



Утверждаю

01.08.2019

Ген. директор ООО «Доставок»

Сухарев А.В.

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВКИ ПРИНЦИПАЛА И ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВКИ

1. ПОДАЧА ЗАЯВКИ

Заданием для Агента является Заявка, подаваемая в электронном виде. От правильности и своевременности поданной Заявки напрямую зависит качество оказываемых услуг.

Заявка может быть передана Агенту через Личный Кабинет на сайте <https://lk.dostavok.ru/> (далее - Личный кабинет) или по средствам API-интеграции.

Подача заявки через Личный кабинет возможна путем загрузки шаблона из Excel-файла установленного образца, также заявка может быть вбита вручную.

Механизм загрузки Заявки в Личный Кабинет из реестра Excel состоит из двух этапов:

1. Загрузка файла и отображение загруженной информации на экране
2. Подтверждение или отмена загруженной информации

Загрузка Заявки через Личный Кабинет считается успешной, если загружаемая информация отражена в Личном Кабинете на странице «Отслеживание».

Загрузка заявки через API считается успешной, если Принципалом получен положительный ответ от информационной системы Агента. В случае отрицательного ответа необходимо внести исправления и отправить заявку повторно. Подробное описание обмена данными по API интеграции предоставляется Принципалу по запросу.

Прием заявок осуществляется до «Времени окончания приема заявок», если иное не указано в договоре. Если заказ загружается после указанного временного порога, то дата доставки должна быть смещена на следующий рабочий день.

Время окончания приема заявок:

1. Для доставки/самовывоза по маршруту Санкт-Петербург – Москва: до 16:00
2. Для остальных услуг/направлений: до 20:00
3. Вызов курьера на забор заказов в тот же день: до 13:00, на следующий день: до 20:00

2. ФОРМА ЗАЯВКИ, РЕЕСТР EXCEL, ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ:

Образец (шаблон) Заявки доступен для скачивания в Личном кабинете, в разделе «ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ», в подразделе «РЕЕСТР EXCEL».

Шаблон заявки должен иметь расширение ".xls" или ".xlsx".

Название шаблона заявки может быть любым и состоять из латиницы, кириллицы, цифр.

Структура шаблона заявки для загрузки заказов в Личный кабинет не должна изменяться (столбцы не должны добавляться или удаляться, меняться местами и т.д.). Заполняемые строки должны иметь последовательную порядковую нумерацию, начиная с 1.

Формат данных должен быть "текстовый" или "общий", за исключением полей с денежными суммами, в этих полях допустимо использовать числовой формат.

Образец табличной части реестра excel:

№ п/п	Номер заказа	Услуга	Тип	Индекс Клиента	Город Клиента	Адрес Клиента (код ПВЗ)	Примечание к адресу	ФИО Клиента	Телефон Клиента	Дата доставки	Время доставки с	Время доставки до	Кол-во мест	Возврат документов	Оценочная стоимость Заказа	Товар - Наименование	Товар - Количество	Товар - Масса ед.	Товар - Цена ед

3. РЕЕСТР EXCEL, ОПИСАНИЕ ПОЛЕЙ:

№ п/п – номер строки по порядку. Цифровое поле. Обязательно к заполнению.

Номер заказа – идентификатор заказа на доставку, присваиваемый Принципалом. Должен быть уникальным. Рекомендуемое значение – буквенно-цифровое, длиной от 4 до 20 символов. При использовании букв разрешена только Латиница, Кириллица не допустима. Текстовое поле. Обязательно к заполнению.

Служба доставки – определяет поручение Принципала. Обязательно к заполнению. Параметр, указываемый в этом поле, может принимать только predetermined значения, указанные ниже в таблице. Текстовое или цифровое поле:

Значение кода Службы доставки		Поручение Принципала Агенту:
Буквенное	Цифровое	
Dostavok	1	Вручить заказ клиенту, доставкой до двери или на Пункт Выдачи
Pochta	2	Отправить заказ клиенту через АО Почта России и оплатить необходимые расходы на пересылку
Boxberry	3	Отправить заказ клиенту через службу доставки boxberry.ru и оплатить необходимые расходы на пересылку
CDEK	4	Отправить заказ клиенту через службу доставки cdek.ru и оплатить необходимые расходы на пересылку

