bomo.

ДЛЯ ПРОДАВЦОВ

Путеводитель продавца bomo

Правила работы магазина и пошаговые инструкции

От первого товара до завершённого заказа. Здесь собраны действующие правила bomo.tj и подсказки для ежедневной работы продавца.

5%
комиссия с подтверждённого заказа

24 часа
на подтверждение по умолчанию

48 часов
на отправку после подтверждения

Каждый день
автоматический счёт за комиссию

СОДЕРЖАНИЕ

Ваш магазин, шаг за шагом

Руководство описывает текущую работу площадки. Условия конкретной покупки согласуйте с покупателем до оплаты и сохраните в переписке по заказу. При изменении правил сверяйтесь с актуальной версией на сайте.

01 Как устроены продажи на bomo

02 Открытие магазина и безопасный вход

03 Витрина, адрес и логотип магазина

04 Карточка товара: содержание и фотографии

05 Модерация, редактирование и удаление

06 Склады, остатки и массовый импорт

07 Новый заказ: связь и подтверждение

08 Сборка, оплата и доставка

09 Отмена, возврат, обмен и обращения

10 Комиссия 5% и ежедневные счета

11 Отзывы, ответы и рейтинг магазина

12 Telegram, сотрудники, скидки и отчёты

13 Ежедневная проверка магазина

Актуальная версия: https://bomo.tj/seller-guide

РАЗДЕЛ 01

Как устроены продажи на bomo

Кто принимает оплату, доставляет товар и отвечает за заказ.

bomo.tj объединяет предложения самостоятельных магазинов. Покупатель выбирает товары и отправляет заказ. Магазин проверяет наличие, связывается с покупателем, подтверждает условия и выполняет свою часть покупки.

Зоны ответственности

- Площадка предоставляет каталог, личные кабинеты, модерацию, учёт заказов, обращения и расчёт комиссии.
- Продавец отвечает за достоверность карточек, наличие, качество товара, согласованные сроки, приём оплаты, доставку, гарантийные вопросы и возврат денег.
- Администратор проверяет заявки и редакции, помогает разбирать спорные обращения и управляет доступом сотрудников.

> **Оплата и доставка согласуются с магазином**
>
> Покупатель переводит деньги продавцу по согласованным реквизитам, в том числе на его электронный кошелёк. Площадка сейчас не принимает оплату за товар через встроенный платёжный шлюз. Доставку организует продавец; единого тарифа и обещания доставки по всей стране нет.

Путь первой продажи

1. Подайте заявку и дождитесь одобрения магазина.
2. Заполните витрину, добавьте товар с фотографиями и отправьте на модерацию.
3. Проверьте новый заказ, позвоните покупателю и подтвердите договорённости.
4. Примите оплату, подготовьте и доставьте товар, обновляя статусы.
5. Проверьте начисление комиссии и ежедневный счёт в кабинете.

РАЗДЕЛ 02

Открытие магазина и безопасный вход

Заявка, SMS-подтверждение и доступ к кабинету.

1. Откройте на сайте ссылку «Стать продавцом».
2. Укажите номер ИП / патента / свидетельства и приложите читаемую фотографию документа о регистрации предпринимательской деятельности. Подойдут JPG, PNG или WebP до 5 МБ после подготовки фото. Документ не публикуется на витрине; доступ есть только у вас и администратора.
3. Укажите имя, полное имя, название магазина, электронную почту, адрес магазина и номер телефона. Проверьте сведения перед отправкой.
4. Подтвердите номер кодом из SMS. Если аккаунт с этим номером существует, используется он; отдельный второй аккаунт не нужен.
5. Дождитесь решения администратора. До одобрения доступен кабинет покупателя и просмотр своей заявки.
6. После одобрения войдите с тем же номером и откройте «Мой магазин». При отклонении прочитайте причину и исправьте заявку.

Работайте с номером, который находится под вашим контролем. Вход сохраняется в текущем браузере с продлением действующего сеанса. При смене браузера, выходе из аккаунта или завершении сеанса может потребоваться новый код. Смена мобильного IP-адреса сама по себе не требует повторного входа.

Берегите доступ

• Не передавайте SMS-коды и персональные ссылки подключения Telegram другим людям.

• На чужом или общем устройстве завершайте работу кнопкой «Выйти».

• Сотрудникам нужен собственный аккаунт и назначенные права, а не общий вход владельца.

• При потере номера или подозрении на чужой доступ обратитесь к администратору. Не создавайте новый магазин для обхода проблемы.

> **Номер для входа и контакты магазина различаются**
>
> Редактирование контактного телефона магазина не меняет подтверждённый номер владельца для авторизации.

