

Утверждаю
22.09.2021
Ген. директор ООО «Доставок»

Сухарев А.В.

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Передача Заказов Агенту

- 1.1. Агент принимает в доставку только габаритный, упакованный и запечатанный Заказ, имеющий адресный ярлык:
 - 1.1.1. Габаритным считается Заказ, сумма длин сторон которого не превышает 150 см, длинна любой стороны не превышает 100 см, вес или объемный вес не превышает 20 кг. Объемный вес рассчитывается по конверсии $1\text{м}^3 = 200\text{ кг.}$ и вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты в сантиметрах и деления полученного произведения на 6000. Доставка негабаритного заказа осуществляется по согласованию Сторон.
 - 1.1.2. Упаковка и запечатывание Заказа отвечает требованиям сохранности вложения при складской обработке и перевозке автотранспортом и исключает доступ к вложению третьих лиц без видимого повреждения упаковки или брендированного скотча принципала:
 - 1.1.3. Маркировка Заказа осуществляется адресным ярлыком, содержащим в том числе:
 - 1.1.3.1. Наименование Принципала
 - 1.1.3.2. Уникальный номер Заказа Принципала (Такой же, как в электронной Заявке). При этом номер Заказа никогда не повторяется за все время работы по договору. Если в Заказе несколько мест, маркируется каждое такое место.
 - 1.1.3.3. Уникальный штрих код Заказа. Формирование адресного ярлыка осуществляется Принципалом или самостоятельно, или из Личного кабинета на сайте Агента.
- 1.2. Факт передачи Заказа от Принципала к Агенту подтверждается Актом приема-передачи Заказов (Приложение №1 к Агентскому Договору), заверенным подписью и печатью Сторон. Формирование Акта осуществляется Принципалом или самостоятельно или из Личного кабинета на сайте Агента.
- 1.3. Принципал передает, а Агент принимает партию Заказов на складе Принципала (Забор заказов) или на складе Агента (Самопривоз Заказов).
 - 1.3.1. Забор Заказов осуществляется Агентом по предварительной заявке Принципала (Вызов курьера) или по согласованному Сторонами графику (Без вызова) со склада Принципала в Москве или в Санкт-Петербурге.
 - 1.3.2. Забор Заказов осуществляется по будним дням с 10:00 до 20:00 часов, в двух-часовой временной интервал.

- 1.3.3. Вызов курьера для забора Заказов осуществляется не позднее 13:00 часов дня Забора Заказов через Личный кабинет на сайте Агента или путем запроса на адрес электронной почты Агента.
- 1.3.4. При передаче Принципалом Агенту за одну отправку количества Заказов более 50 шт., или при суммарном объеме партии Заказов более 1м³, или если вес партии Заказов превышает 100 кг, в таких случаях Заказы привозятся Принципалом на склад Агента самостоятельно.
- 1.3.5. При заборе Заказов время нахождения Курьера на складе Принципала не превышает 10 минут. Принципал осуществляет подготовку партии Заказов и необходимых сопроводительных и отгрузочных документов до приезда Курьера.
- 1.3.6. Самопривоз Заказов осуществляется на склад Агента в Санкт-Петербурге по будним дням с 7:30 до 20:00 часов и по Субботам с 8:00 до 16:00 часов При Самоприводе Заказов Принципал оповещает об этом Агента.
- 1.4. Агент принимает Заказы Принципала для исполнения поручения в соответствии с электронной Заявкой Принципала. При этом на складе Агента осуществляется сверка переданных Принципалом Заказов с переданной в электронном виде Заявкой.
 - 1.4.1. При разнице количества фактически полученных Заказов (или количества мест) с количеством, указанным в электронной Заявке на электронную почту Принципала отправляется письмо с указанием недостачи/излишка количества Заказов (количества мест).
 - 1.4.2. В случае фактического приема Заказов от Принципала и неполучения электронной Заявки в срок согласно Правилам оформления заявки, доставка (отправка) Заказов автоматически переносится на следующий рабочий день, при этом Принципалу отправляется письмо на электронный адрес не позднее одного рабочего дня после приема Заказов.