Если поле не заполнено, значение «1» подставится автоматически

Тип – задает сценарий передачи Заказа курьером Клиенту при услуге «Dostavok». Не обязательно к заполнению. Если поле не заполнено, значение «1» подставится автоматически. В остальных случаях (услуга «OtdelDostavok» на самовывоз, «Почта России» а также «Boxberry» или «CDEK») - поле «Тип» не активно и не обязательно к заполнению. Параметр, указываемый в этом поле, может принимать только predetermined значения, указанные ниже в таблице. Текстовое или цифровое поле:

Значение		Способ
Буквенное	Цифровое	
С частичным выкупом	1	Клиент вскрывает упаковку Заказа до оплаты и выбирает товарные вложения
С полным выкупом	2	Клиент вскрывает упаковку Заказа до оплаты, осматривает товар, но возможен только полный выкуп или полный отказ.
Не вскрывать до оплаты	3	Курьер передает Клиенту Заказ только после 100% оплаты.

Индекс Клиента – указывается почтовый индекс Клиента в 6 символов. Цифровое поле. Для услуг «Почта России», «Boxberry», «CDEK» - обязательно к заполнению.

Город Клиента – населенный пункт в котором находится Клиент. Обязательно к заполнению.

Адрес Клиента (код ПВЗ) – определяет Поручение принципала: либо адрес курьерской доставки Заказа Клиенту либо Пункт выдачи Заказа Клиенту (ПВЗ). Текстовое поле до 250 символов. Обязательно к заполнению.

- Если Заказ необходимо направить на Пункт выдачи, в данном поле указывается цифровой код ПВЗ. Код ПВЗ уникален для каждого действующего пункта выдачи и может принимать только значения из предопределенного списка, расположенного в Личном кабинете, в разделе «ПВЗ».
- Если Заказ необходимо направить на курьерскую доставку, в данном поле указывается Адрес Клиента. В этом случае поле заполняется в строгом соответствии с «ПРАВИЛАМИ НАПИСАНИЯ АДРЕСА», указанными ниже.

Примечание к адресу – поле для любой необходимой дополнительной информации, которую в соответствии с «ПРАВИЛАМИ НАПИСАНИЯ АДРЕСА» невозможно указать в поле «Адрес получателя (код ПВЗ)». До 200 символов. Только кириллица. Текстовое поле. Не обязательно к заполнению.

ФИО Клиента – указывается Фамилия, Имя, Отчество Клиента. Если Заказ предоплачен, а также при услуге «Почта России» - указывается полностью. В остальных случаях возможны сокращения. Только кириллица. Поле длиной до 100 символов. Обязательно к заполнению.

Телефон Клиента – указывается номер телефона Клиента. Допустимо содержание знаков «+», «-», «()» и пробелов. Текстовое поле длиной до 100 символов. Обязательно к заполнению.

Дата доставки – указывается дата вручения заказа Клиенту. В формате «ЧЧ.ММ.ГГГГ». При курьерской доставке обязательно к заполнению.

Время доставки с, Время доставки до – в полях задается временной интервал, в течение которого Клиент должен ожидать курьера на адресе доставки. Интервал доставки не может быть меньше 4-х часов. Цифровые поля в формате «ЧЧ» (без минут). Не обязательны к заполнению. При пустых полях значения по умолчанию «9» и «18».

Кол-во мест – задает количество физически неделимых мест в составе одного Заказа. Далее, на каждое место система ЛК сформирует индивидуальный штрих-код. Возможно только при услуге «OtdelDostavok» (только курьерская доставка). Цифровое поле. Не обязательно к заполнению. При пустом поле значение по умолчанию «1».

Возврат документов – определяет необходимость возврата сопроводительной документации к Заказу от Клиента. Возможно при услуге «OtdelDostavok» (только курьерская доставка). «0» – без возврата документов, «1» – требуется возврат документов. Цифровое поле. Не обязательно к заполнению. Если поле не заполнено, значение «0» подставится автоматически.