РАЗДЕЛ 03

Витрина, адрес и логотип магазина

Что видят покупатели и как меняются сведения.

1. В кабинете откройте вкладку «Мой магазин».
2. Заполните название, публичное имя продавца, адрес магазина, город, контактный телефон и описание.
3. При желании выберите логотип в формате JPG, PNG или WebP. Дождитесь загрузки и проверьте предпросмотр.
4. Нажмите «Отправить изменения на проверку». При отклонении исправьте причину и отправьте новую редакцию.

Используйте понятное название и реальный адрес торговой точки. В публичном имени укажите человека, который представляет магазин покупателям. Не вписывайте сюда адрес доставки клиента, паспортные сведения, пароли и другую закрытую информацию.

Правила оформления

- Логотип должен принадлежать магазину либо использоваться с разрешения правообладателя. Выбирайте чёткое изображение без мелкого нечитаемого текста.
- Название, адрес и описание должны соответствовать магазину. Не выдавайте себя за официального представителя бренда без оснований.
- Правки адреса, имени, логотипа и остальных сведений проходят модерацию. Удаление логотипа тоже считается изменением.
- До одобрения покупатели видят прежние данные. Повторная отправка заменяет ожидающую проверки редакцию.

> **Карточка продавца у каждого товара**
>
> На странице товара и витрине показываются название, логотип, публичный адрес, имя продавца и рейтинг магазина. Если адрес не заполнен, может отображаться город. При отсутствии логотипа используется значок магазина.

РАЗДЕЛ 04

Карточка товара: содержание и фотографии

Как подготовить предложение к публикации.

Что заполнить

- Название: тип товара, бренд, точная модель и ключевой параметр. Например: «Стабилизатор Lion 10 кВА 90 В».
- Категория и бренд: выбирайте подходящий раздел и фактического производителя.
- Цена: указывается в сомони, TJS. Цена самой карточки должна быть строго больше 50 TJS. Не используйте условную цену вместо реальной.
- Краткие характеристики: основные параметры, по которым выбирают товар. Полное описание: назначение, комплектация, особенности и существенные ограничения.
- Остаток: фактически доступное количество. Не обещайте товар, которого магазин не сможет передать покупателю.

Описание и характеристики должны относиться к конкретной модели. Для техники различайте единицы измерения: например, кВА и кВт обозначают разные величины. Сведения, влияющие на безопасное использование, сверяйте с документацией производителя.

Фотографии

- Добавьте хотя бы одну фотографию; поддерживается до 10 разных изображений JPG, PNG или WebP.
- Покажите товар крупно, с разных сторон, при необходимости комплектацию и шильдик модели. Используйте свои снимки или материалы, на которые у вас есть право.
- Обычный лимит сохранённого изображения - 5 МБ. Крупные фото с телефона подготавливаются браузером; дождитесь появления всех предпросмотров.
- Если загрузка завершилась ошибкой, повторите её. Не сохраняйте карточку, пока фотографии загружаются или ошибка не устранена.

> **Артикул создаётся автоматически**
>
> У товара есть уникальный короткий артикул. Его можно использовать в поиске и отправлять покупателю прямую ссылку вида bomo.tj/p/100017. При редактировании артикул сохраняется.

РАЗДЕЛ 05

Модерация, редактирование и удаление

Когда нужна повторная проверка и где искать причину отказа.

Ситуация	Что происходит
Новая карточка	Отправляется на проверку; публикация после одобрения.
Правка названия, цены, фото или другого содержания	Одобрение снимается. Для публикации нужна новая проверка.
Только смена категории	Текущий статус проверки сохраняется; черновик или отклонённый товар не становится одобренным.
Правка информации магазина	Создаётся отдельная редакция. До одобрения публичны прежние сведения.
Складская операция	Остатки учитываются через склады; это отдельный процесс от проверки содержания карточки.

Если карточка отклонена

1. Откройте «Мои товары» и фильтр отклонённых или требующих исправления карточек.
2. Прочитайте причину решения и нажмите «Редактировать» у нужного товара.
3. Исправьте сведения или фотографии, проверьте цену и модель.
4. Отправьте исправленную карточку на проверку и дождитесь нового решения.

Не публикуйте запрещённые товары, подделки, вводящие в заблуждение характеристики, чужие фотографии без разрешения и предложения, которые магазин не может выполнить. Модерация не заменяет проверку качества товара самим продавцом.

Удаление можно отменить

Удалённая карточка скрывается с витрины и попадает в фильтр «Удалённые». Заказы, фото и складская история сохраняются. Восстановление возвращает товар как черновик с прежним артикулом; для публикации снова отправьте его на проверку.

