

Яндекс Маркет (Android)

Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации экземпляра ПО, предоставленного для проведения экспертной оценки

4.08.2024

Яндекс Маркет (Android). Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации экземпляра ПО, предоставленного для проведения экспертной оценки. Версия 1.0

Дата подготовки документа: 4.08.2024

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2024 ООО «ЯНДЕКС». Все права защищены.

Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации

Исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации службы Яндекс Маркет (Android), включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ООО «ЯНДЕКС» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс Маркет (Android), не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «ЯНДЕКС». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс Маркет (Android), а равно как и разглашение таковой, не допускается. При этом под разглашением понимается любое действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

Отношения ООО «ЯНДЕКС» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Яндекс Маркет (Android), регулируются законодательством Российской Федерации и заключаемыми в соответствии с ним трудовыми и/или гражданско-правовыми договорами (соглашениями). Нарушение требований об охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а равно как и конфиденциальной информации, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контактная информация

ООО «ЯНДЕКС»

<https://www.yandex.ru>

Тел.: +7 495 739 7000

Email: pr@yandex-team.ru

Главный офис: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16

Содержание

Эксплуатация.....	6
Вход и работа с аккаунтом.....	6
Поиск и выбор товаров.....	6
Карточка товара.....	8
Сравнение товаров.....	8
Избранное.....	9
Отзывы о товарах и видео.....	11
Вопросы о товарах.....	13
Товары с уценкой.....	14
Выбор магазина.....	15
Отзывы о магазине.....	15
Рейтинг и качество работы магазина.....	17
Покупка на Маркете.....	17
Оплата заказа.....	19
Чеки и подтверждения заказов.....	21
Оплата картой по частям.....	21
Доставка.....	23
Получение заказа.....	28
Возврат товара.....	32
Услуги.....	35
Доставка товаров из-за рубежа.....	36
Скидки и промокоды.....	39
Обслуживание в сервисных центрах.....	40

Эксплуатация

Ниже представлена информация по эксплуатации приложения Яндекс Маркет (Android) касательно каждой функциональной возможности.

Вход и работа с аккаунтом

Как войти на Яндекс Маркет

Войти в приложение сервиса Яндекс Маркет можно со смартфона или планшета, работающего на платформе Android, подключенного к интернету.

Для авторизации в приложении Яндекс Маркет (Android) требуется наличие у пользователя аккаунта на Яндексе (Яндекс ID):

- Если Яндекс ID у пользователя есть, то для авторизации требуется ввести логин и пароль от аккаунта. При использовании двухфакторной аутентификации для авторизации нужен также одноразовый пароль, сгенерированный приложением Яндекс Ключ.
- Если Яндекс ID у пользователя нет, в программе будет доступен вызов окна регистрации при нажатии кнопки **Создать ID**.

Как добавить и удалить адреса доставки

1. [Войдите в приложение](#).
2. Перейдите в настройки аккаунта.

В левом верхнем углу главной страницы вы увидите адрес, на который вы оформляли заказы в последний раз. Нажмите на него, чтобы увидеть список всех последних адресов доставки.

Чтобы добавить новый адрес, нажмите внизу списка **Добавить адрес**. Чтобы удалить адрес из списка, нажмите на изображение карандаша справа от адреса, а затем в правом верхнем углу нажмите изображение корзины и подтвердите действие.

Как привязать банковские карты к аккаунту

Привязать карту можно двумя способами:

- При оплате заказа включите опцию **Сохранить карту для быстрой покупки**.
- В [Яндекс ID](#) в блоке **Пэй** нажмите **Добавить карту в Пэй** и введите ее данные.

Чтобы отвязать карту, в Яндекс ID нажмите на значок настроек на нужной карте, а затем — **Удалить карту**.

Примечание: Данные банковских карт защищены по стандарту [PCI DSS](#).

Вопросы и ответы

Как посмотреть все мои заказы

Все ваши покупки на Маркете перечислены в разделе **Заказы**. Чтобы попасть туда, [войдите на Маркет](#), в правой нижней части меню нажмите иконку **Профиля** → **Заказы**.

Поиск и выбор товаров

Вы можете искать товары с помощью поисковой строки или каталога. Для этого укажите на Маркете категорию, название товара или конкретную модель.

Также на сервисе можно подбирать товары по определенным параметрам и выбирать товары в конкретном магазине.

Узнайте о товаре больше, просмотрев короткий видеоролик. В нем блогеры рассказывают о товаре, показывают его в действии и делятся промокодами со скидкой.

Не могу найти товар

Некоторые товары могут быть недоступны в выбранном регионе. Для каждого региона установлены свои условия показа товаров. Если товар не соответствует этим условиям, он не будет отображаться на витрине.

Как выбрать товар из категории

Если вы не знаете полное название товара или не определились с производителем и характеристиками, укажите название нужной категории в поисковой строке или каталоге. Появятся все предложения магазинов в этой категории. Далее предложения можно отбирать по нужным параметрам (например, по производителю).

Например, вам нужна стиральная машина, но вы не определились с типом загрузки (вертикальный или фронтальный). Так, по запросу «Стиральная машина» вы попадете на страницу категории **Стиральные машины**, где сможете выбрать подходящую.

Как выбрать из нескольких моделей

Чтобы найти все модели одного товара, задайте в поисковой строке название товара. Например, если вы решили купить смартфон Samsung Galaxy, но сначала хотите сравнить разные модели, укажите запрос «Samsung Galaxy».

Вы попадете на страницу, где собраны отдельные предложения или карточки товаров (на карточке собраны сразу несколько предложений). Отличить карточку от предложения можно по надписи **X предложений**.

Как найти конкретную модель

Чтобы найти определенную модель товара, задайте в поисковой строке ее основные характеристики, например, «Apple iPhone 6S 64Gb».

Вы попадете на карточку товара **iPhone 6S с 64 ГБ памяти**, где сможете изучить его характеристики и прочитать отзывы.

Как подобрать товар по параметрам

Чтобы подобрать товар по параметрам, перейдите на страницу нужной категории и нажмите **Фильтры** справа сверху.

Совет: Нажмите значок , чтобы посмотреть подробную информацию о фильтре.

Как выбрать товар в конкретном магазине

Вы можете искать товары в ассортименте конкретного магазина, а не среди всех предложений Маркета. Например, если вы уверены в качестве товаров, которые предлагает магазин, или вам нравится уровень его обслуживания. Для этого перейдите на [страницу магазина](#) и укажите в поисковой строке название нужного товара.

Вы также можете просмотреть все предложения магазина из определенной категории. Для этого на странице магазина задайте нужную категорию в поисковой строке или перейдите к категории через каталог товаров.

Как найти товары с уценкой

На некоторых карточках представлены товары с уценкой — новые или бывшие в употреблении товары, витринные образцы в хорошем состоянии или товары с незначительными дефектами, которые не влияют на функциональность. Их можно найти:

- на странице категории — в фильтре **Состояние товара** выберите **Уценка**;
- на [карточке товара](#) — переключите состояние товара на значение **Уценка**;
- в разделе **Уценка** каталога.

Карточка товара

Карточка — это набор страниц с подробной информацией о товаре. На одной карточке могут быть представлены предложения нескольких магазинов.

Карточки есть у большинства товаров. В основном это товары из наиболее популярных категорий. Отличить карточку от предложения на странице категории или результатов поиска можно по надписи **Все X предложений**.

Из чего состоит карточка

Рейтинг товара

Рейтинг рассчитывается на основе всех отзывов и оценок пользователей. Рейтинг есть только у товаров с карточками.

Увидеть рейтинг товара у выбранного продавца можно в результатах поиска, в рекомендациях и на карточке, а общий рейтинг товара на Маркете — только на карточке.

Отзывы

Узнавайте мнения разных пользователей о товаре — читайте [отзывы](#). Также вы можете [оставить](#) свой отзыв или прокомментировать отзывы других пользователей.

Вопросы

Задавайте [вопросы о товаре](#). На них могут ответить разные пользователи или производитель. Также вы можете изучать вопросы других пользователей и ответы на них.

Избранное

Добавляйте товары, которые вас интересуют, в [избранное](#). Так вы не потеряете понравившиеся вам товары и сможете позже изучить их и купить. Списки товаров в избранном синхронизируются на всех ваших устройствах (если вы авторизованы).

Сравнение

[Добавляйте товары в список сравнения](#), чтобы изучить их характеристики и выбрать наиболее подходящий.

Состояние и характеристики товара

В этом блоке можно найти характеристики товаров и их описание. На некоторых карточках указаны разные состояния товаров. Это могут быть новые товары и [товары с уценкой](#), которые обычно стоят дешевле.

Основное предложение

Самое выгодное по цене и условиям доставки (способу, сроку и стоимости) предложение. Если к товару применилась скидка, выше цены товара отобразится значок с информацией о скидке и старая цена.

Топ предложений

Наиболее выгодные предложения. Найти надежный магазин поможет [рейтинг](#), так как он основан на [отзывах](#) и оценках других покупателей.

У названия магазина будет отображаться значок . Нажмите на него, чтобы увидеть информацию о [качестве работы](#) продавца.

Отметка «Оригинал»

Отметка **Оригинал** отображается на карточке товара, если:

- магазин — продавец этого товара подтвердил право на продажу товаров определенного бренда;
- магазин закупает товар у официальных поставщиков бренда.

Чтобы Маркет отметил товар как оригинальный, магазин должен предоставить документы на товар. Отметка **Оригинал** появится на товаре после проверки документов специалистами Маркета.

В первую очередь Маркет проверяет оригинальность товаров популярных иностранных и российских премиум-брендов одежды, обуви и аксессуаров. Найти такие товары можно с помощью фильтра **Оригинал**.

Сравнение товаров

Чтобы вам было проще определиться с выбором, товары можно сравнивать между собой. Сравнение доступно для товаров с [карточкой](#) и из одной категории. Например, можно сравнивать разные модели смартфонов, но сравнить компьютер и ноутбук не получится.

Как добавить товар к сравнению

На карточке товара, в правом верхнем углу нажмите значок .

Если нажать на значок еще раз, товар будет удален из списка сравнения.

Как перейти к списку сравнения

Перейдите в раздел **Списки сравнения** вашего профиля. Затем выберите нужный вам список.

Как показать параметры, которые отличаются

Вы можете сравнить товары как по всем характеристикам, так и по различающимся. Чтобы изменить тип сравнения, нажмите вверху раздела на выпадающий список и выберите нужный вариант.

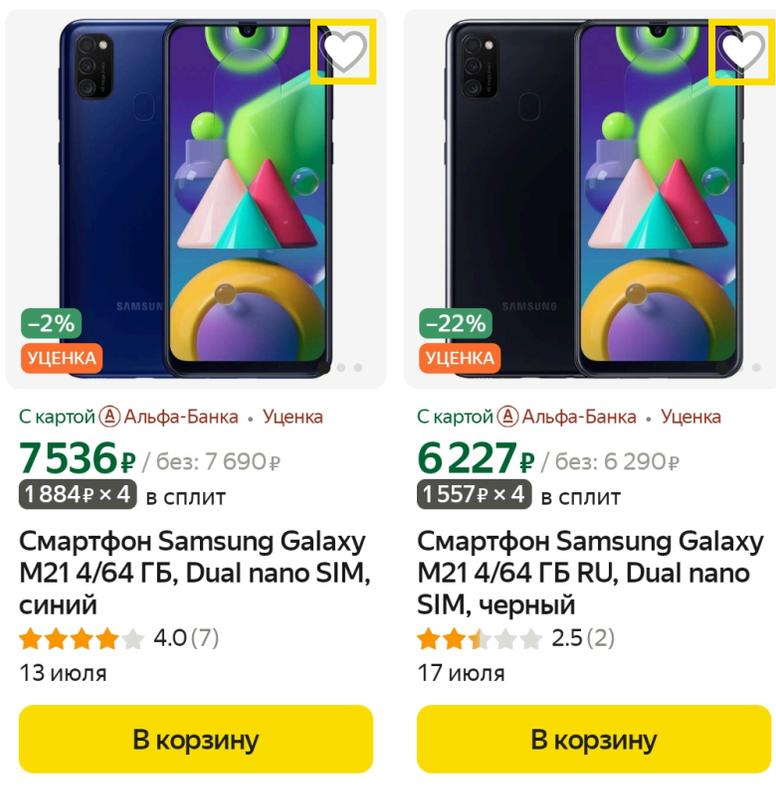
Избранное

Добавьте товар в избранное, чтобы изучить и купить его позже. Списки понравившихся товаров синхронизируются на всех ваших устройствах после авторизации. Вы можете начать изучать товар на мобильном устройстве, а продолжить — за компьютером.