2. Курьерская доставка

- 2.1. Агент осуществляет услугу курьерской доставки Заказа Клиенту по Санкт-Петербургу, по Ленинградской области, по Москве, по Московской области на адрес, в дату и во временной интервал, согласованные Принципалом с Клиентом и переданные Агенту в электронной Заявке
 - 2.1.1. Адрес. Агент доставляет Заказ только до конкретного адреса, в помещение, где находится Клиент. Доставка Заказов адресованных до станций Метро, стоянок супермаркетов, перекрестков улиц не осуществляется.
 - 2.1.2. Дата. Агент доставляет Заказ в дату, указанную Принципалом, по рабочим дням, с учетом срока доставки.
 - 2.1.3. Временной интервал. Агент доставляет заказ Клиенту во временной интервал, то есть в период времени, предварительно согласованный Принципалом с Клиентом, в течение которого Клиент находится на адресе доставки и ожидает приезда Курьера. Доставка Заказа в нерегламентированный временной интервал не осуществляется.

- 2.2. В день доставки в интервале с 9:00 до 11:00 утра на номер мобильного телефона Клиента высылается SMS-уведомление о доставке.
- 2.3. Курьер осуществляет доставку только после получения от Клиента подтверждения его готовности принять Заказ в указанные адрес, дату, временной интервал и запрашивает такое подтверждение от Клиента по телефону за 30-60 минут до доставки.
 - 2.3.1. Если адрес доставки или временной интервал доставки, указанные Принципалом в электронной заявке, не совпадают с данными полученными Курьером от Клиента при согласовании по телефону, доставка такого Заказа не осуществляется и возможна к исполнению только на другую дату.
 - 2.3.2. Если попытка доставки была неуспешной, Агент делает повторные попытки доставки с предварительным согласованием доставки с Клиентом по телефону. Попытки согласования и доставки продолжаются в течение трех рабочих дней. По истечении указанного срока Заказ возвращается Принципалу.
 - 2.3.3. Если с Клиентом невозможно связаться по телефону, доставка Заказа переносится на следующий рабочий день, а Принципалу направляется сообщение о переносе даты доставки на адрес электронной почты. Если связь с Клиентом невозможно установить в течение трех рабочих дней, Заказ возвращается Принципалу, а поручение считается выполненным.
- 2.4. Время ожидания Курьера у Клиента при доставке не более 10 минут.
- 2.5. Заказ весом более 10 кг доставляется Агентом до подъезда Клиента, подъем на этаж осуществляется по согласованию Сторон.
- 2.6. При Доставке и Самовывозе способ передачи Заказа Клиенту устанавливает Принципал в электронной Заявке. При установленном параметре:
 - 2.6.1. «Частичный отказ разрешен»: Клиент может вскрыть Заказ до оплаты для проверки состава Заказа и выкупить часть Заказа.
 - 2.6.2. «Частичный выкуп запрещен»: Клиент может вскрыть Заказ до оплаты для проверки состава Заказа, но не может отказаться от части Заказа.
 - 2.6.3. «Запрещено вскрытие до оплаты»: в этом случае Агент вручает Заказ Клиенту только после получения от Клиента полной стоимости Заказа, указанной в электронной Заявке Принципала
- 2.7. Агент принимает от Клиента за Заказ сумму, указанную в Заявке Принципала. При этом выбор формы оплаты остается за Клиентом:
 - 2.7.1. При оплате наличными Агент пробивает и вручает Клиенту фискальный чек.
 - 2.7.2. При оплате банковской картой Агент пробивает и вручает Клиенту фискальный чек, а также квитанцию, подтверждающую факт совершения оплаты