РАЗДЕЛ 06

Склады, остатки и массовый импорт

Как поддерживать наличие и загружать много карточек.

В разделе «Склады» можно вести несколько складов магазина. Основной склад используется первым при резервировании заказа; при нехватке учитываются другие доступные склады. Заказ уменьшает свободный остаток, а отмена возвращает резерв на исходные склады.

Учёт наличия

- Поступление, перемещение и инвентаризацию оформляйте складскими операциями с понятной причиной.
- Не создавайте второй товар только для исправления остатка существующего.
- Проверяйте историю движений и резервы перед исправлением расхождений.
- При продаже вне bomo своевременно обновляйте свободное наличие, чтобы не принимать невыполнимые заказы.

Импорт CSV и Excel (.xlsx)

1. Откройте «Импорт товаров» и скачайте актуальный шаблон из кабинета.
2. Для новой карточки оставьте ID пустым. Для обновления укажите ID своего существующего товара; не подставляйте вместо него короткий артикул.
3. Загрузите файл и изучите предпросмотр: действия, поля и ошибки по строкам.
4. Исправьте ошибки и подтвердите импорт только после проверки результата.
5. Новые карточки и изменения содержимого проходят модерацию. Остатки существующих товаров меняйте через склады.

> **Предпросмотр ещё не изменяет каталог**
>
> Сначала проверяется файл, затем вы отдельно подтверждаете применение. Если данные успели измениться или предпросмотр устарел, создайте новый. Для фотографий используйте поддерживаемый шаблоном способ и проверяйте галерею каждой карточки.

РАЗДЕЛ 07

Новый заказ: связь и подтверждение

Что проверить перед обещанием продажи.

Одна покупка может включать товары разных магазинов. В кабинете продавца видна только его часть: свои товары, сумма, данные для выполнения заказа и история. Другие магазины обрабатывают свои части отдельно.

1. Откройте очередь «Новые» на рабочем столе или вкладку «Заказы».
2. Проверьте артикул, модель, количество, фактический остаток, итоговую цену и применённую скидку.
3. Позвоните покупателю. Согласуйте товар, адрес, способ и стоимость доставки, оплату, срок передачи, установку и условия гарантии, если они предусмотрены.
4. Запишите существенные договорённости в доступной переписке по заказу. Не меняйте согласованную цену или модель без согласия покупателя.
5. Только после проверки и договорённости переведите свою часть в «Подтвержден». Затем начинайте сборку.

> **Подтверждение имеет финансовое значение**
>
> В момент подтверждения начисляется комиссия 5%. Не подтверждайте заказ лишь для того, чтобы убрать его из очереди. Если выполнить его невозможно, оформите отмену с конкретной причиной.

По умолчанию на подтверждение отводится 24 календарных часа с создания части заказа. Администратор может менять настройки. Ориентируйтесь на срок, показанный у конкретного заказа: он важнее запомненного значения из руководства. Просрочка выделяет заказ, но не отменяет его автоматически.

Если покупатель пока не отвечает, продолжайте разумные попытки связи и фиксируйте обстоятельства. Не отмечайте оплату или доставку, которых ещё не было.

РАЗДЕЛ 08

Сборка, оплата и доставка

Статусы должны соответствовать реальным действиям.

Статус	Когда использовать
Новый	Заказ поступил; наличие и условия ещё проверяются.
Подтвержден	Наличие и условия согласованы с покупателем.
Собирается	Магазин готовит товар и упаковку.
В доставке	Товар передан в доставку или начата согласованная передача.
Доставлен	Покупатель фактически получил товар.
Отменен	Выполнение прекращено до статуса «В доставке», причина указана.

По умолчанию на отправку отводится 48 календарных часов после подтверждения. Следите за сроком в карточке заказа. Проверяйте модель, комплектность, внешний вид и упаковку до передачи. Уточните, кто оплачивает подъём, подключение или установку: дополнительные услуги не входят в цену товара автоматически.

Учёт оплаты: вручную и по доставке

- «Ожидается» означает, что получение денег ещё не отмечено.
- При ручной отметке «Оплачено» проверьте поступление денег на свои реквизиты. Скриншот перевода сам по себе не заменяет проверку.
- Через 2 часа после статуса «Доставлен» система автоматически отмечает ещё не учтённую оплату. Подтверждение покупателя не требуется. Уже оплаченные заказы и отмеченные возвраты пропускаются.
- «Возвращено» ставьте только после фактического полного возврата денег покупателю с указанием основания.
- Смена статуса в кабинете не переводит деньги, не вызывает курьера и не подтверждает банковскую операцию.