Как добавить товар в избранное

Нажмите значок :

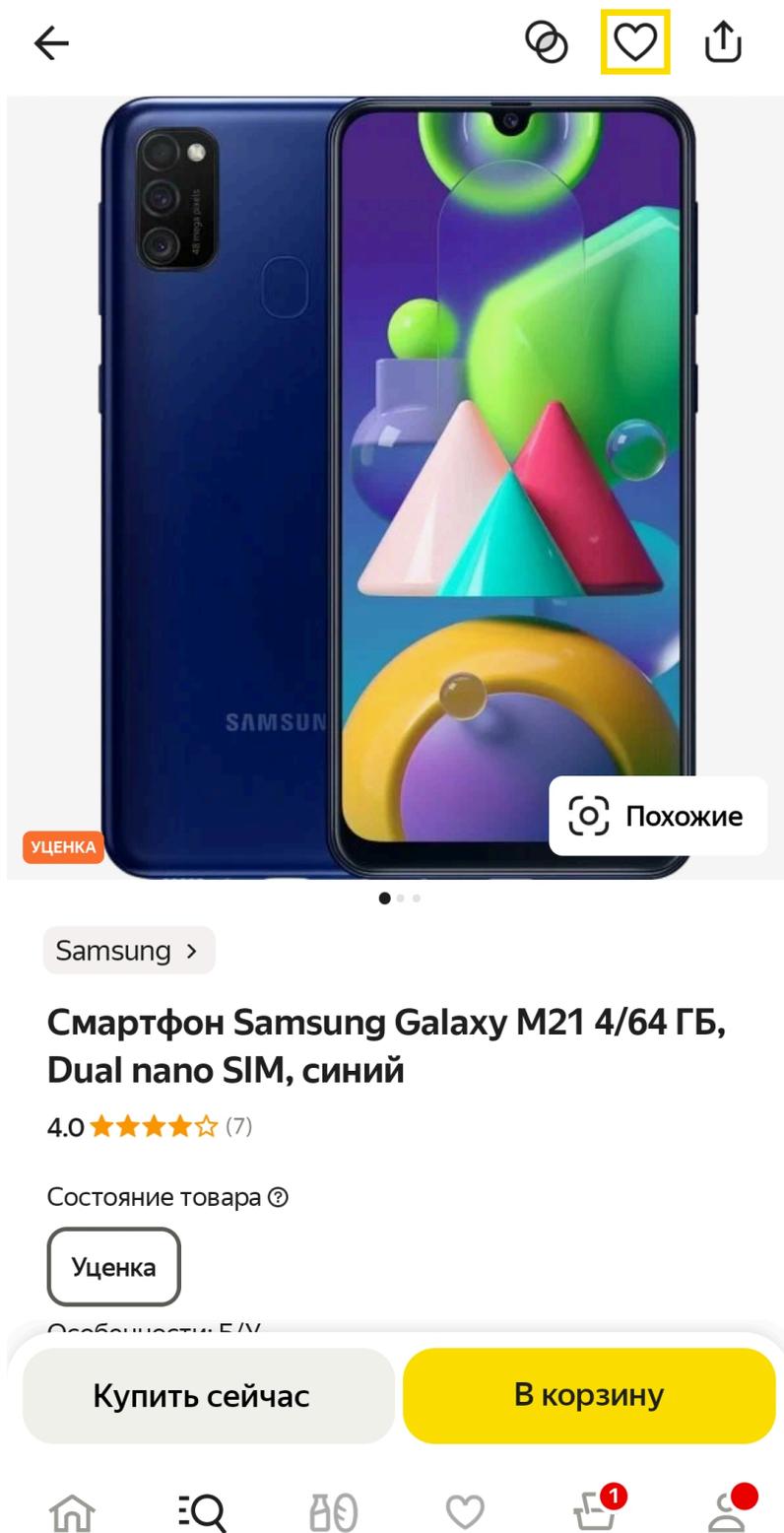
- на странице категории или результатов поиска в блоке товара;



Смартфон Samsung Galaxy M21 4/64 ГБ, Dual nano SIM, синий	Смартфон Samsung Galaxy M21 4/64 ГБ RU, Dual nano SIM, черный
 -2% УЦЕНКА	 -22% УЦЕНКА
С картой  Альфа-Банка • Уценка	С картой  Альфа-Банка • Уценка
7536 ₽ / без: 7 690₽ 1884₽ × 4 в сплит	6227 ₽ / без: 6 290₽ 1557₽ × 4 в сплит
Смартфон Samsung Galaxy M21 4/64 ГБ, Dual nano SIM, синий	Смартфон Samsung Galaxy M21 4/64 ГБ RU, Dual nano SIM, черный
★★★★★ 4.0 (7)	★★★☆☆ 2.5 (2)
13 июля	17 июля
В корзину	В корзину



- на карточке товара.



Как удалить товар из избранного

1. Перейдите в раздел **Избранное**, нажав ♥ в меню снизу.
2. Нажмите значок ♥ на карточке товара.

Отзывы о товарах и видео

Отзывы помогают вам и другим пользователям выбрать товар. На Маркете вы можете узнать мнение других людей о товарах, оставить свой отзыв или прокомментировать отзывы других пользователей. Оставить отзыв могут только [авторизованные](#) пользователи.

Где найти отзывы

Чтобы посмотреть отзывы на товар у выбранного продавца, на карточке товара под его названием нажмите на рейтинг товара или пролистайте карточку вниз до раздела **Отзывы**.

Чтобы посмотреть общие отзывы от всех продавцов, перейдите к разделу **Отзывы** на карточке товара и нажмите **Отзывы у всех продавцов**.

Как оставить отзыв

На карточке товара

Перейдите в раздел **Отзывы** и в правом верхнем углу нажмите кнопку **Написать отзыв**.

В разделе Заказы

Перейдите в раздел **Заказы** вашего профиля. Над товаром, о котором хотите написать, нажмите **Уже у вас**, а затем — **Оценить**.

В разделе

Перейдите в раздел **Мои отзывы и вопросы** → **Задания** вашего профиля. На этой странице вы найдете предложение оценить ваши покупки.

Требования к отзывам и комментариям

Чтобы писать отзывы и ставить оценки, вы должны быть [авторизованы](#).

Оставить отзыв можно на любой товар на Маркете, приобретать его именно здесь не обязательно. Поделитесь своим опытом: расскажите, чем вам понравился товар или, наоборот, с какими проблемами вы столкнулись при его использовании. Ваш отзыв поможет другим покупателям сделать свой выбор.



Внимание: В комментариях пишите только о том, что относится к товару.

В отзывы можно добавить фотографии. Учитывайте ограничения:

- размер — не больше 10 МБ;
- формат — JPEG, JPG, PNG;
- количество — не больше 15 штук.

В отзывы можно добавить видео. Ознакомьтесь с требованиями:

- Убедитесь, что вы снимаете тот товар, на который оставляете отзыв.
- Покажите товар со всех сторон, продемонстрируйте его габариты. Если это устройство — покажите, как оно работает.
- Убедитесь, что в видео нет посторонних звуков.
- Не снимайте слишком длинное видео. Оптимальная длина — 1–2 минуты.
- На видео не допускается реклама, оскорбления и ненормативная лексика.

Отзыв или комментарий может быть не опубликован, если:

- он краткий или малоинформативный;
- содержит ненормативную лексику или оскорбления;
- написан большими буквами;
- повторяет опубликованные ранее отзывы;
- не относится к конкретному товару;
- содержит фотографии, которые не относятся к товару;
- содержит ссылки на другие сайты.

Примеры непринятых отзывов

- «другая цена»
- «классный телек»

- «СЛИШКОМ БОЛЬШОЙ ЧЕХОЛ ДЛЯ ФОТИКА»

Поощрения за отзывы

Кешбэк баллами Плюса за отзывы на товары со значком

Если у вас есть действующая подписка Яндекс Плюс, то за отзывы на некоторые купленные вами товары вы можете получить баллы Плюса.

1. Выберите товар, помеченный значком  и оформите заказ.
2. Дождитесь, когда статус заказа в разделе **Заказы** поменяется на **Доставлен** или **Получен**.
3. После получения заказа дождитесь, когда в разделе **Мои отзывы и вопросы** → **Задания** вашего профиля появится предложение оценить товар.
4. Оставьте отзыв в течение 5 дней и дождитесь, когда его опубликуют: проверьте это в разделе **Мои отзывы и вопросы** → **Мои публикации** профиля.

Если в разделе **Мои отзывы и вопросы** нет предложения оставить отзыв на товар, значит, вы его уже оценили или у Маркета еще нет информации о том, что заказ получен. Если предложение оценить товар есть, но без начисления баллов Плюса, значит, с момента получения прошло больше пяти дней и предложение больше не действует.



Внимание: Если на карточке представлены варианты одного товара (например, вкусы, цвета, объем памяти и т. д.), то получить баллы Плюса за отзыв на такой товар можно только один раз, независимо от того, сколько вариантов товара с карточки вы купили.

Вы можете получить предложение оставить отзыв за баллы Плюса, даже если у товара не было значка  или вы не успели оставить отзыв за 5 дней. Следите за предложениями в разделе **Мои отзывы и вопросы** вашего профиля. Отзыв, за который можно получить баллы Плюса, помечен значком **Получите **.

Чтобы посмотреть все начисления баллов, в шапке Маркета нажмите на иконку Плюса, а затем на кнопку **Баллы** → **Все начисления и списания**. Либо перейдите по ссылке <https://plus.yandex.ru/payments-history/>.

Подробнее об условиях начисления баллов Плюса за отзывы читайте [здесь](#).

Особенности

- На значках показывается максимальная стоимость отзыва. Она начисляется за подробный отзыв. Иногда нужно будет приложить фото и видео товара. Чтобы посмотреть, за что именно дается максимальное количество баллов Плюса, нажмите на значок с баллами на карточке товара.
- Если за фото и/или видео предлагались дополнительные баллы Плюса и вы прикрепляли их к отзыву, проверьте, что они опубликованы. Если их отклонили, у вас в профиле появится оповещение об этом, а баллы начислят только за письменный отзыв.
- Баллы Плюса сгорают через 30 дней, если отменить или не оплатить подписку Яндекс Плюс. Подробнее о кешбэке читайте в [Справке сервиса Яндекс Плюс](#).
- Если ваш отзыв не пройдет модерацию, у вас будет еще одна попытка добавить его и получить за это баллы Плюса. На попытку дается 5 дней.

Достижения

Оставляйте отзывы и получайте специальные награды — достижения. Все достижения вы можете посмотреть в личном меню в разделе **Отзывы и вопросы**. Достижения выдаются:

- просто за отзывы;
- за отзывы о товарах, про которые еще никто не писал;
- за отзывы с фотографиями.

Как это работает

1. Вы оставляете отзыв и получаете достижение.
2. Отзыв попадает на модерацию. В это время достижение еще заблокировано.
3. Если отзыв прошел модерацию, достижение разблокируется, а если нет — удаляется.

Примечание: Если вы удалите свой отзыв после публикации, это не повлияет на достижения.

Вопросы и ответы

Когда опубликует отзыв

Если ваш отзыв не нарушает [Правила Яндекс Маркета](#), и служба модерации сочла его полезным для пользователей, он будет опубликован в течение 24 часов с момента получения. О статусе своего отзыва вы можете узнать в разделе профиля **Мои отзывы и вопросы** → **Отзывы**.

Где найти свои отзывы

Чтобы просмотреть свои отзывы, в своем профиле нажмите **Мои отзывы и вопросы**, а затем перейдите на вкладку **Отзывы**.

В разделе вашего профиля **Мои отзывы и вопросы** → **Отзывы** вы можете удалять или редактировать отзывы. После любого редактирования отзыв сразу же снимается с публикации для повторной проверки модераторами.

Почему отклонили мой отзыв или удалили комментарий

Причина отклонения указана в письме от службы контроля качества или в разделе вашего профиля **Мои отзывы и вопросы** → **Отзывы**.

Отзыв может быть отклонен:

- автоматической системой;
- по заявлению магазина или производителя;
- с комментарием модератора.

Если отклонили ваш комментарий, проверьте, что он соответствует [требованиям](#). Если вы уверены, что комментарий корректный, напишите нам в службу поддержки.

Почему отзыв отклоняют даже после редактирования

Внимательно проверьте ваш новый отзыв. Он может быть отклонен, если:

- отзыв по-прежнему не соответствует [требованиям](#);
- новая версия отзыва повторяет старую версию.

