**Общая информация**

**Что такое Magnum Go?**

Magnum Go – это сервис доставки продуктов, работающий в крупных городах РК, в которых представлена торговая сеть Magnum Cash&Carry. На данный момент в городах Алматы, Нур-Султан, Шымкент и Петропавловск.

**Наши преимущества:**

* Гибкая доставка: наша доставка работает с 10:00 до 22:00 в 4 временных интервала в городах Алматы и Нур-Султан. Для Шымкента сервис доставки работает с 09:00 до 21:00. Для Петропавловска сервис доставки работает с 09:00 до 22:00. Закажите доставку на сегодня, завтра или послезавтра – мы тщательно отберем продукты и доставим в удобное для вас время.
* Экономия вашего времени: выберите наш сервис, и вам больше не придется тратить свое время на длительный поход в супермаркет и пробки на дороге. Проведите сэкономленное время с близкими и родными.
* Свежесть продуктов: мы собираем ваш заказ с полок супермаркета перед доставкой, внимательно проверяя срок годности и свежесть.

**РЕГИСТРАЦИЯ, ВХОД, ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ**

**Где доступны заказы?**

Заказ можно оформить через мобильное приложение Magnum Go, доступное для скачивания на [iOS](https://apps.apple.com/us/app/magnumgo/id1505755497) и [Android](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.citrobyte.magnum).

**Как зарегистрироваться?**

Регистрация проходит по номеру сотового телефона. Номер телефона должен быть зарегистрирован в сети мобильных операторов РК. Для авторизации в приложении укажите корректный номер телефона и введите пятизначный код, отправленный по СМС.

**Что такое ПИН-код и для чего он нужен?**

ПИН-код: четырёхзначный цифровой пароль, используемый для подтверждения оплаты при оформлении заказа. Если вы забыли пароль, вам необходимо выйти из своего аккаунта в приложении и зайти снова. При новом входе будет предложено завести новый пароль.

**Как добавить адрес доставки?**

Добавление адреса доставки доступно в момент первого входа в приложение. Если вам необходимо изменить адрес, зайдите на главную страницу приложения, нажмите на адрес магазина, расположенный в верхней части экрана приложения, и выберите опцию «Изменить адрес». Также, вы можете добавить новый адрес в разделе профиль, нажав на иконку «человечек» в верхней части экрана слева. В профиле доступен раздел «Мои адреса».

**Сколько адресов можно указать в приложении?**

Один пользователь может указать неограниченное количество точек доставки. Для удобства ваши адреса сохранятся в приложении, и вы всегда сможете быстро заказать продукты домой себе или близким.

**ФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗА**

**Как искать товар в каталоге?**

Наш каталог товаров поделен на разделы, которые для удобства также делятся на небольшие категории. Вы можете искать товар в нужном разделе, а можете перейти на вкладку «Все товары» и ввести название товара в строке поиска сверху.

Вам нужно выбрать товар, указать количество и добавить его в корзину.

При добавлении товаров в корзину автоматически рассчитываются и добавляются платные пакеты. Если при фактической сборке нам понадобится меньше пакетов, мы скорректируем количество и стоимость заказа уменьшится. К сожалению, пока к добавлению доступны только стандартные пластиковые пакеты.

**Я уже оформлял заказ ранее. Хочу вновь заказать те же товары, нужно ли мне заново заполнять корзину?**

Все ранее оформленные заказы сохраняются в истории – раздел «Мои заказы». Для удобства мы добавили функцию «Повторить заказ», которая позволит заполнить корзину за пару кликов, вам останется только проверить количество товара и провести оплату.

**Могу ли я выбрать товары на развес?**

Да, весовые товары также доступны к заказу. При сборке таких товаров вес может отличаться от заявленного в пределах 10%. Поэтому для весовых товаров при блокировании суммы заказа дополнительно резервируются 10% от стоимости указанного клиентом веса. Фактические вес и сумма подобных товаров будут отображены в деталях заказа.

**Есть ли ограничения по весу?**

Ограничение по весу отсутствует.

**Есть ли требования по минимальной сумме заказа?**

Да, сумма заказа должна составлять не меньше 4 000 тенге.

**Можно ли оформить предварительный заказ?**

Да, вы можете заказать доставку заранее – за 1 или 2 дня до дня доставки.

**Возможен ли возврат купленных товаров/отмена заказа?**

Вам необходимо проверить полноту заказа в присутствии Курьера. Если вас не устраивает качество товара или полнота заказа, вы можете полностью или частично отказаться от заказа при Курьере. Заказ считается принятым без претензий, когда Курьер передает вам товары и завершает заказ в приложении.

Правила отмены заказа Покупателем:

* До перехода в статус «Доставляется» заказ можно отменить в приложении. При отказе до начала доставки заказа, заблокированная сумма будет возвращена в полном объеме;
* После перехода в статус «Доставляется» заказ можно отменить во время приезда Курьера. При этом сумма доставки будет удержана сервисом. Если оплата была произведена онлайн в приложении, разблокировка суммы на возвращаемый товар происходит в течение 3х банковских дней.

