

## Crafting and Shipping Policy

### Home Collection

Each piece in ShyraQ's Home Collection is meticulously handcrafted by our artisans using traditional weaving techniques. Due to the artisanal nature of our products, crafting times vary:

**Rugs:** Up to **12 weeks** to complete.

#### Shipping Times

Once your piece is ready, shipping times vary depending on your location:

**Kazakhstan:** 5–10 business days.

**Europe:** 9–15 business days.

**Middle East & Asia:** 9–15 business days

**North America:** 10–20 business days

All delivery times are estimates and may vary based on customs processing and logistical factors.

### Fashion Collection

Due to ShyraQ's delicate handmade process, each **handbag** takes up to **15 days** to be woven. If the piece is a **pre-order**, it may take up to **7 weeks** for our artisans to craft it before shipping.

#### Shipping Times

Kazakhstan :

Main cities: 5–7 business days.

Other cities: 7–10 business days.

#### Worldwide

**Kazakhstan:** 5–10 business days.

**Europe:** 9–15 business days.

**Middle East & Asia:** 9–15 business days

**North America:** 10–20 business days

*The delivery time is specified in business days and does not include the day the shipment is received, weekends, or public holidays.*

## **Order Delivery Policy**

### **1. Delivery Territory**

Products featured and sold on the SHYRAQ website are delivered **within the Republic of Kazakhstan** and abroad

### **2. Delivery Delays**

Delivery may be delayed due to unforeseen circumstances beyond the Seller's control.

### **3. Order Fulfillment Timeline**

In exceptional cases, the order fulfillment timeline may be discussed individually with the Buyer, depending on the specifications and quantity of the ordered items.

If part of the order is unavailable in the Seller's warehouse (including for reasons beyond the Seller's control), the Seller reserves the right to cancel the unavailable item(s) from the Buyer's order. The Seller will notify the Buyer of any changes to the order via the email address provided during registration or at the time of order receipt. Any payments made for cancelled items will be refunded using the same method of payment.

### **4. Recipient of Delivery**

Orders are delivered directly to the Buyer or to a third party specified by the Buyer as the recipient (hereinafter referred to as the "Recipient").

### **5. Identity Verification**

To prevent fraud, the courier delivering a prepaid order may request identification from the Recipient and record the type and number of the provided ID in the delivery receipt. The Seller guarantees the confidentiality and protection of the Recipient's personal data.

### **6. Transfer of Risk**

The risk of accidental loss or damage to the product transfers to the Buyer at the moment the order is physically handed over.

In the event the order is not delivered, the Seller will refund the full amount of the prepaid order and delivery fee, upon official confirmation of loss from the delivery service.

### **7. Delivery Costs**

The delivery cost is calculated individually for each order based on the product's weight, destination, delivery method, and (if applicable) the payment method. The final cost is displayed during the last step of the checkout process.

### **8. Fulfillment of Delivery Obligation**

The Seller's obligation to deliver the product is considered fulfilled once the order has been handed over to the Recipient by the courier or collected by the Recipient from a designated pick-up point.

### **9. Inspection Upon Delivery**

Upon receiving the order, the Recipient must inspect the packaging for integrity. If no damage is observed, the Recipient signs the "Order Delivery Form" or a similar document provided by the courier.

In the event of damaged packaging, the Recipient must inspect the contents in the courier's presence and verify the quantity, assortment, and completeness of the order. If discrepancies are found, an **Act of Discrepancy** must be completed with the courier and reported to our Customer Care Service at +7 701 550 1156.

**10. Courier Wait Time**

The courier delivering SHYRAQ orders will wait at the delivery address for a maximum of **15 minutes**.

**11. Delivery as a Separate Service**

The User understands and agrees that **delivery is a separate service**, not an integral part of the purchased product. The delivery service is deemed completed upon receipt of the item and payment by the Recipient.

Any product quality claims made **after receipt and payment** are handled in accordance with the **Law of the Republic of Kazakhstan dated May 4, 2010 No. 274-IV "On Consumer Rights Protection"** (as amended as of April 14, 2019) and the Seller's warranty policy.

**Price policy**

<b>Delivery Price</b>	<b>For amount less than USD 150</b>	<b>For amount more than USD 150</b>
In Kazakhstan	USD 10	USD 10
Abroad	USD 30	USD 30
Self collection	0	0

## Политика изготовления и доставки

### Коллекция ShyraQ

Каждое изделие из нашей базовой коллекции ShyraQ тщательно изготавливается вручную мастерами с использованием традиционных техник ткачества. Из-за ремесленного характера продукции сроки изготовления могут варьироваться:

**Ковры:** до 12 недель на производство.

#### Сроки доставки

После завершения изготовления, сроки доставки зависят от вашего местоположения:

- **Казахстан:** 5–10 рабочих дней
- **Европа:** 9–15 рабочих дней
- **Ближний Восток и Азия:** 9–15 рабочих дней
- **Северная Америка:** 10–20 рабочих дней

Все сроки доставки являются ориентировочными и могут меняться в зависимости от прохождения таможни и логистических факторов.

