

Яндекс Маркет (web)

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

05.08.2024

Яндекс Маркет (web). Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации сервиса. Версия 1.

Дата подготовки документа: 05.08.2024.

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 (web), 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 (web), 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 (web), 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 (web), 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

Информация по эксплуатации.....4

Информация по эксплуатации

Ниже представлена информация по эксплуатации ПО Яндекс Маркет (web) касательно каждой функциональной возможности.

Вход и работ с аккаунтом

Как войти на Яндекс Маркет

Чтобы войти на Маркет, перейдите на [сервис](#), в правом верхнем углу нажмите **Войти** и авторизуйтесь с вашим [Яндекс ID](#). Регистрироваться отдельно для покупок на Маркете не придется.

Как добавить и удалить адреса доставки

1. [Войдите на сервис](#).
2. В левом верхнем углу главной страницы вы увидите  адрес, на который вы оформляли заказ 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  справа от адреса, а затем в правом верхнем углу нажмите  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](#).

Поиск и выбор товаров

Вы можете искать товары с помощью каталога или поисковой строки. 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 **Все 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 выберите значения параметров в блоке слева.



Примечание

Нажмите значок , чтобы посмотреть подробную информацию о параметре.

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. Их можно найти:

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

Карточка товара

Карточка — это набор страниц с подробной информацией о товаре. На одной карточке могут быть представлены предложения нескольких магазинов. Все предложения товара можно увидеть в разделе **Все предложения**.

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  или . Наведите на него курсор, 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.

- просмотра карточек товаров;
- сравнения товаров;
- добавления товаров в Избранное;
- изучения оценок товаров, чтения отзывов и вопросов о них;
- консультаций с брендами.

Как добавить товар к сравнению

Нажмите значок :

- на странице категории или результатов поиска в блоке товара;
- на карточке товара.

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

Как перейти к списку сравнения

Чтобы сразу перейти к списку сравнения, нажмите на всплывающую панель. Если панель исчезла, то открыть список сравнения можно позже — нужно перейти в раздел **Списки сравнения**.

Как показать параметры, которые отличаются

Вы можете сравнить товары как по всем характеристикам, так и по различающимся.



Примечание

Чтобы удалить товар из списка сравнения, наведите курсор на изображение товара и нажмите .

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 за компьютером, а продолжить — на мобильном устройстве.

Как добавить товар в избранное

Нажмите значок :

- на странице категории или результатов поиска в блоке товара;
- на карточке товара.

Как удалить товар из избранного

1. На главной странице в правом верхнем углу выберите **Избранное**.
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

Вы можете перейти к отзывам в верхней части [карточки товара](#) — там отображаются отзывы на товар у выбранного продавца.

Чтобы посмотреть общие отзывы на товар у всех продавцов, перейдите в раздел **Товар на Маркете** на карточке товара.

Как оставить отзыв

На карточке товара

Перейдите в раздел **Отзывы** и нажмите кнопку **Оставить отзыв**.

На странице Заказы

Нажмите значок . Выберите товар, о котором хотите написать, и нажмите кнопку **Оставить отзыв**.

В личном кабинете

Нажмите на фото профиля, затем выберите пункт **Мои отзывы и вопросы** → **Задания**. 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.

В отзывы можно добавить фотографии. Учитывайте ограничения:

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

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

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

Баллы кешбэка

: Если у вас есть подписка Яндекс Плюс, вы можете оставлять отзывы на товары и получать за это баллы. Баллы начисляются за отзывы на некоторые товары, которые вы купили на Маркете.

Как это работает

После получения некоторых товаров на Маркете вы увидите всплывающее окно с предложением оставить отзыв. Отзыв, за который можно получить баллы, помечен значком Плюса **X баллов за отзыв**.

△ Чтобы получить баллы кешбэка за отзыв, его нужно оставить сразу после появления всплывающего окна. Если сделать это позже — ваш отзыв будет учтен, но баллы за него начислены не будут.

Если ваш отзыв не пройдет модерацию, у вас будет еще две попытки добавить его и получить за это баллы кешбэка. На каждую попытку дается 7 дней.