Передавайте достоверные сведения

Не отмечайте «Доставлен» при отправке: после доставки покупатель получает возможность оставить отзыв. При задержке заранее свяжитесь с покупателем и согласуйте дальнейшие действия.

РАЗДЕЛ 09

Отмена, возврат, обмен и обращения

Как решать вопросы и передавать спор администратору.

Продавец или администратор может отменить часть заказа до статуса «В доставке». Причина обязательна. Покупатель запрашивает отмену, возврат или обмен через обращение по своей части покупки. После начала доставки решайте вопрос через обращение; не пытайтесь обойти последовательность статусов.

Работа с обращением

1. Откройте раздел «Обращения» и нужную переписку. Проверьте номер части заказа и описание проблемы.
2. Уточните обстоятельства, состояние товара и ожидаемое решение. При необходимости запросите фотографии.
3. Согласуйте отмену, обмен, возврат товара и денег, способ передачи и сопутствующие расходы. Не обещайте решение, которое ещё не проверили.
4. Если договориться не удалось, добавьте понятное пояснение и нажмите «Передать администратору».
5. Исполните согласованные действия отдельно от переписки. Финансовую отметку ставьте после фактического возврата, а не после обещания вернуть деньги.

Сроки ответа по умолчанию

• Продавцу - 24 календарных часа; администратору по переданному спору - 48 часов.

• Отсчёт идёт от первого сообщения, ожидающего ответа. Повторные сообщения покупателя не продлевают срок.

• Настройки могут меняться; конкретный срок виден в обращении. Просрочка выделяет переписку без автоматического закрытия.

• К сообщению можно приложить до 3 фотографий JPG, PNG или WebP, каждая до 5 МБ. Вложения доступны участникам и администратору.

> **Обращение само не отменяет заказ и не возвращает деньги**
>
> Отправка ответа, передача спора и закрытие переписки не меняют оплату автоматически. Учитывайте обстоятельства покупки и применимые обязательные требования; не подменяйте их собственной универсальной оговоркой «возврата нет».

РАЗДЕЛ 10

Комиссия 5% и ежедневные счета

Как рассчитывается обязательство магазина перед площадкой.

Комиссия начисляется с каждой подтверждённой части заказа магазина. База расчёта - итоговая сумма товаров после скидок продавца. Отдельно согласованная доставка и другие услуги, не включённые в сумму товаров заказа, в эту базу не входят.

Пример	Сумма
Товары до скидки	1 000 TJS
Скидка за счёт продавца	100 TJS
Итоговая сумма товаров	900 TJS
Комиссия: 900 × 5%	45 TJS

Проверка расчётов

1. Откройте вкладку «Комиссия»: начисления, корректировки, счета и учтённые поступления.
2. За завершившийся календарный день автоматически формируется счёт по соответствующим начислениям. Расчётный день учитывается по местному времени площадки, UTC+5.
3. Сверьте номера заказов, суммы и корректировки. Новые начисления текущего дня могут ещё не входить в сформированный счёт.
4. Согласуйте прямую оплату комиссии с владельцем площадки по предоставленным им реквизитам.
5. После фактического получения денег финансовый владелец вручную отражает поступление. Проверяйте обновлённый остаток обязательства в кабинете.

> **При отмене или полном возврате комиссия снимается**
>
> Корректировка создаётся отдельно, без повторного снятия. Уже сформированный счёт не переписывается: позднее изменение отражается в учёте корректировкой. Если комиссию успели оплатить, смотрите итоговый баланс и согласуйте зачёт или расчёт с финансовым владельцем.

Счёт не означает автоматическое списание денег с вашего кошелька. Деньги за товар остаются у продавца, а его обязательство по комиссии учитывается отдельно. Частичные возвраты и нестандартные расчёты сначала согласуйте с администратором: текущая отметка возврата оплаты означает полный возврат.

РАЗДЕЛ 11

Отзывы, ответы и рейтинг магазина

Как формируется оценка и что влияет на доверие.

Покупатель может оставить один отзыв на товар в своей покупке после статуса «Доставлен». Отзыв и его изменения публикуются после проверки администратора. Оценка товара относится к конкретной карточке; рейтинг магазина учитывает опубликованные отзывы по доставленным покупкам у этого продавца.

Как считается рейтинг

• Каждая опубликованная оценка подтверждённой доставленной покупки учитывается один раз.

• Рейтинг магазина - среднее этих оценок с числом отзывов, а не среднее отдельных рейтингов товаров.