Почему отзыв до сих пор в статусе «Ожидает публикации»

Статус отзыва «Ожидает публикации» означает, что отзыв еще не прошел проверку. Обычно проверка выполняется в течение суток.

У моего отзыва статус «Опубликован», однако его нет на странице товара

Иногда отзывы на странице товара обновляются с небольшой задержкой (8-12 часов). Если на вкладке **Отзывы** вы видите статус «Опубликован», но не нашли своего отзыва на странице товара, то нужно немного подождать, отзыв обязательно появится.

Почему отзыв отображается после удаления

Информация по отзывам обновляется в течение 8 часов. За это время ваш отзыв обязательно будет удален.

Почему отзыв был опубликован, а потом пропал

Отзыв, который прошел модерацию, может быть снят с публикации, если последующая проверка признает его недостоверным. Но даже в этом случае отзывы сохраняются на вкладке **Отзывы**.

Ошибка при отправке отзыва

Напишите в службу поддержки: опишите подробно, с какой проблемой вы столкнулись при попытке опубликовать отзыв. Перечислите ваши действия и процитируйте сообщение об ошибке.

Вопросы о товарах

Вы можете задать свой вопрос в разделе **Вопросы** на карточке товара. На него ответят другие пользователи или производитель. Ответы производителей отмечены значком .

Как правильно задать вопрос

- **Проверьте, не задавал ли кто-то этот вопрос.**
Так вы сможете быстрее получить нужную информацию.
- **Спрашивайте о том товаре, чью карточку просматриваете.**

Если вы хотите узнать о сравнении нескольких товаров, упомяните их все в формулировке вопроса.

- **Не задавайте вопросы о доставке или сервисе магазинов.**

Товар может продаваться в разных магазинах с разными условиями продажи и доставки: вопросы о них мешают пользователям получать информацию о товаре.

- **Пишите кратко.**

Максимальная длина вопроса — 2000 символов. Ссылки на другие сайты вставить не получится.

- **Пишите вопросы, а не отзывы.**

Оставить отзыв о товаре можно в [отдельном разделе](#).

Товары с уценкой

На некоторых карточках есть кнопка **Уценка**. Уценка — это состояние товара, который может быть новым или бывшим в употреблении, витринным образцом в хорошем состоянии или с незначительными дефектами, которые не влияют на функциональность. Такие товары обычно дешевле новых.

При покупке товаров с уценкой вы можете использовать скидки и промокоды. Нельзя применить промокод, если продавец такого товара — Яндекс Маркет.

При необходимости можно оплатить заказ по частям, в кредит или при получении.

[Как найти товары с уценкой](#)

Состояние товаров с уценкой

На карточке каждого товара есть фотография, описание товара и его дефектов. Выберите подходящее значение в фильтре **Внешний вид**:

- **Как новый** — товаром практически не пользовались, поэтому он в идеальном состоянии;
- **Отличный** — товаром пользовались аккуратно, поэтому следы едва заметны;
- **Хороший** — есть заметные следы использования.

В зависимости от того, пользовался ли кто-то товаром, у него могут быть следующие особенности:

- **Б/у** (бывший в употреблении товар, который ранее использовался другим владельцем) или **Повторная продажа** — товар принадлежал другому человеку.
- **Витринный образец** — товар стоял на витрине в магазине продавца.
- **Уцененный товар** — товар по сниженной цене. Причины указаны в описании товара. Например, потеря товарного вида, неполная комплектация, истек срок заводской гарантии.
- **Восстановленный** — товар, который производитель или продавец отремонтировал, проверил и повторно отправил на продажу. Такие товары не уступают новым по функциональности, но могут продаваться не в оригинальной упаковке.

Уценка зависит от упаковки, механических повреждений, дефектов материала и полноты комплекта.

Вопросы и ответы

Можно ли вернуть товары с уценкой

Да, на эти товары распространяются наши [стандартные правила возврата](#).

Как узнать, пользовался ли кто-то товаром с уценкой

Товары с уценкой могут быть как новыми, так и бывшими в употреблении.

Информация о том, пользовался ли кто-то товаром, указана в описании на карточке товара.

Почему один и тот же товар с уценкой стоит по-разному

Стоимость товара определяет продавец. Поэтому иногда товар в хорошем состоянии у одного продавца может стоить дороже, чем товар в идеальном состоянии у другого продавца. Чтобы подобрать оптимальный вариант, воспользуйтесь [сравнением товаров](#).

Выбор магазина

При выборе магазина изучите информацию о нем на его странице на Маркете. На странице магазина можно:

- Почитать [отзывы](#) о нем.
- Посмотреть его [рейтинг](#).
- Узнать юридические и контактные данные, а также условия доставки.
- Ознакомиться с каталогом товаров и выгодными предложениями.
- Выбрать нужные товары из ассортимента магазина (а не среди всех предложений Маркета). Например, если вы уверены в качестве товаров, которые предлагает магазин, или вам нравится уровень его обслуживания.

Как найти страницу магазина

Попасть на страницу магазина можно с [карточки товара](#). Для этого нажмите на название магазина.

 Электория ★ 5.0/12933 ...

Как искать товары магазина

Перейдите на страницу магазина и в поисковой строке введите название товара или категории.

Вы также можете просмотреть все предложения магазина из определенной категории, которые он предлагает на Маркете. Для этого задайте нужную категорию в поисковой строке или с помощью каталога товаров.

Отзывы о магазине

Вы можете посмотреть отзывы о магазине от разных пользователей на [странице магазина](#).

Оставлять отзывы могут авторизованные пользователи, которые купили товар в этом магазине на Маркете. В течение нескольких дней после получения заказа заполните форму для отзыва во вкладке **Мои заказы** или пройдите опрос на главной странице приложения.

Требования к отзывам

В отзыве о магазине опишите ваш личный опыт взаимодействия с магазином при заказе, выборе, покупке, доставке товара или последующем обслуживании.

Отзыв может быть не опубликован, если:

- он краткий или малоинформативный;
- содержит ненормативную лексику или оскорбления;
- написан большими буквами;
- повторяет опубликованные ранее отзывы;
- не относится к взаимодействию с конкретным магазином;
- относится не к работе магазина, а, например, к качеству доставки Маркета;
- содержит сравнения магазинов друг с другом;
- содержит личные данные сотрудников магазина;
- содержит ссылки на другие сайты.

Примеры непринятых отзывов

- «другая цена»
- «дорогой магазин, высокие цены!»

Примеры принятых отзывов

- «Заказывала пылесос вечером, привезли на следующий день. Очень приятная девушка Лиана, все рассказала, даже дополнительно смотрели информацию по щеткам к пылесосу. Потратила она на меня

полчаса, наверное. Предупредили меня, что из службы доставки могут забыть позвонить заранее, поэтому я позвонила им сама, и все было ОК.»

- «Безобразное отношение к клиентам. Заказала телевизор по заявленной цене, согласилась заплатить за доставку вдвое больше, чем заявлено на сайте, прождала до вечера (никто не перезвонил), но ТВ не привезли. Утром цена невероятным образом выросла на 5 тыс. рублей! Чудеса!»

Вопросы и ответы

Когда опубликуют отзывы

Если ваш отзыв не нарушает [Правила Яндекс Маркета](#), и служба модерации сочла его полезным для пользователей, он будет опубликован в течение 24 часов с момента получения. О статусе своего отзыва вы можете узнать в разделе профиля **Мои отзывы и вопросы** → **Отзывы**.

Где найти свои отзывы

Чтобы просмотреть свои отзывы, в своем профиле нажмите **Мои отзывы и вопросы**, а затем перейдите на вкладку **Отзывы**.

В разделе вашего профиля **Мои отзывы и вопросы** → **Отзывы** вы можете удалять или редактировать отзывы. После любого редактирования отзыв сразу же снимается с публикации для повторной проверки модераторами.

Почему отклонили мой отзыв или удалили комментарий

Причина отклонения указана в письме от службы контроля качества или в разделе вашего профиля **Мои отзывы и вопросы** → **Отзывы**.

Отзыв может быть отклонен:

- автоматической системой;
- по заявлению магазина или производителя;
- с комментарием модератора.

Если отклонили ваш комментарий, проверьте, что он соответствует [требованиям](#). Если вы уверены, что комментарий корректный, напишите нам в службу поддержки.

Почему отзыв отклоняют даже после редактирования

Внимательно проверьте ваш новый отзыв. Он может быть отклонен, если:

- отзыв по-прежнему не соответствует [требованиям](#);
- новая версия отзыва повторяет старую версию.

Почему отзыв до сих пор в статусе «Ожидает публикации»

Статус отзыва «Ожидает публикации» означает, что отзыв еще не прошел проверку. Обычно проверка выполняется в течение суток.

У моего отзыва статус «Опубликован», однако его нет на странице магазина

Иногда отзывы на странице магазина обновляются с небольшой задержкой (8-12 часов). Если в разделе вашего профиля **Мои отзывы и вопросы**, на вкладке **Отзывы** вы видите статус «Опубликован», но не нашли своего отзыва на странице магазина, то нужно немного подождать, отзыв обязательно появится.

Я написал негативный отзыв о магазине, однако позже он решил проблему

Если вы оставили негативный отзыв о магазине (с оценкой 1, 2 или 3 звезды), но потом магазин решил возникшую проблему, вы можете сообщить об этом. Для этого нажмите ссылку **Проблема решена** рядом с отзывом или ответом магазина.

После этого у отзыва появится пометка «Проблема решена».

Почему отзыв отображается после удаления

Информация по отзывам обновляется в течение 8 часов. За это время ваш отзыв обязательно будет удален.

Почему отзыв был опубликован, а потом пропал

Отзыв, который прошел модерацию, может быть снят с публикации, если последующая проверка признает его недостоверным. Но даже в этом случае отзывы сохраняются на вкладке **Отзывы**.

Ошибка при отправке отзыва

Напишите в службу поддержки: опишите подробно, с какой проблемой вы столкнулись при попытке опубликовать отзыв. Перечислите ваши действия и процитируйте сообщение об ошибке.

Рейтинг и качество работы магазина

Когда вы выбираете на Маркете магазин, обратите внимание на его показатели:

- **Рейтинг** рассчитывается по оценкам покупателей. Он есть у всех магазинов.
- **Качество работы** оценивается по данным Маркета.

Рейтинг и информация о качестве отображаются на разных страницах Маркета (например, на [карточке товара](#) и на [странице магазина](#)) рядом с названием магазина:



Как рассчитывается рейтинг

Рейтинг показывает, насколько пользователи довольны работой магазина. При расчете учитываются оценки пользователей за последние три месяца. Все оценки проходят многоуровневую систему защиты, недостоверные отбрасываются. Маркет анализирует отзывы и не учитывает оценки, которые не относятся к работе магазина. Например, если проблема относится к качеству доставки Маркета, отзыв и оценка будут сняты. Если к доставке магазина — учтены.

Почему у магазина много низких оценок, а рейтинг высокий?

На [странице магазина](#) отображаются не только оценки пользователей за последние три месяца, которые используются в расчете рейтинга, но и более старые оценки. Если у магазина высокий рейтинг, несмотря на множество низких оценок, это значит, что за последние три месяца магазин мог повысить качество своей работы.

Почему у магазина нет рейтинга?

Рейтинг не отображается у магазинов, которые за последние три месяца получили меньше пяти оценок.

Как оценивается качество работы

Чтобы увидеть информацию о качестве работы магазина, рядом с его названием нажмите на значок .

Оценка качества основана на самых важных аспектах работы продавца с Маркетом и покупателями. Например:

- вовремя ли он привозит товары или передает заказы в доставку;
- не теряются ли товары в его поставках;
- часто ли он отменяет заказы;
- много ли возвратов по его вине и т. п.

Эти факторы влияют на качество по-разному. Например, если продавец привозит бракованные товары, это скажется на его качестве сильнее, чем заказы, которые поздно передали службам доставки.

При оценке качества учитываются последние 30 дней работы продавца. Значок  отображается, если за указанный период у магазина было обработано 100 и более заказов. Информации о качестве работы магазина не будет, если заказов было меньше.

Покупка на Маркете

Добавляйте нужные вам товары в корзину на Маркете и оформляйте заказ в один прием. Если у вас возникнут вопросы по доставке, оплате или возврату товаров, Маркет поможет вам решить их.