Особенности

- Баллы поступят на ваш счет в течение пяти дней после публикации отзыва. Узнать, что отзыв прошел модерацию и опубликован, можно на странице [Мои публикации](#).
- Баллы кешбэка действительны в течение трех лет, если ваша подписка Яндекс Плюс активна. Если подписку отменить или не оплатить, баллы сгорят через 30 дней. Подробнее о кешбэке прочтите в [Справке сервиса Яндекс Плюс](#).

Достижения

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

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

Как это работает

- 2.1. Вы оставляете отзыв и получаете достижение.
- 2.2. Отзыв попадает на модерацию. В это время достижение еще заблокировано.
- 2.3. Если отзыв прошел модерацию, достижение разблокируется, а если нет — удаляется.



Примечание

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

Вопросы о товарах

Вы можете задать свой вопрос в разделе **Вопросы о товаре**. На него ответят другие пользователи или производитель. Ответы производителей отмечены специальным 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](#).

Консультации с брендом

При выборе товаров на Маркете можно сравнивать их характеристики, читать отзывы и советы экспертов, писать вопросы и получать ответы. А еще на сайте Маркета можно заказать обратный звонок представителя бренда и задать вопросы ему.



Внимание

Заказать обратный звонок можно только на сайте Маркета. В мобильной версии сайта и приложении опция недоступна.

Сейчас можно связаться с консультантами этих брендов:

- Braun
- De'Longhi
- Hansa
- Kenwood
- Kitfort
- Stiebel Eltron
- Weissgauff

Как заказать обратный звонок

1. Введите название товара в поисковой строке или выберите его в каталоге.
2. Перейдите на карточку товара в раздел **Вопросы о товаре**.
3. Нажмите кнопку **Заказать обратный звонок**.
4. В открывшемся окне введите номер телефона и нажмите **Заказать звонок**.

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** 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.

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

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.



Как искать товары магазина

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

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.

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 **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!»

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 наведите курсор на значок  **Отличный продавец**.

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



Отличный продавец 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**. В открывшемся окне укажите нужное количество товара.

Добавьте в корзину еще товары, если нужно.

Как оформить заказ

1. Перейдите в корзину: нажмите значок  в правом верхнем углу сервиса.

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

Промокод можно ввести в блоке с ценой заказа. Потратить баллы кешбэка, начисленные за прошлые покупки, можно позже, при оплате заказа картой онлайн.

3. Нажмите кнопку **Перейти 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 опцию **Оставить у двери**.

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, 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. Чтобы увидеть, какие посылки не получится доставить в конкретный пункт выдачи или почтовое отделение — нажмите значок .



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 Яндекса, 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 на странице [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 на странице [Заказы](#).

Как отменить заказ

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



Примечание

Если в заказе есть [товары индивидуального изготовления](*товары индивидуального изготовления), 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](#)

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 ₽ 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 **Перейти 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](#).

Доставка

На Маркете есть товары, которые можно купить сразу на сервисе, и 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 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 — 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
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 (Д × Ш × В)	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 заказ 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. 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 (Д × Ш × В)	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] (*разгрузку товаров) нужно оплатить отдельно по цене [подъема без лифта на 1 этаж](#). Для этого при оформлении заказа выберите **Разгрузка у дома**.

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

- 4.1. На странице корзины нажмите кнопку **Перейти к оформлению**.
- 4.2. Выберите способ доставки **Пункт выдачи**.
- 4.3. В левом верхнем углу карты нажмите кнопку **Фильтры**.
- 4.4. В открывшемся окне выберите условия поиска.
- 4.5. Нажмите кнопку **Показать**.
- 4.6. 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



Внимание

Дату быстрой доставки и доставки **По клику** 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 на странице [Заказы](#).
3. В блоке **Данные доставки** → **Дата доставки** нажмите **Изменить** и выберите новую дату.

Пример



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 только в приложении Маркета, если выбрана курьерская доставка и на карточке товара есть надпись **Доставка Яндекс со своего склада**. Учитывайте, что при изменении адреса срок доставки может увеличиться.



