

Условия работы сервиса www.chinatoday.ru

1. Порядок оформления заказа

Оформление заказа осуществляется путем заполнения клиентом формы на сайте компании ChinaToday, в разделе «Личный кабинет» <http://chinatoday.ru/>

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 таможенную службу осуществляется после получения, проверки и взвешивания товара Агентом на складе в КНР (г. Маньчжурия). 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 таможи;
- 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, подборки, 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. Маньчжурия) 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.com. 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 «Энергия» или «Деловые линии».

- 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.

9. 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), не возможно. Денежные средства, оплаченные Клиентом за товар и комиссия Агента, в случае отказа Клиента от товара, не возвращаются.

10. Порядок приема товара клиентом.

При получении товара в офисах Агента (г. Москва, г. Омск и г. Санкт-Петербург) необходимо проверить товар непосредственно при получении, после чего подписать акт выдачи товара, предоставленный менеджером.

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

При получении товара на терминалах транспортных компаний «Деловые линии», «Ратек», «Энергия» 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 бесплатный номер 8-800-100-20-96 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;

2. Фото упаковки (то, в чем был запакован товар: пакет, пленка, коробочка) товара, который пришел не в полном количестве, либо не соответствует заказанному. На упаковке должны быть наклеены штрихкоды;

3. 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.

12. 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.

13. Товары, выкуп которых осуществляется по предварительному согласованию.

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

14. 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

Грузы, полученные на складах в г. Москва, г. Омске и г. Санкт-Петербурге, хранятся БЕСПЛАТНО в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прибытия на склад. При хранении свыше указанного срока взимается дополнительная плата в размере 100 рублей за каждое место (коробка, мешок) за каждые сутки хранения.

Если Клиент не забирает оплаченный товар в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента доставки товара на склад Агента, то последний 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 вноса в Компенсационный фонд, на стадии оформления Заказа в разделе «Личный кабинет» на сайте по адресу: <http://chinatoday.ru>. В случае утраты или потери товара, при условии внесения Клиентом вноса в Компенсационный фонд, Агент выплачивает Клиенту денежные средства из Компенсационного фонда.

Внос 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 (пузырчатая пленка, дополнительный картон) - от 10 юаней, в зависимости от сложности.
- Хранение товара на складе в г. Омске, Санкт-Петербурге и Москве более 5 (пяти) рабочих дней 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).
- Доставка Заказа по г. Омску от 600 рублей (грузчик + водитель, до 100 кг).
- 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.