Как добавить товары в корзину

1. [Войдите](#) на сервис — вы сможете [отслеживать](#) ваши заказы и получать кешбэк Плюса.
2. [Найдите](#) нужный вам товар и нажмите кнопку **В корзину**. Укажите нужное количество товара и перейдите в корзину.

Как оформить заказ

1. Перейдите в корзину: нажмите значок  на панели меню снизу.

Проверьте наличие товаров в корзине и их количество. Если у товара есть значок , после его покупки вам начислится кешбэк Плюса.

При добавлении в корзину товара с подарком часть его стоимости переходит на подарок. Общая стоимость товара и подарка в корзине равна цене товара.

2. Примените промокод, если он у вас есть: введите его в блоке **Промокод**.

Потратить баллы кешбэка, начисленные за прошлые покупки, можно позже, при оплате заказа картой онлайн.

3. Нажмите кнопку **К оформлению**.

4. Выберите способ доставки: курьером или в пункт выдачи заказа. Затем укажите адрес получения или пункт выдачи, а также день и время доставки. При выборе доставки курьером можно добавить опции **Оставить у двери** и **Не звонить**.

Если вы хотите забрать заказ из отделения Почты России, выберите способ доставки **Пункт выдачи**, а в списке пунктов выдачи – нужное отделение почты.

Если заказ разделен на несколько посылок, заполните данные для каждой посылки.

Если ваш заказ крупногабаритный (весом 30 кг и более), выберите, потребуется ли платный подъем на этаж. Для заказов тяжелее 500 кг и объемнее 2,5 м³ можно дополнительно оплатить разгрузку.

[Подробнее](#) о способах и стоимости доставки.

Не все пункты выдачи или почтовые отделения доступны

Если одну или несколько посылок не получится доставить в выбранный пункт выдачи или почтовое отделение — вы увидите сообщение об этом при выборе способа доставки.

5. Укажите данные получателя: телефон, имя и фамилию.

Некоторые заказы подтверждаются по телефону. Если вы выбрали доставку курьером, на указанный номер вам позвонят в день доставки. При вручении заказа могут попросить паспорт.

6. Выберите способ оплаты: картой онлайн, системой быстрых платежей, наличными при получении, картой при получении.

Оплатите заказ, если вы выбрали предоплату. Подтвердите заказ в случае оплаты при получении.

Примечание:

Если вы покупаете ювелирные изделия с доставкой Яндексa, их стоимость от одного продавца в заказе должна быть менее 40 000 рублей при оплате наличными и менее 200 000 рублей при оплате картой. Вы увидите предупреждение, если суммарная стоимость ювелирных изделий равна или превышает эти значения. Это связано с законодательными требованиями, введенными с 1 сентября 2021 года.

Информация о заказе придет вам на почту, а также появится в вашем профиле в разделе **Заказы** — там вы найдете полную информацию о заказах, которые вы оформили на Маркете, а также в приложении Яндекс Go.

О том, как изменить дату, адрес или способ доставки, читайте в разделе [Доставка](#).

Как посмотреть данные заказа

Для заказов, которые вы оформили на Маркете, а также в приложении Яндекс Go, вы можете посмотреть номер, статус, информацию, которые указывали при оформлении, и данные о продавцах, а также чеки товаров, которые купили на Маркете:

1. [Войдите](#) на сервис.

2. Найдите ваш заказ в разделе **Заказы** вашего профиля.

Как отменить заказ

1. [Войдите](#) на сервис.
2. Найдите ваш заказ в разделе **Заказы** профиля и нажмите **Отменить**.

Примечание:

Если в заказе есть товары индивидуального изготовления (то есть товары, которые созданы по заказу покупателя и не выпускаются массово), заказ можно отменить в течение 3 дней с момента оформления заказа согласно политике лояльности Маркета.

При заказе товаров из-за рубежа условия отмены будут отличаться. [Узнать подробнее](#)

Вопросы и ответы

Нужно ли подтверждать заказ после оформления

Обычно заказы подтверждаются автоматически, чтобы не беспокоить вас лишней раз. Иногда вам может позвонить оператор, чтобы сверить все детали заказа.

Как и когда вернутся деньги, промокоды и баллы Яндекс Плюс после отмены заказа

- Деньги вернутся на вашу карту в течение 10 дней.
- Промокодом можно будет воспользоваться снова через 2 часа.

Почему заказ разделен на несколько посылок

Заказ делится на несколько посылок, если товары лежат на разных складах. Также отдельной посылкой отправляются товары индивидуального изготовления. При этом посылки будут доставлены в разные дни.

Вы можете выбрать общий способ доставки для всех посылок или разные (например, для одной посылки — доставку курьером, для другой — доставку в пункт выдачи).

Примечание: При выполнении [определенных условий](#) все посылки доставят бесплатно.

[Как оплатить такой заказ](#)

Если у вас появились вопросы по оформлению заказа, доставке, оплате или возврату товаров, напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: после авторизации перейдите в раздел **Заказы** профиля, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Оплата заказа

Покупку на Маркете можно оплатить сразу или при получении.

Примечание: В отдельных регионах, а также для некоторых товаров, могут быть недоступны некоторые способы оплаты. Доступные вам способы вы увидите при оформлении заказа.

Как оплатить заказ

Способы оплаты при оформлении заказа онлайн

- Картой весь заказ сразу или [по частям](#).
- Системой быстрых платежей.
- Яндекс Пэй.

Примечание: Оплата Apple Pay и Google Pay недоступна в России.

Также при оплате картой вы можете использовать баллы Яндекс Плюса. В некоторых магазинах действуют ограничения на применение баллов.

Заказ нужно оплатить в течение 30 минут после оформления.

Способы оплаты при получении заказа

- На почте — наличными.
- У курьера — наличными или картой.
- В пунктах выдачи — наличными или картой.

- В постаматах — картой. Бесконтактные платежи — например, PayPass — не поддерживаются, поэтому при оплате карту нужно будет вставить в считыватель.

Чек и подтверждение оплаты вы получите уже после получения заказа. Подробнее см. в разделе [Чеки и подтверждения заказов](#).

Как изменить способ оплаты заказа

Изменить способ оплаты можно, если вы выбрали оплату при получении. При доставке:

- курьером — можно оплатить картой или наличными, однако сдачи может не быть;
- в пункт выдачи — можно оплатить картой или наличными, однако не во всех ПВЗ поддерживаются оба способа оплаты.

Вопросы и ответы

Как привязать банковскую карту для оплаты последующих заказов

Привязать карту можно двумя способами:

- При оплате заказа включите опцию **Сохранить карту для быстрой покупки**.
- В [Яндекс ID](#) в блоке **Пэй** нажмите **Добавить карту в Пэй** и введите ее данные.

Чтобы отвязать карту, в Яндекс ID нажмите на значок настроек на нужной карте, а затем — **Удалить карту**.

Примечание: Данные банковских карт защищены по стандарту [PCI DSS](#).

Как оплатить заказ через систему быстрых платежей (СБП)

Выберите способ оплаты **Система быстрых платежей**, нажмите **Оплатить заказ** и оплатите его в мобильном приложении своего банка.

При оплате картой возникает ошибка

Ошибка на Маркете

Скорее всего, вы превысили лимит платежей. Лимиты для банковской карты:

- максимальный размер одного платежа — 250 000 рублей;
- максимальная сумма всех платежей в сутки — 250 000 рублей;
- максимальная сумма всех платежей в месяц — 500 000 рублей.

Если вы уверены, что не превысили лимит, обратитесь в службу поддержки:

Обратиться в службу поддержки

Напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: после авторизации перейдите в раздел **Заказы** профиля, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Если ваш вопрос не относится к конкретному заказу, откройте чат с поддержкой из меню профиля.

Ошибка на сайте банка

Обратитесь в банк, выпустивший карту.

Ошибки после обработки платежа

Не удалось провести платеж

Скорее всего, вы превысили время, отведенное на ввод платежных данных (30 минут). Нажмите **Попробовать еще раз** и повторите операцию.

Банк отклонил операцию. Проверьте данные карты и обратитесь в банк, выпустивший карту

Ошибка могла возникнуть из-за технического сбоя или из-за того, что вы неправильно ввели данные карты. Нажмите **Попробовать еще раз** и повторите операцию. Если ошибка появляется снова, обратитесь в банк, выпустивший карту.

Банк отклонил операцию: превышен лимит расхода по карте

Сумма оплаты превышает допустимый лимит банка для вашей карты. Нажмите **Попробовать еще раз** и оплатите заказ другой картой. Вы также можете обратиться в банк, чтобы увеличить сумму лимита.

Банк отклонил операцию: ошибка из-за срока действия карты

У вашей карты истек срок действия. Нажмите **Попробовать еще раз** и оплатите заказ другой картой.

Операция отклонена: недостаточно средств

На вашей карте не хватает денег. Нажмите **Попробовать еще раз** и оплатите заказ другой картой.

Как и когда вернутся деньги после отмены заказа

Деньги вернутся на счет в течение дня после отмены товара.

Деньги вернутся на карту или счет, с которого вы оплачивали заказ. Если вы не получили их вовремя, обратитесь в ваш банк.

Баллы Яндекс Плюса возвращаются в течение дня после отмены заказа или возврата товара/части товаров.

Как оплатить заказ, который разделен на несколько посылок

Доступны такие же способы оплаты, как и [для обычных заказов](#). Но для всех посылок нужно выбрать один общий способ:

- Картой при оформлении — оплачивайте сразу весь заказ.
- Наличными или картой при получении — оплачивайте каждую посылку отдельно.

Например, нельзя оплатить одну посылку картой при оформлении, а другую — наличными при получении.

Может ли юридическое лицо оплатить заказ

Юридические лица могут покупать товары на [Маркете для Бизнеса](#).

Чеки и подтверждения заказов

Как получить чек

Способ получения чека зависит от способа оплаты заказа:

Оплата при оформлении заказа (онлайн)

Чек можно найти в разделе **Заказы** профиля.

Оплата при получении заказа

Чек в электронном виде вы получите по почте или в SMS, бумажный чек выдают при доставке в пункт выдачи или постамат.

Обязательно получите чек: он нужен при [возврате](#) или [обслуживании](#). Если вы не получили чек, обратитесь в службу поддержки.

Что такое подтверждение покупки на Маркете

Это документ, который вы можете показать в сервисном центре, если вас просят подтвердить покупку товара. Например, если у вас нет чека или гарантийного талона.

Мы пришлем подтверждение после того, как вы получите заказ: ищите письмо с темой «Как прошла покупка на Маркете?».

Как воспользоваться подтверждением покупки

Распечатайте его и впишите серийный номер товара. Номер можно найти на самом товаре или на его упаковке.

Подтверждение принесите в сервисный центр. Если у вас есть другие документы по заказу (например, чек), их тоже можно предоставить — на всякий случай.

Вопросы и ответы

Что делать, если я удалил или не получил подтверждение покупки

Напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: после авторизации перейдите в раздел **Заказы** вашего профиля, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Могут ли мне отказать в обслуживании, если у меня нет чека или подтверждения покупки

По закону «О защите прав потребителей» отказать в обслуживании по этой причине вам не могут. Если сервисный центр все равно не хочет вас обслуживать, напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы помочь. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: после авторизации перейдите к заказу в разделе **Заказы** вашего профиля и задайте вопрос в чате.

Оплата картой по частям

Яндекс Сплит

Яндекс Сплит — это сервис для оплаты покупок частями. Вы можете растянуть оплату заказа на два или четыре месяца — длительность можно выбрать при оформлении заказа.

За оплату заказа со Сплитом на четыре месяца сервис начисляет комиссию. Она будет включена в первый платеж, который спишется сразу при оформлении Сплита. Остальные платежи будут списываться раз в месяц.

Если вы оформили Сплит на два месяца, комиссия начислена не будет. Первая часть платежа спишется сразу, остальные — раз в две недели.

Оплата частями доступна только гражданам России в возрасте от 18 до 70 лет.

Примечание: Такой способ оплаты доступен не для всех товаров. О том, какие товары можно оплатить по частям, читайте в [Справке Яндекс Сплита](#).

Улучшенный Сплит

Улучшенный Сплит — это новый продукт АО «Яндекс Банк» с особыми условиями:

- Можно растянуть оплату заказа на срок до двух лет.
- При оплате заказа с улучшенным Сплитом на 2 месяца переплаты не будет. [Полные условия акции](#)
- При переходе на улучшенный Сплит вы получаете бесплатную виртуальную дебетовую карту Пэй с повышенным кешбэком на сервисах Яндекса и виртуальную кредитную карту.

Лимит на покупки с улучшенным сплитом рассчитывается индивидуально для каждого покупателя.