Внимание

Адрес для быстрой доставки и доставки **По клику** изменить нельзя.

Чтобы изменить адрес доставки:

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

Пример



Если вы хотите поменять адрес доставки заказа, но при оформлении выбрали доставку в пункт выдачи заказов или уже один раз поменяли 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

Способ доставки можно изменить только в мобильном приложении Маркета.

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 на странице [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.

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



Примечание

Отследить заказ можно в мобильном приложении Маркета и на сайте.

На странице [Заказы](#) рядом со статусом заказа появится кнопка **Отследить** — при доставке заказа курьерской службой или вызове курьера **По клику**.

Нажмите **Отследить**, чтобы увидеть местоположение курьера и другие детали доставки:

- при доставке курьерской службой — какой интервал доставки и сколько примерно доставок перед вашей;
- при вызове курьера **По клику** — на каком этапе находится заказ и сколько примерно времени до конца этапа.

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 на странице [Заказы](#).
2. В блоке **Получатель** нажмите кнопку **Изменить получателя** и введите новые данные.

Пример



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.



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 на странице [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](*срок годности) товара;
- 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.

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 хотя бы одну упаковку товара во время получения заказа, курьер вынужден будет вам отказать, если вы захотите его вернуть.
3. Если в заказе недостача или не те товары, на странице [Заказы](#) нажмите **Вернуть заказ**, выберите опцию **Привезли не то** и заполните заявление. Мы свяжемся с вами и поможем решить проблему.

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 на страницу [Заказы](#), найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

В постаменте

1. Откройте упаковку заказа и проверьте товары, целостность упаковки и срок годности.
2. Вы можете оформить возврат: на странице [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 по законодательству 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 **Есть примерка**: 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 на странице [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 постаматов забрать заказ можно одним из способов:

- с помощью экрана постамата;
- с помощью приложения Яндекс Маркета.

Рекомендуем заранее скачать мобильное приложение, особенно если будете забирать заказ без подключения к интернету.

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

Если у вас возникли проблемы с получением заказа, 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 на странице [Заказы](#) и задайте вопрос в чате.

Как получить чек на покупку

Оплата при оформлении заказа (онлайн)

Чек можно найти на странице Мои 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 постамат.

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

Товары 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**.



Внимание

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 таможенную, 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](*обязательная плата) за перемещение товаров через границу. Ее нужно заплатить, если на момент прибытия заказа на таможенную превышает

норма беспошлинного ввоза. До 1 апреля 2024 года пошлина уплачивается за заказ дороже 1000 евро или весом больше 31 кг.



Примечание

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 oferty Яндекс Маркета. [Узнать список брокеров](#)

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**.

Где найти блок



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.

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.
- [В кредит](#). Пока что эта возможность — эксперимент и доступна не всем. Скоро такая возможность появится у всех пользователей.



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](#).



Примечание

Если вы покупаете ювелирные изделия с доставкой Яндекса, 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.

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.

Чеки и подтверждения заказов

Как получить чек

Способ получения чека зависит от способа оплаты заказа.

Оплата при оформлении заказа (онлайн)

Чек можно найти на странице Мои 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 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.

Оплата частями

Яндекс Сплит

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

За оплату заказа со Сплитом на четыре или шесть месяцев 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, прочтите 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 на улучшенный Сплит, а потом захотите вернуться к обычному варианту Сплита на 2, 4 и 6 месяцев 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 покупать с улучшенным Сплитом

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.

Как перейти на улучшенный Сплит

- 2.1. Соберите корзину и нажмите **Перейти к оформлению**.
- 2.2. Включите опцию **Разбить в сплит**.
- 2.3. Выберите удобную для вас продолжительность Сплита. Варианты со значком замочка позволяют перейти на улучшенный сплит.
- 2.4. Выберите один из вариантов Сплита с замочком и нажмите **Разблокировать сплит**.
- 2.5. В появившемся окне нажмите **Перейти на Госуслуги**.
- 2.6. Авторизуйтесь на сервисе Госуслуги. Проверка ваших данных займет пару минут.
- 2.7. Разрешите Яндекс Банку проверить вашу кредитной истории. Нажмите **Получить код**, чтобы подписать согласие на запрос. Введите код, полученный в смс. Дождитесь одобрения лимита на покупки с Улучшенным Сплитом.
- 2.8. Чтобы подписать кредитный договор с Яндекс Банком, нажмите **Получить код**. Введите код из смс.