• Отзывы, ожидающие проверки или отклонённые, и недоставленные покупки в расчёт не входят.

• История относится к продавцу части заказа. Передача карточки другому магазину не переносит автоматически прежние отзывы в рейтинг нового продавца.

• Если подходящих отзывов нет, отображается «Пока нет отзывов», без условных пяти звёзд.

Как отвечать на отзыв

1. Прочитайте отзыв и проверьте обстоятельства своей части заказа.

2. Ответьте спокойно и по существу: объясните ситуацию и предложите следующий шаг.

3. Перенесите обсуждение адресов, телефонов и возврата денег в закрытое обращение по заказу.

4. Если отзыв нарушает правила, воспользуйтесь жалобой. Несогласие с оценкой само по себе не делает её недостоверной.

> **Репутация строится на выполненных обещаниях**
>
> Не создавайте фиктивные покупки и отзывы, не требуйте положительную оценку за решение проблемы и не публикуйте личные данные покупателя в ответе. Точные карточки, своевременная связь и аккуратное выполнение заказа помогают избежать претензий.

РАЗДЕЛ 12

Telegram, сотрудники, скидки и отчёты

Дополнительные инструменты без лишних обещаний.

Подключение уведомлений Telegram

1. В кабинете откройте вкладку «Telegram» и нажмите «Подключить Telegram».
2. Перейдите по своей персональной ссылке в @bomo_robot и нажмите «Старт».
3. Вернитесь на сайт, проверьте выбранный Telegram и подтвердите подключение.
4. При необходимости отправьте проверочное сообщение из кабинета. Отключить связь можно там же.

В бота дублируются новые уведомления, доступные вашему аккаунту. Старые события не рассылаются заново. Уведомления остаются и на сайте; при задержке в Telegram проверяйте кабинет, а не считайте отсутствие сообщения отсутствием заказа.

Работа команды

- Сотрудников назначает только администратор. Сообщите, кому нужен доступ и какие обязанности он выполняет.
- Отдельные права разрешают работу с товарами и остатками, заказами либо отчётами. Один сотрудник работает в одном магазине.
- Комиссия доступна владельцу магазина и уполномоченному финансовому владельцу площадки. Не передавайте сотрудникам свой сеанс для расширения прав.

Промокоды, акции и аналитика

- Скидку оплачивает продавец. Проверьте сроки, условия и итоговую сумму; комиссия считается после скидки.
- В аналитике части заказов магазина считаются отдельно. Заказы и отмены относятся к дате создания; оплаченные продажи - к дате отметки «Оплачено», без отменённых частей.
- Суммы отчётов учитывают товары. Экспорт заказов содержит номера, даты, статусы, суммы и магазин, без имён, телефонов и адресов покупателей.
- Не обещайте платное продвижение или автоматическую доставку на основании наличия других инструментов: эти услуги отдельно не включены в текущий порядок.

РАЗДЕЛ 13

Ежедневная проверка магазина

Короткий рабочий список и ответы на частые вопросы.

В начале и в конце рабочего дня

[ ] Новые заказы проверены; покупатели получили ответ; подтверждения отражают реальные договорённости.

[ ] Подтверждённые и собираемые заказы укладываются в срок отправки.

[ ] По доставленным заказам правильно отмечены получение товара и фактическая оплата.

[ ] Обращения и споры прочитаны; ответы отправлены до указанного срока.

[ ] Остатки соответствуют наличию; складские расхождения разобраны.

[ ] Причины отклонения товаров прочитаны; исправления отправлены на модерацию.

[ ] Комиссия, корректировки и ежедневные счета сверены; фактические расчёты согласованы.

[ ] Контакты и адрес магазина актуальны; новые отзывы проверены.

Вопрос	Действие
Правка магазина не видна покупателю	Проверьте статус модерации. До одобрения показывается предыдущая версия.
Фото не появилось в товаре	Проверьте загрузку и предпросмотр; исправьте ошибку и отправьте карточку на проверку.
Страница сообщает, что данные изменились	Обновите список и откройте запись снова, затем повторите нужное действие.
Пришла отмена после оплаты	Согласуйте возврат через обращение и отмечайте возврат только после фактической операции.
Нужна помощь администратора	По покупке передайте обращение администратору. По доступу или настройкам свяжитесь с администратором площадки, сообщив магазин и описание ошибки.

Данные покупателя нужны для выполнения его заказа

Используйте доступные имя, телефон и адрес для связи и передачи покупки. Не выгружайте их в чужие сервисы и не добавляйте в рекламную рассылку без соответствующего разрешения. В обращении за помощью сообщайте номер заказа или артикул, но не пароли и SMS-коды.