Оценочная стоимость заказа – указывается оценочная сумма Заказа в рублях. В случае утраты или порчи Заказа компенсация выплачивается, согласно сумме, указанной в этом поле. В возвратной накладной стоимость возвращаемого заказа/товара соответствует оценочной стоимости. Значение не может быть более 100000. При услуге «Почта России» с наложенным платежом не может отличаться от поля «Сумма заказа». Цифровое поле. Десятичное значение. Обязательно к заполнению.

Сумма заказа – Сумма заказа в рублях, определяемая как сумма всех перечисленных в составе такого Заказа произведений полей **Цена товара** на **Количество товара**

Товар - наименование – указывается названия товара или услуги доставки в составе заказа. Текстовое поле длиной до 200 символов. - Обязательно к заполнению.

Товар - количество – **Количество товара**. Цифровое поле. - Обязательно к заполнению.

Товар – масса единицы – Масса товара, указывается фактический вес единицы товара в килограммах. Цифровое поле. Обязательно к заполнению.

Товар – цена единицы – **Цена товара**, указывается цена единицы товара в рублях. Если Заказ предоплачен значение должно быть равно «0». Цифровое поле. Десятичное значение. Обязательно к заполнению.

Масса заказа – Масса заказа в килограммах, поле, значение которого подставляется как сумма всех перечисленных в составе такого Заказа произведений Товаров на количество таких товаров.

4. ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ АДРЕСА

Обработка заявок и распознавание адреса происходит автоматически, при этом информационная система Агента использует определенный строгий алгоритм сопоставления адресов. При неисполнении Принципалом настоящих Правил написания адреса, срок доставки Заказа не гарантируется Агентом.

Для того чтобы система смогла автоматически распознать адрес при импорте Excel-файла необходимо строго соблюдать порядок и правила заполнения адресной строки, учитывать стандартные сокращения и знаки препинания. В написание названий улиц не допустимы грамматические ошибки.

Город доставки указывается в поле «Город получателя», Адрес доставки указывается в поле «Адрес получателя», Примечание к адресу доставки указывается в поле «Примечание к адресу».

Недопустимо в поле адрес в конце адреса указывать пояснительный комментарий для курьера, номер этажа, домофона, и так далее. Такой комментарий можно указать в поле «Примечание к адресу».

ГОРОД, ПРИГОРОД. Поле Адрес заполняется без названия населенного пункта, если доставка будет в черте центрального города региона доставки, в противном случае (т.е. при доставке в пригород) указание населенного пункта и его типа в поле Адрес обязательно. При доставке в область название области не указывается.

Например:

Например:	Правильное написание по полям	
	Город	Адрес
Гатчина относится к региону «Ленинградская область»	Гатчина	Чкалова ул., 7
Сестрорецк относится к региону «Санкт-Петербург»	Санкт-Петербург	Сестрорецк город, Парковая ул., 6
Звенигород относится к региону «Московская область»	Звенигород	Спортивный переулок, 13
Подольск хоть и находится за МКАД, но относится к региону «Москва»	Москва	Подольск город, Чехова ул., 25

УЛИЦА, ДОМ. В поле Адрес в первую очередь необходимо указывать название улицы «Ленина», потом наименование дороги «ул.», «пер.», «наб.», «проезд», и т.д., потом номер дома, при необходимости слитно с буквой литеры. Перед номером дома не допускается указание слов или букв! (дом, д., владение, стр., строение и т.д.). Поле Адрес, например, «Ленина ул., 8А»

Типы дорог пишутся полностью, кроме: улица «ул.», переулок «пер.», и набережная «наб.».

Модификаторы названий «Большая», «Малая», «Нижняя» и т.д. сокращаются до одной буквы с точкой и дальше слитно без пробела пишется само название. Например, «Б.Морская ул., 10».

Порядковые и числительные в названиях улиц пишутся перед названием улицы с сокращением рода до 1-й буквы через дефис. Поле Адрес, например, «2-й Предпортовый проезд, 4»

ЛИТЕРА, КОРПУС, СТРОЕНИЕ, КВАРТИРА, ОФИС. В поле Адрес после номера дома, через связку «запятая-пробел» указывается остальная информация по адресу Клиента: Номер строения «стр.1», корпуса «корп.1», офиса «офис 1», квартиры «кв.1». Поле Адрес, например, «Советская ул., 40/2А, стр. 4, оф. 50»