2.9. Нажмите **Выбрать**, чтобы указать карту, с которой будут списываться платежи по улучшенному Сплиту.

Как покупать с улучшенным Сплитом

2.1. Соберите корзину и нажмите **Перейти к оформлению**.

2.2. Включите опцию **Разбить в сплит**.

2.3. Выберите удобную для вас продолжительность улучшенного Сплита.

2.4. Выберите карту для списания платежей. Если потребуются, нажмите **Изменить** и смените карту.

2.5. Нажмите **Оформить сплит**.

2.6. 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](#).

Покупка в кредит

Условия кредита

Условия кредита подбираются автоматически в процессе его оформления в зависимости от срока кредита. Первоначальный взнос — 0 рублей. Также для получения кредита нужно быть гражданином России в возрасте от 18 до 70 лет.

Как оформить кредит

1. На этапе оформления заказа или уже в корзине выберите **Купить в кредит**.
2. Укажите срок, в течение которого вы готовы погасить кредит.
3. Укажите свои ФИО, номер телефона и почту.
4. Ознакомьтесь с условиями обслуживания и обработки персональных данных.
5. На указанный номер телефона придет SMS с кодом. Введите код в специальном поле.
6. Укажите или проверьте паспортные данные, если они заполнились автоматически.
7. Введите ежемесячный доход для расчета кредита.
8. Подождите несколько минут, банк подготовит персональное предложение по условиям кредита.
9. Ознакомьтесь с условиями кредита.
 - Если вам подходят условия кредита, введите код из SMS.
 - Если условия кредита не подходят, нажмите кнопку **Отказаться от кредита**.

Какие товары нельзя купить в кредит

Кредит нельзя оформить, если ваш заказ менее 50 000 и более 300 000 рублей, а также в заказе есть:

- онлайн-подписки, карты оплаты;
- товары из Лавки;
- товары, которые можно оплатить только в пункте выдачи (например, алкоголь).

Помощь рядом

Помощь рядом — это социальный проект Яндекса по поддержке благотворительных фондов. Вы можете принять участие в проекте, чтобы помочь детям, людям в трудной жизненной ситуации или животным.

Пожертвования делаются округлением суммы покупки в сторону увеличения до заранее установленной степени, а разница идет в пользу благотворительных фондов.

Как стать участником проекта

Чтобы принять участие, на странице [Помощь рядом](#) ознакомьтесь с условиями и подтвердите свое согласие. Для этого нажмите кнопку **Хочу помогать**.

Вы можете выбрать разные степени округления — до 10, до 50 или до 100 рублей.

За каждым из видов помощи стоит один или несколько фондов. Список фондов может со временем изменяться. На собранные через Помощь Рядом деньги фонды ежемесячно заказывают необходимые им товары.

Страница проекта доступна в пункте меню **Помощь рядом** вашего профиля на Маркете и в приложениях Маркета. На ней можно:

- посмотреть общую сумму ваших пожертвований;
- изменить степень округления;
- выбрать фонды для пожертвований;
- посмотреть отчеты о результатах работы проекта;
- отказаться от участия в проекте.

Как работает округление

После того, как вы станете участником проекта, стоимость каждого вашего заказа будет автоматически округлена до заданной вами степени.

Например, вы совершаете заказ на 913 рублей, а заданная степень 10 рублей. Сумма заказа составит 920 рублей, из которых 913 рублей поступят на оплату товара, а 7 рублей — в выбранный вами фонд проекта Помощь рядом.

Если сумма оплаты оказалась кратна заданной степени, то округления не произойдет. Например, вы установили степень округления 50 рублей, а сумма составила 1350 рублей.

