

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА KUAИ MARKETPLACE

Настоящая Политика регулирует отношения между Пользователем и сервисом KUAИ (далее — «Агент») при покупке товаров у зарубежных продавцов.

**Юридический статус:** Сервис KUAИ выступает в качестве Агента (посредника) и действует по поручению, от имени и за счет Покупателя. Ответственность Агента строго ограничена надлежащим исполнением поручения: организацией выкупа товара у зарубежного продавца по указанным Покупателем критериям (ссылке, артикулу) и организацией его доставки. Агент не является производителем товаров и не несёт гарантийных обязательств за скрытые производственные дефекты, однако обязуется оказывать Покупателю всестороннее содействие в урегулировании споров с конечным зарубежным продавцом.

**Ограничение ответственности:** Совокупная ответственность Агента по любым искам или претензиям ни при каких обстоятельствах не может превышать сумму агентского вознаграждения, уплаченного Покупателем за конкретный заказ. Исключение составляет только случай полной утери посылки по вине Агента.

### 1. Гарантия полного возврата (100% стоимости)

1.1. Вы имеете право на полный возврат средств (стоимость товара + оплаченная доставка), если нарушение условий произошло по вине Агента или поставщика.

1.2. Основания для возврата:

- Товар был утерян в процессе доставки;
- Товар прибыл с критическими повреждениями, делающими его эксплуатацию невозможной;
- Товар не был отгружен со склада поставщика (отмена до отправки);
- Получен товар, кардинально отличающийся от заказанного (другая модель, нерабочее состояние).

1.3. Обязательное условие фиксации: оценка качества товара, проверка соответствия модели, артикула, цвета и целостности вложений осуществляются Покупателем строго в пункте выдачи заказов. Вскрытие посылки и осмотр должны производиться непосредственно перед сотрудником ПВЗ в зоне видимости камер видеонаблюдения. Претензии принимаются только в момент получения товара.

### 2. Случаи, при которых возврат невозможен

2.1. Агент оказывает индивидуально-определённые услуги по выкупу и международной доставке. С момента передачи товара Покупателю агентская услуга считается полностью оказанной. Трансграничная логистика делает обратный возврат товара зарубежному продавцу экономически нецелесообразным и технически

невозможным в рамках стандартного размера агентского вознаграждения в следующих случаях:

- **Перемена мнения:** Товар надлежащего качества, полностью соответствует описанию, но Покупателю не подошёл цвет, материал или фасон.
- **Ошибка выбора:** Товар не подошёл по размеру или параметрам, выбранными при оформлении заказа.
- **Эксплуатация:** Товар был в использовании, имеет следы носки или повреждён после получения.

2.2. Вынос товара за пределы территории ПВЗ означает безоговорочную приёмку товара Покупателем без каких-либо возражений по поводу качества, количества, комплектации и соответствия заказанному. После того как Покупатель покинул пункт выдачи, любые претензии по внешним повреждениям, сколам, царапинам, не тому цвету или размеру Агентом не принимаются и не рассматриваются, так как услуга по выкупу и доставке считается полностью и надлежащим образом исполненной в момент передачи.

### **3. Частичная компенсация (при незначительных дефектах)**

3.1. В случае выявления незначительных дефектов, не влияющих на целевое использование товара (например, небольшая царапина, дефект пошива, потёртость упаковки), Агент выступает посредником в переговорах с зарубежным поставщиком. Размер частичной компенсации (соразмерной уменьшению покупной цены) определяется исключительно решением зарубежного продавца на основании предоставленных Покупателем доказательств. Компенсация зачисляется Покупателю только после ее фактического получения Агентом от поставщика.

### **4. Доставка и таможенное оформление**

4.1. Таможенное регулирование: Покупатель самостоятельно несёт ответственность за соблюдение таможенного законодательства Республики Таджикистан. Если товар задерживается, конфискуется или облагается дополнительными пошлинами/налогами Таможенной службой РТ из-за превышения Покупателем лимитов беспошлинного ввоза или заказа запрещённых к ввозу товаров, Агент не несёт за это ответственности. Денежные средства за такие товары и их доставку возврату не подлежат.

4.2. Сроки доставки: Все указанные на платформе сроки доставки являются ориентировочными. Агент не несёт ответственности за задержки, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь: погодные условия и, как следствие, закрытие горных перевалов, задержки на пограничных пунктах или изменения в работе таможенных терминалов.

### **5. Порядок подачи заявки на возврат**

5.1. В случае выявления несоответствия товара условиям заказа либо наличия критического дефекта Покупатель обязан заявить о выявленных недостатках сотруднику ПВЗ непосредственно в пункте выдачи, не вынося товар за его пределы.

5.2. Сотрудник ПВЗ делает отметку в системе (или составляется коммерческий акт) для возврата товара и денежных средств Покупателя.

5.3. Срок возврата денежных средств Покупателя определяется продавцом.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Разрешение споров: Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением настоящего документа, решаются путём обязательного досудебного претензионного порядка (срок ответа на претензию до 10 рабочих дней).

6.2. Юрисдикция: При невозможности достижения согласия в ходе переговоров спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Агента (г. Душанбе, Республика Таджикистан) в соответствии с действующим законодательством РТ.