан в течении 2х рабочих дней явиться на СЦ с доверенностью и забрать Возврат.

## 6. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАСХОДОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ В СЛУЧАЕ ВОЗВРАТА ТОВАРА МЕРЧАНТУ, ПОВРЕЖДЕНИЯ ИЛИ УТРАТЫ ТОВАРА

6.1. В случае Возврата Мерчанту Товара надлежащего качества, сохранившего свой товарный вид и потребительские свойства, **ООО «КАЙРОС»** не перечисляет Мерчанту полученные от Клиента денежные средства за этот Товар; **ООО «КАЙРОС»** возвращает эти деньги Клиенту. Если же **ООО «КАЙРОС»** уже перечислил Мерчанту денежные средства, вырученные за возвращённый Товар, то **ООО «КАЙРОС»** удерживает у Мерчанта Розничную цену товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**) из выручки, причитающейся Мерчанту в ближайшем Отчетном периоде.

6.2. В случае утраты или уничтожения Товара по вине **ООО «КАЙРОС»** или Службы доставки, **ООО «КАЙРОС»** выплачивает Мерчанту возмещение в размере Розничной цены товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**).

- 6.3. В случае Возврата Мерчанту Товара, поврежденного по вине **ООО «КАЙРОС»** или Службы доставки, **ООО «КАЙРОС»** выплачивает Мерчанту возмещение в размере, согласованном сторонами, но не более Розничной цены товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**).
- 6.4. Пропуск Мерчантом установленного п. 5.8 настоящего Регламента срока на уведомление **ООО «КАЙРОС»** о расхождениях, выявленных после приёмки Мерчантом Возврата, является основанием для отказа в возмещении убытков Мерчанта.
- 6.5. **ООО «КАЙРОС»** не возмещает Мерчанту вред, причиненный порчей Товара вследствие его неправильной упаковки или подготовки к перевозке Мерчантом. Также Мерчант несёт ответственность за вред, причиненный третьим лицам по причине неправильной упаковки Товара Мерчантом или неправильной подготовке Мерчантом Товара к перевозке. Если же **ООО «КАЙРОС»** уже перечислил Мерчанту денежные средства, вырученные за возвращённый Товар, то **ООО «КАЙРОС»** удерживает у Мерчанта Розничную цену товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**) из выручки, причитающейся Мерчанту в ближайшем Отчетном периоде.
- 6.6. В случае пропуска **ООО «КАЙРОС»** установленного настоящим Регламентом срока возврата Товара Мерчант вправе требовать от **ООО «КАЙРОС»** выплаты штрафа в размере Розничной цены товара (за вычетом комиссии **ООО «КАЙРОС»**).
- 6.7. Если Товар был возвращен Клиентом по причине несоответствия количества, ассортимента, комплектности Товара Заказу Клиента (обнаружения недостачи, или излишка, или пересортицы Товара) или по причине производственного брака, то **ООО «КАЙРОС»** вправе потребовать от Мерчанта возмещения своих расходов на доставку этого Товара Клиенту, на возврат Товара Мерчанту. на сборку Товара к возврату, на складскую обработку Товара (резервирование места на Сортировочном Центре для размещения Товаров и персонала для выгрузки Товара из транспортного средства и перемещения Товара в помещении СЦ при его разгрузке).
- 6.8. Кроме того, **ООО «КАЙРОС»** вправе потребовать возмещения своих расходов (убытков), возникших в связи с удовлетворением требований Клиента, связанных с продажей Товара, включая расходы на экспертизу Товара, хранение, перевозку в сервисный центр и ремонт Товара, а также судебные издержки.
- 6.9. В случае утилизации Товара **ООО «КАЙРОС»** вправе удержать компенсацию своих расходов на утилизацию Товара из денежных средств, причитающихся к перечислению Мерчанту.
- 6.10. Если стоимость возвращаемого Товара не превышает 3 500 (три тысячи пятьсот) рублей (включая НДС, если применимо), то **ООО «КАЙРОС»** вправе утилизировать вместо того, чтобы возвращать его Мерчанту. При этом **ООО «КАЙРОС»** перечисляет Мерчанту причитающиеся ему денежные средства (в размере Розничной цены товара за вычетом Вознаграждения **ООО «КАЙРОС»**
- 6.11. Причитающиеся **ООО «КАЙРОС»** суммы компенсаций и штрафов **ООО «КАЙРОС»** удерживает из денежных средств, причитающихся к перечислению Мерчанту за ближайший Отчетный период. Причитающиеся Мерчанту суммы возмещения **ООО «КАЙРОС»** включает в Отчет агента и перечисляет Мерчанту вместе с денежными средствами, причитающимися ему за ближайший Отчетный период.
- 6.12. Для получения возмещения Мерчант направляет **ООО «КАЙРОС»** в порядке, установленном Договором, претензию. Претензия с требованием возмещения при утере Товара должна быть направлена не ранее истечения срока, установленного на возврат Товара. К претензии необходимо приложить также скан отгрузочного АПП и ТрН с подписью Службы доставки о

получении Товара, а также (по дополнительному запросу **ООО «КАЙРОС»**) видеоматериалы комплектации соответствующего Отправления.

## 7. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящее Приложение (также – «Регламент возвратного потока») являются неотъемлемой частью **Договора Маркет** плейса, размещенного на Сайте **ООО «КАЙРОС»**, заключаемого **ООО «КАЙРОС»** с Мерчантами, и регулирующего отношения по продаже Товаров через Интернет-магазин.
- 7.2. Настоящее Приложение применяются к отношениям **ООО «КАЙРОС»** с Мерчантом с даты вступления в силу соответствующего Договора.
- 7.3. Договор (в том числе Настоящее Приложение) является договором присоединения в смысле статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор и настоящее Приложение не предусматривают внесения в них изменений и могут быть приняты Мерчантом только в целом.
- 7.4. Недействительность отдельных положений настоящего Регламента не затрагивает действительность остальных положений Приложения и Договора в целом.