Чтобы посмотреть, доступен ли вам улучшенный Сплит, авторизуйтесь на Маркете с вашим Яндекс ID, соберите корзину на сумму от 50 тысяч рублей и нажмите **Перейти к оформлению**.

Что важно знать о переходе на улучшенный Сплит

- Улучшенный Сплит — это кредитный продукт Яндекс Банка. Для его оформления нужно подписать с банком кредитный договор и предоставить доступ к кредитной истории.
- Если вы перейдете на улучшенный Сплит, а потом захотите вернуться к обычному варианту Сплита на 2 или 4 месяца с этим же Яндекс ID, сначала нужно будет закрыть кредитный договор с Яндекс Банком.
- Из-за просрочки платежа — даже при оплате улучшенного Сплита на 2 месяца — будут начисляться неустойки, как для любого кредита. Если в дату платежа на карте для списания не хватит денег, внесите нужную сумму в течение 3 дней — тогда банк не начислит неустойку, но в вашей кредитной истории отразится просрочка платежа.

Основные условия кредитования можно прочитать [здесь](#).

Как перейти на улучшенный Сплит

Перейти на улучшенный Сплит и подписать кредитный договор с Яндекс Банком можно прямо из корзины во время оформления заказа. Банк попросит доступ к данным Госуслуг и проверит вашу кредитную историю. В отдельных случаях нужно будет указать фактический адрес и доход.

После того, как вы подтвердите данные и подпишете договор, вам откроется новый лимит для покупок с улучшенным Сплитом.

1. Соберите корзину и нажмите **Перейти к оформлению**.
2. Включите опцию **Разбить в сплит**.
3. Выберите удобную для вас продолжительность Сплита. Варианты Сплита на 6, 12 и 24 месяца позволяют перейти на улучшенный сплит.
4. Выберите один из таких вариантов Сплита и нажмите **Улучшить сплит**.
5. Авторизуйтесь на сервисе Госуслуги. Проверка ваших данных займет пару минут.
6. Укажите ваш доход в месяц и нажмите **Продолжить**.
7. Разрешите Яндекс Банку проверить вашу кредитной истории. Введите код, полученный в смс, чтобы подписать согласие на запрос.

Дождитесь одобрения лимита на покупки с Улучшенным Сплитом.

8. Введите код, полученный в смс, чтобы подписать кредитный договор с Яндекс Банком.
9. Нажмите **Выбрать**, чтобы указать карту, с которой будут списываться платежи по улучшенному Сплиту.

Как покупать с улучшенным Сплитом

1. Соберите корзину и нажмите **Перейти к оформлению**.
2. Включите опцию **Разбить в сплит**.
3. Выберите удобную для вас продолжительность улучшенного Сплита.
4. Выберите карту для списания платежей. Если потребуется, нажмите **Изменить** и смените карту.
5. Нажмите **Оформить сплит**.

6. Введите код из смс для подтверждения покупки.

Заказ будет оформлен с улучшенным Сплитом. Следить за графиком платежей можно будет в [личном кабинете](#) на сайте банка.

Общие условия кредитования можно прочитать в [специальной статье](#).

Вопросы и ответы

Можно ли оплатить частями заказ, если я применил к нему промокоды или баллы кешбэка

[Промокоды](#) и [баллы кешбэка Яндекс Плюс](#) совместимы с оплатой по частям. Все работает как обычно: сначала применяете промокоды, потом оплачиваете.

Куда вернуться деньги, если я отменю заказ

Деньги вернуться на счет карты Пэй.

Сколько денег вернется, если я начну оплачивать заказ, а потом отменю часть заказа

Если вы отмените некоторые позиции в заказе, на карту вернется часть уже оплаченной суммы. Оставшиеся платежи будут автоматически уменьшены в равных долях.

Где я могу найти свой договор с Яндекс Банком после перехода на улучшенный Сплит

Договор с Яндекс Банком вы найдете в [личном кабинете](#) на сайте Сплита.

Как отказаться от улучшенного Сплита и вернуться к обычному

Для этого вам нужно закрыть кредитный договор с Яндекс Банком. Оставьте заявку в [личном кабинете](#) на сайте Сплита.

Доставка

На Маркете есть товары, которые можно купить сразу на сервисе, и товары, для покупки которых нужно перейти на сайт магазина. Условия их доставки отличаются.

Ниже описаны условия для товаров, которые можно купить на Маркете. Если вы оформляли заказ на сайте магазина, полные условия доставки в ваш город будут описаны на сайте магазина.

На Маркете есть товары, которые можно заказать из-за границы с доставкой в Россию, смотрите раздел [Доставка товаров из-за рубежа](#).

Условия и стоимость доставки

Способы, сроки и стоимость доставки зависят от населенного пункта, в который нужно привезти товар. Подробности можно узнать на странице [Доставка Яндекс Маркета](#).

Примечание: Для некоторых товаров могут быть доступны не все способы доставки.

При заказе товаров с долгой доставкой (со сроком доставки 30–60 дней включительно) указывается ориентировочная дата доставки. В течение нескольких дней после заказа продавец уточнит дату доставки. Для этого он свяжется с вами по телефону или в чате на Маркете.

Доставка крупногабаритных товаров (весом от 30 кг, объемом от 0,5 м³ или со стороной длиннее 200 см) — всегда платная и зависит от их веса, объема и габаритов. Стоимость доставки считается по каждому из трех параметров (вес, объем или размер по наибольшей стороне) независимо, при этом выбирается наибольший тариф.

Вес товара

Вес товара	Тариф
<30 кг	от 49 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
30–99 кг	799–1499 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
100–199 кг	899–1499 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа

Вес товара	Тариф
200–499 кг	1199–1499 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
500–1499 кг	2199 рублей
1500–2999 кг	3999 рублей
3000–4999 кг	5499 рублей
5000–9999 кг	8999 рублей
10 000 кг и более	11 999 рублей

Объем товара

Объем товара (ДхШхВ)	Тариф
<0,5 м ³	от 49 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
0,5–0,9 м ³	799–1499 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
1–1,9 м ³	1199–1499 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
2–6,9 м ³	2199 рублей
7–14,9 м ³	3999 рублей
15–23,9 м ³	5499 рублей
24–49,9 м ³	8999 рублей
50 м ³ и более	11 999 рублей

Размер по наибольшей стороне упаковки товара

Размер по наибольшей стороне упаковки товара	Тариф
<200 см	от 149 рублей, точную сумму вы увидите при оформлении заказа
200–299 см	799 рублей
300–399 см	1199 рублей
400–499 см	2749 рублей
500–749 см	8999 рублей
750 см и более	11 999 рублей

При оформлении заказа может быть разделен на несколько посылок. В таком случае вы можете выбрать общий способ доставки для всех посылок или разные (например, для одной посылки — доставку курьером, для другой — доставку в пункт выдачи).

Примечание: Если вы не выбрали опцию **Оставить у двери**, но при этом не приняли заказ лично, после отправления уведомления о доставке Маркет не несет ответственности за сохранность товара.

Подъем на этаж

Для большинства заказов подъем на этаж входит в стоимость доставки. Если нужно, курьер отнесет посылку до любого места в квартире или доме. Главное, чтобы товар проходил в двери и коридоры.

Некоторые продавцы, которые доставляют заказы самостоятельно, поднимают товары на этаж платно. Стоимость подъема зависит от веса и объема всех товаров. Она рассчитывается за каждые 100 кг или 0,5 м³ и округляется в большую сторону. Например: подъем заказа весом 211 кг рассчитывается по тарифу заказа весом 300 кг. Заказать подъем на этаж нужно при оформлении заказа.

Примечание: Если заказ не влезет в лифт, его будут поднимать вручную и за доставку нужно будет доплатить.

Вес заказа

Вес заказа	Подъем на лифте за каждые 100 кг	Подъем без лифта за 1 этаж и каждые 100 кг
<30 кг	бесплатно	бесплатно
30–99 кг	150 рублей	150 рублей
100–199 кг	200 рублей	150 рублей
200–499 кг	180 рублей	130 рублей
500–999 кг	180 рублей	110 рублей
1000–1999 кг	180 рублей	90 рублей
2000–2999 кг	160 рублей	90 рублей
3000–4999 кг	160 рублей	90 рублей
5000–9999 кг	140 рублей	70 рублей
10 000 кг и более	140 рублей	70 рублей

Объем заказа

Объем заказа (ДхШхВ)	Подъем на лифте за каждые 100 кг	Подъем без лифта за 1 этаж и каждые 100 кг
<0,5 м ³	бесплатно	бесплатно
0,5–0,9 м ³	150 рублей	150 рублей
1–2,4 м ³	180 рублей	130 рублей
2,5–4,9 м ³	180 рублей	110 рублей
5–9,9 м ³	180 рублей	90 рублей
10–14,9 м ³	160 рублей	90 рублей
15–24,9 м ³	160 рублей	90 рублей
25–49,9 м ³	140 рублей	70 рублей
50 м ³ и более	140 рублей	70 рублей

Разгрузка

Примечание: Чтобы служба доставки могла привезти вам товар, убедитесь, что автомобиль сможет подъехать к вашему дому для разгрузки.

Продавцы, которые доставляют заказы тяжелее 500 кг или объемнее 2,5 м³, разгружают товары из кузова автомобиля платно. Заказать разгрузку нужно при оформлении заказа.

Если заказ:

- легче 500 кг или меньше 2,5 м³ в объеме — разгрузка включена в стоимость доставки;
- тяжелее 500 кг или больше 2,5 м³ в объеме и выбран подъем на этаж — разгрузка включена в стоимость подъема;
- тяжелее 500 кг или больше 2,5 м³ в объеме и не выбран подъем на этаж — разгрузку товаров нужно оплатить отдельно по цене [подъема без лифта на 1 этаж](#). В этом случае курьер выгрузит товары и положит их на указанное место в радиусе 20 метров от машины. Для этого при оформлении заказа выберите **Подъем на этаж** → **Не нужен**.

Если разгрузка не выбрана, вам нужно будет выгрузить товар из машины самостоятельно.

Как получить бесплатную доставку

- Оформите подписку Яндекс Плюс. С подпиской Плюса доставка будет бесплатной у заказов:
 - от определенной суммы (подробнее о минимальной сумме заказа см. на странице [Доставка Яндекс Маркета](#));
 - в которых нет товаров с пометкой «Доставка за 1–2 часа» и товаров из Лавки;
 - которые не являются крупногабаритными.
- Выберите доставку до постамата или пунктов выдачи Маркета. При этом ваш заказ должен соответствовать условиям, которые указаны на странице [Доставка Яндекс Маркета](#).

Также возможна бесплатная доставка заказов в собственные точки продаж некоторыми продавцами — например, в торговые залы или пункты выдачи заказов. Это условие не зависит от региона, габаритов товара, суммы заказа и наличия подписки Яндекс Плюс.

Если заказ разделен на несколько посылок, бесплатная доставка действует на все посылки, которые подходят под условия, описанные выше.



Внимание: Доставка крупногабаритных заказов — всегда платная и зависит от веса заказа.

Если сотрудники Маркета заметят недобросовестные действия (например, частые заказы на небольшие суммы за небольшой промежуток времени), вам может быть отказано в бесплатной доставке. В некоторых случаях возможна отмена уже оформленных заказов.

Как выбрать подходящий пункт выдачи заказов

Если вы планируете забирать заказ самостоятельно, используйте фильтры для выбора удобного пункта выдачи. Фильтры можно использовать как вместе, так и по отдельности. Вы можете выбрать круглосуточные пункты, с бесплатной доставкой, только постаматы и т.д. Значения фильтров меняются в зависимости от региона и выбранного товара.

Как воспользоваться фильтрами

1. В корзине нажмите кнопку **К оформлению**.
2. Выберите способ доставки **Пункт выдачи**.
3. В левом нижнем углу карты нажмите кнопку ϕ .
4. В открывшемся окне выберите условия поиска.
5. Нажмите кнопку **Показать**.
6. Выберите на карте удобный вам пункт выдачи.

Если вы хотите узнать срок хранения в пункте выдачи, вы можете посмотреть его при оформлении заказа или в разделе [Сколько дней хранится заказ в пунктах выдачи](#).

Как изменить дату доставки заказа

Ограничение: Дату быстрой доставки и доставки **По клику в удобный момент** изменить нельзя.

Дату получения заказа можно изменить, если выбрана курьерская доставка.

Чтобы получить заказ раньше, проверьте сроки доставки товара в других магазинах. Если вы найдете подходящую дату, создайте новый заказ.