### Коллекция ShyraQ аксессуары

Из-за тонкости ручной работы ShyraQ на изготовление каждой сумки уходит до 15 дней. В случае предзаказа мастерам может потребоваться до 7 недель на создание изделия перед отправкой.

#### Сроки доставки

##### Казахстан:

- Крупные города: 5–7 рабочих дней
- Прочие города: 7–10 рабочих дней

##### Международная доставка:

- **Казахстан:** 5–10 рабочих дней
- **Европа:** 9–15 рабочих дней
- **Ближний Восток и Азия:** 9–15 рабочих дней
- **Северная Америка:** 10–20 рабочих дней

\* Сроки доставки заказа указаны в рабочих днях и не включают день приема груза, нерабочие и праздничные дни.

### **Политика доставки заказов**

1. Территория доставки Товаров, представленных на сайте и реализуемых SHYRAQ, ограничена пределами Республики Казахстан.
2. Задержки в доставке возможны ввиду непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.
3. Срок исполнения Заказа в исключительных случаях может быть оговорен с Покупателем индивидуально в зависимости от характеристик и количества заказанного Товара. В случае отсутствия части Заказа на складе Продавца, в том числе по причинам, не зависящим от последнего, Продавец вправе аннулировать указанный Товар из Заказа Покупателя. Продавец обязуется уведомить Покупателя об изменении комплектности его Заказа путем направления сообщения на электронный адрес, указанный при регистрации на интернет-сайте, или при непосредственном получении Заказа Покупателем. В таком случае возврат Продавцом уплаченных Покупателем денежных средств происходит тем же способом, каким была произведена оплата.
4. При доставке Заказ вручается Покупателю либо третьему лицу, указанному в Заказе в качестве получателя (далее Покупатель и третье лицо именуются «Получатель»).
5. Во избежание случаев мошенничества, при вручении предоплаченного Заказа лицо, осуществляющее доставку Заказа, вправе затребовать документ, удостоверяющий личность Получателя, а также указать тип и номер предоставленного Получателем документа на квитанции к Заказу. Продавец гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных Получателя.
6. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента фактической передачи ему Заказа. В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Покупателю стоимость предоплаченного Покупателем Заказа и доставки в полном объеме после получения от Службы доставки подтверждения утраты Заказа.
7. Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально, исходя из веса Товара, региона и способа доставки, а также (в случае необходимости) формы оплаты, и указывается на сайте на последнем этапе оформления Заказа.
8. Обязанность Продавца передать товар Покупателю считается исполненной в момент вручения курьером Товара Получателю, либо получения Товара Получателем в заранее оговоренном месте выдачи Заказа (пункт самовывоза).
9. При принятии Заказа от курьера Получатель обязан осмотреть целостность упаковки. В случае отсутствия претензий к целостности упаковки Получатель расписывается в «Бланке доставки заказов» либо ином аналогичном документе, предоставляемом курьером. В случае нарушения целостности упаковки Получатель обязан осмотреть доставленный Товар в присутствии курьера и проверить его на соответствие

заявленному количеству, ассортименту и комплектности Товара. При выявленном несоответствии заявленного количества, ассортимента и комплектности Товара необходимо составить Акт несоответствия с курьером и обратиться в «Службу заботы о клиентах» по номеру +7 701 550 1156

10. Время нахождения курьеров, доставляющих товар, реализуемый SHYRAQ, по адресу Получателя ограничено 15 минутами.

11. Пользователь понимает и соглашается с тем, что осуществление доставки — отдельная услуга, не являющаяся неотъемлемой частью приобретаемого Покупателем Товара, выполнение которой заканчивается в момент получения Получателем Товара и осуществления платежа за него. Претензии к качеству приобретенного Товара, возникшие после получения и оплаты Товара, рассматриваются в соответствии с Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года No 274-IV «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 14.04.2019 г.) и гарантийными обязательствами Продавца.

#### **Ценовая политика**

<b>Стоимость доставки</b>	<b>Заказ до 25 000 тенге</b>	<b>Заказ до 25 000 тенге</b>
In Kazakhstan	5 000 тенге	5 000 тенге
Abroad	20 000 тенге	20 000 тенге
Self collection	0	0