Округление суммы заказа происходит после применения всех скидок и промокодов. Сумму пожертвования вы сможете увидеть в детализации вашего заказа. Если вы оформите возврат, вместе с суммой заказа вам вернется и сумма округления.

Ограничения по способам оплаты

Округление пока что доступно только для онлайн-оплаты картой или баллами [Яндекс Плюса](#). При оплате другими способами округления не будет.

Чтобы использовать для участия в проекте новую карту, при вводе данных выберите опцию **Запомнить данные карты**. Без этой опции округление работать не будет.

Скидки и промокоды

Если вы оформляете заказ на Маркете, вы можете использовать скидки и промокоды. Например:

- Все товары, которые участвуют в распродаже, собраны на [специальной странице](#).
- Также у нас есть [промокоды](#) и возможность оплатить заказ [баллами кешбэка Яндекс Плюс](#).
- При покупке некоторых товаров вы можете получить скидку [на другие товары](#).
- Вы можете получать письма с выгодными предложениями, для этого подпишитесь на рассылку в настройках вашего аккаунта. Письма будут приходить на почту, которую вы указали в настройках.

Скидки

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

Многие товары могут принести скидки на другие товары. Исключения:

- [некоторые лекарства](#);
- [алкоголь](#);
- подарочные сертификаты;
- товары бренда Dyson.

Как посмотреть товары, которые можно купить со скидкой или по акции вместе с «основным»

Добавить товар в корзину

Добавляйте товары в корзину — они могут принести скидки на другие товары. Наша система вычислит, какая будет скидка и на какие товары — вы увидите специальное сообщение об этом.

А в корзине внизу будет подборка товаров, которые можно купить со скидкой вместе с «основным» товаром.

Посмотреть страницу товара

Условия отдельных акций можно найти на странице товара. Например, если по акции с одним товаром идет второй в подарок, на странице товара можно посмотреть условия этой акции, нажав кнопку  в блоке **Подарок при покупке**.

Если вы удалите товар, который приносит скидки, цены на остальные товары будут пересчитаны и скидка пропадет. Скидки на другие товары остаются, только если в корзине есть «основной» товар, который снизил цены.

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 разделился 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 нагреваения;
 - электронные испарители и аксессуары;
 - товары бренда Dyson;
 - подарочные сертификаты;
 - товары из раздела [Продукты питания](#);
 - большинство товаров из раздела [Аптека](#).
 - товары из раздела [Уценка](#), продавец у которых Яндекс Маркет.
- Товары по акции:

Некоторые акции несовместимы с промокодами — об этом написано на странице товара. Например, если по акции с одним товаром идет второй в подарок, на странице товара можно посмотреть условия этой акции, нажав кнопку  в блоке **Подарок при покупке**.
- 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.

Если у вас проблемы с промокодами, 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 на страницу [Заказы](#), найдите нужный заказ и задайте вопрос в чате.

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

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.

Возврат товара

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



Подробнее об этом читайте в разделе [Как вернуть товар](#).

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 индивидуального изготовления (согласно закону РФ «О защите прав потребителей»);
- товары со следами использования или с нарушенной комплектацией, товарным видом или упаковкой (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

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 его можно вернуть в течение гарантийного срока или срока годности.

Технически сложные товары

Вы можете оформить возврат технически-сложного товара в течение 15 календарных дней со дня получения.

Если прошло более 15 календарных дней, обратитесь в сервисный центр и получите заключение о том, что товар не подлежит ремонту. Также вернуть товар можно на условиях, предусмотренных законом.

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 вернуть товар

Вы можете отказаться от товаров и вернуть весь заказ целиком при получении, в момент проверки.



Примечание

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 на страницу [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.



Примечание

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

Как упаковать товар для возврата



Примечание

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.

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
В кредит	На кредитный счет
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

Если вы возвращаете товар с браком или доставленный вам по ошибке, 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.
- Для товаров надлежащего качества расходы на возврат не компенсируются.

Проценты за кредит

Для товаров надлежащего качества проценты за кредит не компенсируются.

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 на странице **Профиль** → **Возвраты** или обратитесь в поддержку.

Если возврат через Почту России

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