Если вы хотите выбрать более позднюю дату доставки, измените ее:

1. [Войдите](#) на сервис.
2. Найдите заказ в разделе профиля **Заказы**.
3. В блоке **Данные доставки** → **Дата доставки** нажмите **Изменить** и выберите новую дату.

Если в блоке **Данные доставки** нет кнопки **Изменить** напротив даты доставки, напишите в [Telegram](#) или в чат. Также можно дождаться звонка курьера и согласовать новые условия доставки с ним.

Как изменить адрес доставки заказа

Адрес доставки можно изменить, если выбрана курьерская доставка и на карточке товара есть надпись **Доставка Яндекса со своего склада**. Учитывайте, что при изменении адреса срок доставки может увеличиться.

Ограничение: Адрес для быстрой доставки и доставки **По клику в удобный момент** изменить нельзя.

Чтобы изменить адрес доставки:

1. [Войдите](#) на сервис.
2. Найдите заказ в разделе профиля **Заказы**.
3. В блоке **Данные доставки** → **Адрес доставки** нажмите **Изменить** и введите новый адрес.

Если вы хотите поменять адрес доставки заказа, но при оформлении выбрали доставку в пункт выдачи заказов или уже один раз меняли адрес доставки — напишите в [Telegram](#) или в чат.

Если вместе с адресом вы хотите изменить получателя, см. раздел [Как изменить получателя заказа](#).

Как изменить способ доставки заказа

Важно:

- Курьерскую доставку можно сменить на доставку в пункт выдачи заказов или постамат Маркета — или наоборот.
Примечание: Если при оформлении заказа вы выбрали доставку в отделение Почты России, изменить ее не получится.
- Если вы измените способ доставки, это не повлияет на ее стоимость.
Например, если вы оформили заказ с бесплатной доставкой в постамат, а затем выбрали курьерскую доставку — вам не нужно будет доплачивать. И наоборот: если вы оформили заказ с платной доставкой курьером, но затем изменили способ доставки и выбрали пункт выдачи заказов, деньги за доставку не вернутся.
- Если вы измените способ доставки, срок доставки может увеличиться.
- Изменить способ доставки можно один раз для каждого заказа.
- Если заказ уже доставлен в пункт выдачи, изменить способ доставки не получится.

Чтобы изменить способ доставки:

1. [Войдите](#) на сервис.
2. Найдите заказ в разделе профиля **Заказы**.
3. В блоке **Данные доставки** → **Адрес доставки** нажмите **Изменить**.
4. В верхней части экрана выберите **Курьер** или **Пункт выдачи**. Если вы хотите забрать заказ самостоятельно, то на этом же экране выберите подходящий пункт выдачи заказов или постамат Яндекс Маркета.
5. Нажмите **Продолжить**.

Если вы хотите поменять способ доставки заказа, но в личном кабинете в блоке **Данные доставки** нет нужных кнопок — напишите в [Telegram](#) или в чат.

Вопросы и ответы

Как заказать товары с быстрой доставкой

В некоторых городах вы можете воспользоваться быстрой доставкой курьером. Она возможна для товаров с пометками «Доставка за 1–2 часа» и «Доставим за 1–2 часа». Выбрать все товары с быстрой доставкой вы можете с помощью фильтра **Срок доставки** → **Сегодня**.

Добавьте все нужные товары в корзину, [оформите заказ](#) с оплатой онлайн и ждите курьера.

Экспресс-доставка работает в городах: Москва, Санкт-Петербург, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Калининград, Краснодар, Красноярск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара, Саратов, Сочи, Уфа, Челябинск.

Как оформить доставку заказа до двери

Выберите опцию **Оставить у двери** при [оформлении заказа](#) и оплатите заказ онлайн. Курьер доставит заказ до двери квартиры или офиса, позвонит вам и сообщит, что заказ можно забирать.

Курьер сможет доставить ваш заказ до двери, если он:

- стоит меньше 30 000 рублей;
- легче 12 кг;
- в сумме трех измерений меньше 200 см.

Постарайтесь забрать заказ сразу после звонка курьера — если с заказом за это время что-то случится, Маркет уже не сможет помочь.

Как оформить доставку По клику в удобный момент

Вы можете оформить доставку **По клику** в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Краснодар, Нижний Новгород, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Уфа, Челябинск. Служба доставки привезет заказ на ближайший к вам склад. А потом, в удобное время, вы можете вызвать курьера, и он доставит вам заказ в течение 15–30 минут.

Оформить такую доставку можно, если заказ:

- не содержит лекарственные препараты;
- стоит меньше 150 000 рублей;
- весит меньше 15 кг, а каждая сторона — меньше 50 см.

Также вы можете купить товары в Яндекс Лавке, и тогда посылку из Маркета привезут вместе с товарами из Лавки.

Чтобы получить заказ по клику:

1. При **оформлении заказа** выберите способ доставки **По клику в удобный момент** и оплатите его онлайн.
2. Когда служба доставки привезет ваш заказ на ближайший склад, вы получите сообщение и уведомление на телефон, а в приложении заказ получит статус **Готовы привезти заказ**.
3. Когда вы будете готовы получить заказ, в разделе **Заказы** нажмите **Вызвать курьера**. Откроется приложение или специальная страница Яндекс Go — нажмите **Вызвать курьера**, и уже через 15–30 минут заказ будет у вас.

Примечание: Заказ хранится на складе в течение трех дней. Потом он будет автоматически отменен.

Где можно посмотреть все пункты выдачи

На главной странице приложения нажмите на выбранный адрес доставки, а затем — кнопку **Добавить адрес**. После этого перейдите на вкладку **Пункт выдачи**. Там вы увидите все доступные пункты выдачи.

Я не нашел ответа на свой вопрос

Напишите нам в **Telegram**: мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: после авторизации перейдите в раздел профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Если ваш вопрос не относится к конкретному заказу, откройте чат с поддержкой из меню профиля.

Получение заказа

Некоторые товары, которые продаются на Маркете, доставляются непосредственно продавцами и имеют пометку об этом. Для таких товаров могут быть доступны не все возможности, описанные ниже.

Как отследить заказ

Статус заказа показан в разделе профиля **Заказы**. Вы можете посмотреть, когда заказ собирается на складе, а когда — отдан курьеру.

Если вам доступна функция отслеживания курьера, рядом со статусом заказа появится кнопка **Отследить**. Нажмите ее, чтобы увидеть местоположение курьера и другие детали.

Как узнать, когда приедет курьер

На Маркете указан интервал доставки. В день доставки в приложении вы получите push-уведомление с деталями. Курьер позвонит примерно за час до приезда.

Как изменить получателя заказа

1. Найдите ваш заказ в разделе профиля **Заказы**.

2. В блоке **Получатель** нажмите кнопку **Изменить получателя** и введите новые данные.

Если в блоке **Данные доставки** нет кнопки **Изменить** напротив контактов получателя, дождитесь звонка курьера и согласуйте новые условия доставки с ним.

Что нужно иметь с собой при получении заказа

В пункте выдачи Маркета можно забрать заказ одним из следующих способов:

- По штрихкоду. Сотрудник пункта выдачи отсканирует его и выдаст заказ. Если при сканировании возникнут проблемы, заказ будет выдан по коду и номеру заказа рядом со штрихкодом.
- По коду из SMS или паспорту. Назовите номер заказа и код из SMS или покажите паспорт. Номер заказа можно посмотреть в личном кабинете.

При доставке курьером или в пункт выдачи может понадобиться паспорт или другое удостоверение личности. Для постамата паспорт не нужен.

При быстрой доставке заказов от 15 000 рублей для получения нужно назвать код из SMS курьеру.

Примечание:

В связи с законодательными требованиями с 1 сентября 2021 года продавец может запросить документы для идентификации покупателя при заказе ювелирных изделий:

- на 40 000 рублей или больше при оплате наличными;
- на 200 000 рублей или больше при оплате картой.

Сколько дней хранится заказ в пунктах выдачи

Заказ хранится:

- В пунктах выдачи Яндекс Маркета — 7 дней.
- В постаматах Яндекс Маркета — 2 дня.
- В аптеках — от 3 до 14 дней. Аптеки сами устанавливают срок хранения заказов — его можно увидеть в личном кабинете, когда заказ уже готов к выдаче. Если вы оформили заказ без авторизации, аптека пришлет вам смс, в котором укажет срок хранения заказа.
- В отделениях Почты России — 15 дней.

Как изменить срок хранения заказа

При заказе товаров в постаматы и пункты выдачи получится только продлить срок хранения после того, как заказ будет в них доставлен.

Чтобы продлить срок хранения заказа:

1. [Войдите](#) на сервис.
2. Найдите заказ в разделе профиля **Заказы**.
3. В блоке **Данные доставки** → **Срок хранения** нажмите **Продлить** и выберите новую дату.

Как проверить заказ

Способ проверки отличается в зависимости от того, как вы получили заказ.

Курьером или в пункте выдачи

1. Откройте упаковку заказа и проверьте товары, целостность упаковки и срок годности.

Откажитесь от всего заказа, если:

- повреждена упаковка заказа;
- есть внешние повреждения товаров;
- истек срок годности товара;

Товар считается просроченным, если с момента получения до окончания срока годности осталось менее 30 дней или срок годности лекарства/БАД меньше продолжительности курса приема.

Товар НЕ считается просроченным, если вы заказали большое количество одинаковых товаров и срок годности каждого равен 30 дням и более.

- в заказе пришли не те товары;
- в заказе не хватает товаров;
- не понравился товар.

Верните заказ курьеру или сотруднику пункта выдачи. При необходимости заполните акт о несоответствии.

Примечание: Чтобы вернуть лекарства (в том числе ветеринарного назначения), которые подходят под [условия возврата](#), просто откажитесь от заказа в момент доставки курьером.

2. Проверьте работоспособность товаров позже. Если вы откроете или повредите хотя бы одну заводскую упаковку товара во время получения заказа, вы не сможете отказаться от него. В этом случае нужно будет оформить возврат товара.

При оплате онлайн деньги вернутся на вашу карту в течение 10 дней после отказа.

Мы сможем помочь быстрее, если вы напишете нам в [Telegram](#) или в чат на Маркете: после авторизации перейдите в разделе профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

В постамате

1. Откройте упаковку заказа и проверьте товары, целостность упаковки и срок годности.
2. Вы можете оформить возврат: в разделе профиля **Заказы** нажмите **Вернуть заказ**, выберите нужную опцию и заполните заявление.

В отделении Почты России

Сначала осмотрите посылку — упаковка должна быть целой. Затем попросите взвесить посылку — вес не должен отличаться от веса в извещении более, чем на 30 грамм.

Если упаковка повреждена или вес другой, попросите открыть посылку и оформить акт по форме 51 (на внешнее состояние отправления и разницу в весе). Вам не могут отказать в этом в соответствии с Приложением к приказу ФГУП «Почта России» от 17 мая 2012 г. № 114-п, п. 20.16 законодательства РФ. Если вы заметили недостатки у товаров, истек срок годности, товар не понравился или его вообще нет, откажитесь от посылки или [оформите возврат](#).

Если после проверки товар вам не подошел или не понравился, оформите [возврат](#). Обратите внимание, что некоторые товары нельзя вернуть. Ознакомьтесь со [списком](#) таких товаров.

Как получить заказ с примеркой и частичным выкупом

На карточках некоторых товаров есть отметка **Можно примерить**: при получении заказа вы можете примерить вещи и купить только те, которые вам подошли.

Для таких товаров возможна только курьерская доставка или доставка в пункты выдачи заказов, оборудованные примерочными кабинками. Вещи, которые вам не подошли, верните курьеру или сотруднику пункта выдачи. При этом:

- если вы выбрали оплату при получении, просто не оплачивайте их;
- если заказ с примеркой вы оплатили при оформлении на Маркете, деньги за возвращенные товары вернутся на карту в течение нескольких дней.

Как получить заказ в постамате

Чтобы забрать заказ из постамата, вам понадобится код получения. Когда заказ придет в постамат, код получения появится в разделе профиля **Заказы** в строке заказа. Код также будет отправлен вам:

- push-уведомлением в приложении;

- в SMS на номер телефона, указанный при оформлении заказа;
- на адрес электронной почты, указанный при оформлении заказа.

Если вы получаете заказ за другого человека, уточните у него код получения.

Примечание: При необходимости вы можете запросить код повторно. Для этого нажмите на экране постамата кнопку **Повторно запросить код получения**, затем введите номер заказа в появившемся поле. SMS с новым кодом придет на телефон, указанный при оформлении заказа.