Возврат непродовольственных товаров в соответствии с Законодательством Республики Казахстан может быть осуществлен в течение 14 календарных дней с момента в магазине Магнум, из которого была произведена доставка.

К возврату не принимаются:

* Продовольственные товары (все товары, употребляемые в пищу), за исключением товаров, проданных с истекшим сроком годности;
* Лекарственные средства и медицинские изделия;
* Нательное белье;
* Чулочно-носочные изделия;
* Животные и растения;
* Метражные товары, а именно: ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьмы, провода, шнуры, кабели, линолеум, багеты, пленки, клеенки;

Также к возврату не принимаются алкогольная и табачная продукция, заказанная через приложение.

**СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА ЗАКАЗОВ**

**Из чего складывается стоимость услуги?**

Стоимость заказа состоит из стоимости продуктов и стоимости доставки, а также +25 тенге резерва для сборки альтернативного товара и округления дробных сумм. Стоимость товаров в приложении Magnum Go может отличаться от стоимости товаров в магазинах сети Magnum. Некоторые товары, отображаемые в приложении, могут отсутствовать при сборке заказа. Финальная стоимость заказа может быть изменена.

**Доступные способы оплаты**

Для оформления заказа сервис предусматривает онлайн оплату с карт Visa или MasterCard, оплату через POS терминал и оплату наличными Курьеру. После выбора типа оплаты по заказу перейти на другой вариант по данному заказу нельзя. Выбирая тип оплаты POS терминалом, вы подтверждаете, что на вашей карте достаточно средств для оплаты заказа. При отсутствии денег на карте Курьер в праве отменить заказ.

Оплатить заказы, в которых есть алкоголь, можно только онлайн – картой в приложении.

**Как добавить платежную карту?**

Добавление платежной карты доступно в настройках профиля в разделе «Мои банковские карточки». При добавлении карты нужно указать имя держателя, 16-значный номер, срок действия карты и CVV/CVC код (3-х значный код, указанный на оборотной стороне карты). При указании верных данных карта сохраняется для дальнейшего использования.

**Часть товаров в заказе отсутствовала. Как и когда мне вернут разницу в деньгах?**

Товары могут отсутствовать на момент сборки, так как сборка происходит с полок супермаркета в торговое время. При оформлении заказа сумма на вашей карте блокируется, но не списывается. После того, как Курьер доставил вам заказ, списывается со счёта фактическая сумма заказа и в тот же момент разблокируется первоначально заблокированная сумма. При недостатке на счете для списания фактической суммы заказа, фактическая сумма списывается с изначально заблокированной.

**Где мне найти фискальный чек?**

Фискальный чек выписывается после факта доставки и оплаты доставки. Просмотр чека доступен в заказе по клику на иконку чека в правом верхнем углу. Пока заказ не доставлен, чек может быть недоступен, так как заказ еще не оплачен.

**СБОРКА И ДОСТАВКА ЗАКАЗОВ**

**Заменяются ли отсутствующие товары в моем заказе?**

При формировании заказа вы можете выбрать 1 из 2 вариантов:

• Убрать из списка - в этом случае отсутствующий товар удаляется из заказа;

• Заменить на подходящий товар – на товар будет предложена альтернатива, сборщик согласует ее с Покупателем по телефонному или WhatsApp-звонку. Если Покупатель не отвечает на звонок в течение 15 минут, товары, отсутствующие на полках магазина, удаляются из заказа.

**Проверяются ли товары на срок годности при формировании заказа?**

Заказ формируется непосредственно перед доставкой. Все товары собираются с полок и из холодильников супермаркета с обязательной проверкой срока годности. Замороженные и охлажденные товары помещаются в специальные термобоксы для сохранения свежести.

**В какое время осуществляется доставка продуктов?**

Доставка продуктов доступна с 09.00 до 22.00 часов. Доставка производится в несколько временные промежутки на сегодня, завтра и послезавтра.

Для Алматы, Нур-Султан и Петропавловка:

* 10:00 – 13.00 заказы на этот слот принимаются до 8:00 текущего дня
* 13:00 – 16.00 заказы на этот слот принимаются до 11:00 текущего дня
* 16:00 – 19.00 заказы на этот слот принимаются до 14:00 текущего дня
* 19:00 – 22.00 заказы на этот слот принимаются до 17:00 текущего дня

Для Шымкент:

* 09:00 – 12.00 заказы на этот слот принимаются до 7:00 текущего дня
* 12:00 – 15.00 заказы на этот слот принимаются до 10:00 текущего дня
* 15:00 – 18.00 заказы на этот слот принимаются до 13:00 текущего дня
* 18:00 – 21.00 заказы на этот слот принимаются до 16:00 текущего дня

**Сколько стоит доставка?**

Регулярная стоимость доставки составляет 700 тенге за 1 заказ. В период акционных активностей доставка может быть бесплатной.

**Как узнать, входит ли мой адрес в зону доставки?**

При входе в приложение необходимо указать или отметить на карте точный адрес. Вам будет предложено выбрать магазин сборки из доступных на карте.

В случае, если ваш адрес не попадает в зону доставки, приложение выдаст сообщение с соответствующим текстом.