В зависимости от технических особенностей постамаатов забрать заказ можно одним из способов:

- С помощью экрана постамата.
- С помощью приложения Яндекс Маркета.

Как открыть постаMAT с помощью экрана

1. На экране постамата нажмите **Получить заказ**.
2. Введите код получения.
3. Если выбрана оплата при получении, оплатите заказ через платежный терминал.
4. Ознакомьтесь со схемой постамата на экране. На схеме подсвечивается ячейка, в которой хранится ваш заказ. Если заказ многоместный, подсвечиваются все ячейки с коробками заказа.
5. Заберите заказ и закройте ячейки.

Как открыть постаMAT с помощью приложения Яндекс Маркета

1. Подойдите к постамату и откройте приложение Яндекс Маркета. Если у вас нет доступа в интернет, то дополнительно включите на мобильном устройстве Bluetooth.
2. Нажмите **Открыть постаMAT** на стартовой странице приложения или в разделе профиля **Заказы**.
Если на телефоне нет доступа в интернет, дополнительно введите код получения и нажмите **Получить заказ**.
3. Ячейка с вашим заказом откроется, заберите его и закройте ячейку.

Вы можете забрать заказ в течение трех дней с момента, когда курьер привезет его в постаMAT.

Как получить чек на покупку

Оплата при оформлении заказа (онлайн)

Чек можно найти в разделе профиля **Заказы**.

Оплата при получении заказа

Чек в электронном виде вы получите по почте или в SMS, бумажный чек выдают при доставке в пункт выдачи или постаMAT.

Обязательно получите чек: он нужен при [возврате](#) или [обслуживании](#). Если вы не получили чек, обратитесь в службу поддержки.

Вопросы и ответы

Как можно получить код активации или электронный сертификат

Электронный сертификат или код доступа для онлайн-подписки будет отправлен на адрес электронной почты, который указан в вашем личном кабинете. Письмо придет от имени сервиса, для которого вы оформляли сертификат. Обычно письмо приходит сразу после оплаты заказа, но иногда нужно немного подождать (не больше 30 минут).

Как получить заказ с лекарствами

1. Скажите сотруднику аптеки, что **оформили заказ на Яндекс Маркете** и у вас есть **номер заказа**. Продиктуйте этот номер, он есть в SMS и в разделе профиля **Заказы**: сотрудник сможет найти его на наклейке заказа.

Если по номеру найти заказ не получается, могут помочь:

- фамилия, имя и номер телефона покупателя (на кого оформлен заказ);
- состав и стоимость заказа.

2. Оплатите и получите заказ.

Как получить гарантийное обслуживание, если мне дали пустой гарантийный талон

Возьмите с собой в сервисный центр чек или [подтверждение покупки](#) на Яндекс Маркете. Если вас попросят доказать, где и когда вы купили товар, этого будет достаточно.

По закону «О защите прав потребителя» вам не могут отказать в гарантийном обслуживании только из-за того, что у вас нет чека или гарантийного талона. Если сервисный центр все равно не хочет вас обслуживать, напишите нам в [Telegram](#) или в чат на Маркете: после авторизации перейдите к заказу в разделе профиля **Заказы** и задайте вопрос в чате.

Как курьер сможет ко мне попасть, если я живу на охраняемой территории

Если вы живете в охраняемом поселке или при въезде во двор стоит шлагбаум, пожалуйста, пропустите машину курьера на территорию. Так он быстрее выдаст вам заказ и успеет доехать до других покупателей.

Я не смог получить заказ

Если вы не смогли принять курьера в указанный день, будет назначена новая дата доставки. После третьей неудачной попытки вручения заказ будет отменен.

Заказы в пунктах самовывоза можно забрать до конца [срока хранения](#). Чтобы забрать заказ позже, [продлите срок](#).

Если вам так и не удалось получить заказ, Маркет вернет вам деньги, кроме исключений: товаров индивидуального изготовления, которые созданы по заказу покупателя и не выпускаются массово.

Как отказаться от части товара или от всего заказа

Отмена заказа

В разделе профиля **Заказы** есть кнопка отмены.

Примечание: Если в заказе есть товары индивидуального изготовления, заказ можно отменить в течение 3 дней с момента оформления заказа согласно политике лояльности Маркета.

Отказ от части товаров

Пока нельзя отказаться от части товаров до или во время получения заказа. Но вы можете:

- [Отменить заказ](#) и заново заказать только нужные товары.
- Получить заказ и [вернуть ненужные товары](#).

Возврат товара

В этой статье описаны правила возврата товара, который был доставлен Маркетом или самим продавцом.

Обратите внимание: вернуть заказ можно только после смены статуса заказа на «Уже у вас», и если он [подлежит возврату](#).

Чтобы вернуть товар, который вы купили на Маркете или в приложении Яндекс Go, выполните три шага:



Подробнее об этом читайте в разделе [Как оформить возврат](#).

Какие товары можно вернуть

Вы можете вернуть товары надлежащего качества (без недостатков), но есть исключения:

- онлайн-подписки, карты оплаты и коды активации;
- продукты питания;
- живые цветы, если были нарушены рекомендации по хранению;
- товары со следами использования или с нарушенной комплектацией, товарным видом или упаковкой (согласно закону РФ «О защите прав потребителей»);
- товары индивидуального изготовления (согласно закону РФ «О защите прав потребителей»);
- лекарства (в том числе ветеринарного назначения).

Особенности возврата лекарств и ветеринарных препаратов ненадлежащего качества

Вы можете вернуть доставленные курьером лекарства и ветеринарные препараты ненадлежащего качества только в момент доставки.

Условия возврата

- Доставленный товар не соответствует заказанному: другое название, форма выпуска, количество упаковок или дозировка.
- Истек срок годности товара на момент продажи. Или срок годности настолько мал, что лекарство (в том числе ветеринарного назначения) нельзя применить в соответствии с назначенными рекомендациями врача.
- Не совпадают серии и/или сроки годности на упаковке и препарате.
- Упаковка помята, повреждена или негерметична.
- Отсутствует инструкция по применению препарата.
- Описание препарата в инструкции не соответствует фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям.
- Нет обязательной информации о товаре, в том числе информации на русском языке.

Особенности возврата товаров с подарком

Если к товару прилагался другой товар в подарок, их можно вернуть только вместе.

Особенности возврата крупногабаритных товаров

Крупногабаритный товар — это товар весом 30 кг и более.

Вы можете отказаться от крупногабаритного товара при получении в [момент проверки](#) или вернуть его после получения. Вернуть товары после получения можно только курьером.

При подготовке товара к возврату соблюдайте общие [правила упаковки](#). До приезда курьера не запечатывайте посылку — он может проверить товар. Если товар упакован в пленку, курьер может попросить ее развернуть.

В какие сроки можно вернуть товар

Товары ненадлежащего качества

Если у товара обнаружены существенные (неустранимые) недостатки или истекает срок годности, по закону (Ст. 18–19 [Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»](#)) его можно вернуть в течение гарантийного срока или срока годности.

Товар считается просроченным, если с момента получения до окончания срока годности осталось менее 30 дней или срок годности лекарства/БАД меньше продолжительности курса приема.

Товар НЕ считается просроченным, если вы заказали большое количество одинаковых товаров и срок годности каждого равен 30 дням и более.

Если после покупки товара ненадлежащего качества прошло 14 календарных дней, оформить возврат в личном кабинете уже не получится — нужно будет обратиться в сервисный центр. [Как это сделать](#)

Технически сложные товары

Вы можете оформить возврат технически сложного товара в течение 15 календарных дней со дня получения. Товар можно вернуть на условиях, предусмотренных законом «О защите прав потребителей».

Если прошло более 15 календарных дней, обратитесь в сервисный центр и получите заключение о том, что товар не подлежит ремонту. [Как обратиться в сервисный центр](#)

Перечень технически сложных товаров утвержден [постановлением Правительства РФ от 10 января 2011 г. № 924](#).

Товары с уценкой

Товары с уценкой можно вернуть в течение гарантийного срока, если продавец его установил.

Товары надлежащего качества

Если товар вам не подошел или не понравился, но у него сохранены потребительские свойства и товарный вид, по закону вы можете вернуть его в течение 7 календарных дней со дня получения.

Как оформить возврат

Вы можете отказаться от товаров и вернуть весь заказ целиком при получении, в [момент проверки](#).



Чтобы вернуть лекарства (в том числе ветеринарного назначения), которые подходят под [условия возврата](#), просто откажитесь от заказа в момент доставки курьером.

Если вы хотите вернуть товар уже после получения, сначала ознакомьтесь с [условиями и списком товаров](#), которые можно вернуть, а также со [сроками возврата](#).

Если товар подходит под условия, оформите заявку:

1. [Войдите](#) в аккаунт, с которого оформляли заказ.
2. Перейдите в раздел профиля **Заказы** и выберите нужный.
3. Нажмите **Вернуть заказ**.
4. Выберите причину возврата.
5. Обязательно приложите фотографии товара.
6. Выберите способ возврата: курьером, через пункт выдачи Маркета или через Почту России.
7. Для возврата курьером укажите адрес, дату возврата и время, когда он может забрать товар. Курьер позвонит в день возврата. При необходимости вы сможете перенести дату возврата или отменить его.

Если вы возвращаете товар через Почту России или пункт выдачи, выберите адрес из доступных вариантов.

8. Заполните банковские реквизиты, если вы оплачивали товар при получении.
9. Завершите оформление возврата, чтобы получить инструкцию по отправке товара.
10. Упакуйте товар, соблюдая [правила упаковки](#).

Если вы возвращаете товар курьером или через пункт выдачи, не запечатывайте посылку — ее могут проверить перед отправкой.

11. В зависимости от способа возврата отнесите товар в выбранный пункт выдачи, отделение Почты России или дождитесь курьера.



При возврате через пункт выдачи передача товара отразится в приложении — статус заявки сменится на **В обработке в пункте выдачи**.

Как упаковать товар для возврата



Сохраняйте упаковку в течение всего [срока возврата](#). В ней будет удобно возвращать товар, если он не подойдет.

Упакуйте товары так, чтобы они не повредились при транспортировке: поместите товар в заводскую упаковку, а затем в дополнительную коробку или пакет.

Также учитывайте требования к упаковке в зависимости от типа товара:

Жидкости

Обеспечьте герметичность товара.

Хрупкие товары

1. Оберните товар пленкой, которая была в комплекте.
2. Поместите его в коробку.
3. Положите в коробку наполнитель, чтобы товар был неподвижным во время перевозки — например, бумагу.

Потенциально опасные товары

Возвращайте товары, которые заправляются огнеопасными веществами, только с пустым топливным баком или баллоном. Это обеспечивает безопасность людей и имущества.

Примеры таких товаров

- Газовые баллоны.
- Двигатели внутреннего сгорания.
- Инструменты и оборудование с двигателем внутреннего сгорания или работающие на основе горючих веществ.

Как узнать статус посылки

Узнать статус возврата можно несколькими способами. Это зависит от того, как вы отправили посылку.

Если возврат курьером или через пункт выдачи Маркета

Посмотрите статус заказа в разделе профиля **Возвраты** или [обратитесь в поддержку](#).

Если возврат через Почту России

В квитанции на возврат найдите трек-номер и введите его на странице отслеживания отправок на [сайте Почты России](#).

Когда и как вернутся деньги

Деньги придут на карту в течение 10 дней после того, как товар поступит на склад, в среднем через 2–3 дня.

Банк может не прислать оповещение о возврате. Проверьте историю операций и, если деньги не вернулись, обратитесь в свой банк.

Стоимость товара

Способ возврата денег зависит от того, как вы оплачивали товар.

Как оплачивали товар	Как вернется его стоимость
Картой онлайн полностью или по частям (Сплит)	На карту, с которой вы оплачивали товар
Системой быстрых платежей	На карту, с которой вы оплачивали товар
При получении (наличными или картой)	На счет, указанный в заявлении на возврат

Баллы Яндекс Плюса

Возвращаются сразу после отмены заказа или возврата товара/части товаров. Максимальный срок зачисления баллов на бонусный счет — 7 дней.

Бонусы СберСпасибо

Для возврата бонусов СберСпасибо обратитесь в Сбербанк.

Расходы на возврат

Компенсация расходов на возврат поступит:

- деньгами на карту, с которой вы оплачивали товар онлайн;
- деньгами на счет, указанный в заявлении на возврат, если вы оплачивали товар при получении;
- баллами Плюса, если вы выбрали этот способ при оформлении возврата.

Вопросы и ответы**Хочу вернуть товар, но в сервисном центре мне не помогли**

Чтобы вернуть товар:

1. Получите в сервисном центре акт неремонтопригодности товара.
2. Напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: после авторизации перейдите в раздел профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Как узнать информацию по созданным возвратам

В разделе профиля **Возвраты** вы можете посмотреть инструкцию по возврату, а также узнать:

- статус возврата;
- номер заказа, по которому оформлен возврат;
- сумму возврата и количество баллов, если вы использовали их при оплате.

Услуги

На Маркете вы можете заказать услуги по установке мебели, техники и сантехники.

Оплата услуг

Оплатить услугу можно наличными или картой после того, как мастер завершит работы. Помимо этого, вы можете договориться с мастером о дополнительных услугах и оплатить их отдельно.

Заказ услуг



Услуги доступны для Москвы — без доплат в пределах МКАД и 45 рублей за км при выезде до 70 км от МКАД.

Чтобы заказать услугу:

1. Найдите нужную услугу и нажмите **Добавить в корзину**.
2. Перейдите в корзину и нажмите **К оформлению**.
3. Выберите дату и время, когда вам удобно принять мастера.
4. Подтвердите заказ.

Мастер позвонит заранее — вы сможете скорректировать время его прихода, уточнить детали заказа и договориться о дополнительных работах. Обратите внимание, что дополнительные работы, которые не входят в стоимость услуги, оплачиваются отдельно.

Объем работ

Подробнее об этом читайте [здесь](#).

Вопросы и ответы

Как отменить установку

Чтобы отказаться от услуги, в разделе профиля **Заказы** нажмите **Отменить**.

Как изменить время и дату установки

Напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: перейдите в раздел профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Что делать, если мебель или технику установили некачественно

Услуги оказывает наш партнер — сервис Clicker. Партнер дает 1 год гарантии на все работы.

Если мастер выполнил установку некачественно, обратитесь к партнеру по телефону +7 499 938-83-89.

Если решить вопрос не удалось, напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы помочь. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: перейдите в раздел профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Что делать, если мне нужны работы, которые не входят в стоимость услуги

О дополнительных работах, которые не входят в стоимость услуги, вы можете договориться напрямую с мастером.

Обратите внимание, что дополнительные работы оплачиваются отдельно.

Доставка товаров из-за рубежа

На Маркете есть товары, которые можно заказать из-за границы с доставкой в Россию. У таких товаров стоит пометка **Из-за рубежа**.

Беспроводные наушники Apple AirPods 3 Lightning Charging Case, белый

4.8 ★★★★★ (428)

14 200 ₽ **Вам -29%** 19 990 ₽

Сплит 0-0-6

Из-за рубежа ...

По клику 20 июля, курьер Маркета · 0 ₽

С 20 июля, в пункт выдачи · 0 ₽

Digital Planet 📍 ⭐ 4.9/32159 ...



Ещё 6% скидки на этот товар
Выберите любимую категорию



0-0-6

Купить сейчас

В корзину



Ограничение: Покупка товаров из-за рубежа доступна гражданам России в возрасте от 18 лет.

Вы можете оплатить товары картой при оформлении заказа (в том числе картой Пэй) или через систему быстрых платежей.

Баллы Плюса и промокоды Маркета не действуют на товары с доставкой из-за границы.

Способы и стоимость доставки

Товары доставляются курьером или в пункт выдачи.

Сроки и способы доставки можно посмотреть на карточке товара. Так как товар будет проходить таможеню, в заказе сначала отображается примерная дата доставки. Когда товар поступит в сортировочный центр в России, дата изменится на точную.

Стоимость доставки зависит от населенного пункта, в который нужно привезти товар. Подробности можно узнать на странице [Доставка Яндекс Маркета](#).

Таможенная пошлина

Таможенная пошлина — это обязательная плата за перемещение товаров через границу. Ее нужно заплатить, если на момент прибытия заказа на таможеню превышена норма беспошлинного ввоза: в заказе товары на сумму более 200 евро или весом более 31 кг.



Внимание:

Не рекомендуется заказывать на один и тот же паспорт в течение месяца:

- больше двух одинаковых товаров за один раз;
- несколько похожих дорогих товаров;
- много недорогих одинаковых товаров.

Если не учитывать эти ограничения, на таможне заказ могут посчитать коммерческой партией и не пропустить. Например, три смартфона, заказанных в течение месяца, или 20 пар носков в двух заказах скорее посчитают коммерческой партией, а 12 разных предметов одежды в течение месяца, скорее всего, пропустят.

Как рассчитывается пошлина

Если заказ стоит более 200 евро или весит более 31 кг, нужно оплатить 15% от суммы превышения или 2 евро за каждый килограмм сверх нормы. Дополнительно придется заплатить таможенный сбор (500 рублей) и комиссию брокера.

Пошлина, таможенный сбор и комиссия брокера не возвращаются, если отказаться от получения товара или вернуть товар надлежащего качества.

Примеры

- **Товар стоит 300 евро и весит 10 кг**

Как считается пошлина: $((300 - 200) \times 15\% = 15 \text{ евро}) + 500 \text{ рублей} + \text{комиссия брокера}$.

- **Товар стоит 800 евро и весит 35 кг**

Как считается пошлина: $((35 - 31) \times 2 = 8 \text{ евро}) + 500 \text{ рублей} + \text{комиссия брокера}$.

- **Товар стоит 300 евро и весит 35 кг**

Как считается пошлина:

$((300 - 200) \times 15\% = 15 \text{ евро}) + 500 \text{ рублей} + \text{комиссия брокера}$ — за превышение лимита стоимости,

$((35 - 31) \times 2 = 8 \text{ евро}) + 500 \text{ рублей} + \text{комиссия брокера}$ — за превышение лимита веса.

Если лимит превышен и по стоимости и по весу, пошлины не суммируются — оплатить придется наибольшую из двух пошлин. В данном случае, 15 евро + 500 рублей + комиссия брокера, потому что пошлина за стоимость превышает пошлину за вес.

Как оплатить пошлину

Чтобы оплатить пошлину онлайн, нужно перейти по ссылке, которая придет от брокера в SMS или на электронную почту. Брокеры, которые могут прислать письмо или SMS со ссылкой на оплату таможенной пошлины, перечислены в пункте 4.8 оферты Яндекс Маркета. [Узнать список брокеров](#)

Ссылка для оплаты пошлины действует 10 дней — в течение этого срока нужно внести оплату. Если вы не успели — обратитесь в службу поддержки: напишите в [Telegram](#) или в чат на Маркете. Для этого после авторизации перейдите в раздел профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

Если не оплатить пошлину, заказ отправят обратно продавцу.

Декларирование товаров



Внимание:

При оформлении заказа и заполнении данных для таможни указывайте настоящие данные человека, который будет получать заказ. Иначе заказ не пройдет таможенный контроль и будет отменен.

Все товары, которые доставляют из-за границы, нужно декларировать. Для этого необходимы паспортные данные и ИНН получателя.

1. После оформления заказа нажмите на блок **Добавьте данные для таможни**.
2. Заполните поля вручную или используйте данные из вашего Яндекс ID.

Если вы не передадите Маркету эти данные в течение 24 часов после оформления заказа, заказ будет отменен.

Примечание:

Продавец может связаться с вами по указанным контактам для уточнения данных.

Вопросы и ответы

Как изменить данные доставки

Когда заказ поступит в сортировочный центр Маркета, вы сможете изменить дату, адрес, способ доставки и срок хранения заказа. Подробнее читайте в разделе [Доставка](#).

Как изменить получателя

После оформления заказа изменить получателя не получится — информация о получателе не должна отличаться от данных, которые Маркет указывает в таможенной декларации.

Как отменить заказ

Вы можете отменить заказ в любой момент до того, как он перейдет в статус **Продавец собрал и упаковал**. После этого отменить заказ не получится, но вы сможете вернуть товары после получения.

1. [Войдите](#) на сервис.
2. Найдите ваш заказ в разделе **Заказы** профиля и нажмите **Отменить**.

Если заказ задерживается на 14 дней после обещанной даты доставки, вы можете подать заявку на отмену через службу поддержки.

Как вернуть товары

Процесс возврата товаров из-за рубежа ничем не отличается от обычного возврата на сервисе. Подробнее читайте в разделе [Возврат при покупке на Маркете](#).

Скидки и промокоды

Если вы оформляете заказ на Маркете, вы можете использовать [скидки](#) и [промокоды](#). Например:

- Вы можете оплатить заказ [баллами кешбэка Яндекс Плюс](#).
- Вы можете получать уведомления с выгодными предложениями, для этого подпишитесь на рассылку в настройках вашего аккаунта.

Скидки

Почти все промокоды, акции и скидки на Яндекс Маркете суммируются. Некоторые акции несовместимы с промокодами — об этом написано на странице товара.

Промокоды

Промокоды можно найти в рекламных баннерах на Яндекс Маркете, а применить их перед началом оформления заказа. Чтобы использовать промокод, [авторизуйтесь на сервисе](#).

В заказе можно использовать только 1 промокод. Например, если вы уже применили промокод на весь заказ, активировать еще один, на скидку для конкретного товара, не получится.

Подробнее см. [Правила использования промокодов](#).

Примечание: Если ваш заказ разделится на несколько посылок, скидка по промокоду распределится по товарам, на которые она действует. Каждая посылка станет дешевле. Промокод на бесплатную доставку действует на все посылки в заказе, кроме крупногабаритных.

Когда нельзя применить промокод

Скидка по промокоду не распространяется на стоимость доставки, а также некоторые товары:

- Товары-исключения:
 - системы нагрева;
 - электронные испарители и аксессуары;
 - товары бренда Dyson;
 - подарочные сертификаты;
 - товары из-за рубежа;
 - [арендованные устройства с подпиской Яндекс Плюс](#);
 - товары продавцов и брендов из [списка](#);
 - товары из раздела **Продукты питания**;
 - большинство товаров из раздела **Аптека**;
 - товары из раздела **Уценка**, продавец у которых Яндекс Маркет;
 - товары из раздела **Кальяны и аксессуары**;
 - товары из раздела **Цифровые товары**;
 - товары из раздела **Яндекс Лавка**.

- Товары по акции: некоторые акции несовместимы с промокодами — об этом написано на странице товара.
- Крупногабаритные товары. Для заказов с такими товарами не работают промокоды на бесплатную доставку — они всегда [доставляются платно](#).

Почему промокод не применяется

- Промокод выдан службой поддержки другому пользователю. Например, покупателю могут выдать персональный промокод, если магазин отменил заказ, нарушил сроки доставки или отправил не тот товар. Такой промокод можно применить только с аккаунта, на который он был выдан.
- Истек срок действия промокода или он не работает с товарами в корзине — например, они продаются по акции или уже с максимальной скидкой.
- Нарушены условия использования [сервиса](#) или [промокодов](#).
- Приложение Яндекс Маркет не обновлено до последней версии.

Как вернуть промокод при отмене заказа

Промокодом вы сможете воспользоваться ещё раз. Как и когда — зависит от того, получили вы заказ или нет:

Я отменил заказ до получения

Через 2–3 часа вы снова сможете ввести тот же промокод.

Я получил заказ и вернул его

Через 4 часа после возврата денег промокод восстановится, и вы снова сможете использовать его.

Если заказ [разделен на несколько посылок](#), промокод вернется, если вы отмените или вернете все посылки. Если вы вернули товар ненадлежащего качества, мы дадим вам новый промокод в размере использованной скидки

Обслуживание в сервисных центрах

Если вы купили технически сложный товар и нашли поломку, вы можете:

- обратиться в сервисный центр, рекомендованный производителем;
- оформить [возврат](#), если прошло меньше 15 дней с покупки (не считая дня получения).

Специалисты сервисного центра осмотрят товар и помогут решить проблему.

Перечень технически сложных товаров утвержден [постановлением Правительства РФ от 10 января 2011 г. № 924](#).

Что взять с собой в сервисный центр

- Документ, который подтверждает, что вы купили товар на Маркете (например, [чек](#) или [подтверждение покупки](#)).
- Еще может пригодиться гарантийный талон: обычно он входит в комплектацию товара.

Вам не могут отказать в гарантийном обслуживании, если у вас нет чека или гарантийного талона, по закону «О защите прав потребителя». Если сервисный центр отказывает вам в обслуживании, напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7. Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Маркете: перейдите в раздел профиля **Заказы**, найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.>

Куда обращаться

У каждого производителя свои сервисные центры.

Подробнее об этом читайте [здесь](#).