- 2.8. В случае выкупа Клиентом части Заказа Агент пересчитывает сумму Заказа согласно перечню товарных вложений по Заявке Принципала по сумме фактически оплаченных товарных вложений, а на невыкупленные товарные вложения Агент оформляет накладную на возврат.
- 2.9. Предоплаченный Заказ может быть вручен лицу, подтвердившему при доставке, что фамилия, имя и отчество, указанное Принципалом электронной Заявке действительно его, или другому лицу, которое Клиент Принципала сообщит Агенту при предварительном согласовании доставки по телефону.
- 2.10. **Доставка по Санкт-Петербургу** осуществляется в пределах обозначенной на карте территории, расположенной на сайте Агента по адресу <https://dostavok.ru/official> (далее - в черте «Зоны Санкт-Петербург») на следующий рабочий день после дня приема Заказа и Заявки от Принципала, с понедельника по пятницу, в указанные временные интервалы:
- С 10:00 до 18:00
 - С 10:00 до 14:00
 - С 12:00 до 16:00
 - С 14:00 до 18:00
- 2.10.1. Вечерняя доставка осуществляется только в черте зоны «Санкт-Петербург», с понедельника по пятницу, во временной интервал с 18:00 до 21:00 часа.
- 2.10.2. Доставка в Выходной день осуществляется по субботам, только в черте зоны «Санкт-Петербург», во временной интервал с 10:00 до 18:00 часов.
- 2.10.3. Доставка по Ленинградской области осуществляется до 35 км от зоны «Санкт-Петербург», согласно Списка обслуживаемых населенных пунктов, на следующий рабочий день, с понедельника по пятницу, во временной интервал с 14:00 до 18:00 часов.
- 2.11. **Доставка из Санкт-Петербурга в Москву** осуществляется на следующий рабочий день (или по согласованию сторон через один рабочий день) после дня приема Заказа и Заявки от Принципала, с понедельника по пятницу, в указанные временные интервалы:
- С 10:00 до 18:00
 - С 10:00 до 14:00
 - С 12:00 до 16:00
 - С 14:00 до 18:00
- 2.11.1. Вечерняя доставка осуществляется только в черте МКАД, с понедельника по пятницу, во временной интервал с 18:00 до 22:00 часа.
- 2.11.2. Доставка в Выходной день осуществляется по субботам, только в черте МКАД, во временной интервал с 10:00 до 22:00 часов.
- 2.11.3. Доставка по Московской области осуществляется до 35 км от МКАД, согласно Списка обслуживаемых населенных пунктов, с понедельника по пятницу, во временной интервал с 10:00 до 22:00 часов.

3. Самовывоз

- 3.1. Агент осуществляет выдачу Заказа Клиенту Принципала через Пункты выдачи Заказов, доступные к оформлению на дату оформления заказа
- 3.2. Список пунктов выдачи, их адреса а также информация о графике работы находится в Личном кабинете и на сайте Агента по адресу <https://dostavok.ru/official>
- 3.3. Список пунктов выдачи,
- 3.4. Срок хранения Заказа на пункте выдачи заказа составляет 7 рабочих дней. Если Заказ не востребован Клиентом в указанный срок, такой Заказ возвращается Принципалу, при этом поручение считается выполненным.

4. Отправка через АО Почта России

- 4.1. Агент осуществляет услугу предпочтовой подготовки Заказа, формирования Почтового отправления и отправку полученного почтового отправления через АО Почта России (Далее – Почта России), включающую следующие этапы:
 - 4.1.1. Упаковка Заказа в посылку по единому стандарту Почты России с подбором упаковки и наполнителя в соответствии с товарным вложением.
 - 4.1.2. Взвешивание посылки на электронных весах и фиксация веса брутто.
 - 4.1.3. Присвоение Заказу уникального почтового идентификационного номера (ШПИ).
 - 4.1.4. Оформление и распечатывание адресного ярлыка и этикирование посылки
 - 4.1.5. Оформление партионного списка
 - 4.1.6. Передача почтового отправления в Почту России через сортировочный центр.
 - 4.1.7. Получение от Почты России статуса посылки с последующей его передачей Принципалу через Личный кабинет или API.
 - 4.1.8. Получение от Почты России наложенного платежа и его перечисление на расчетный счет Принципала.
 - 4.1.9. Получение от Почты России возвращаемой Посылки с последующей обработкой и возвратом Принципалу.
 - 4.1.10. Услуга организации розыска посылки. При этом работы по розыску производятся силами Почты России по заявлению Агента.
- 4.2. Один заказ соответствует одному грузовому месту (один конверт или одна коробка).
- 4.3. Условия, сроки доставки, тарифы, перечень доступных регионов и городов доставки, а также перечень доступных пунктов самовывоза Принципал самостоятельно отслеживает на сайте Почты России <https://www.pochta.ru/>
- 4.4. Предпочтовая обработка заказа осуществляется на следующий рабочий день, после дня приема заказа от Принципала
- 4.5. Отправка готовой посылки в Почту России осуществляется не позднее чем на следующий рабочий день, после дня подготовки Заказа в посылку.
- 4.6. После отправки Заказа через Почту России по Заказу от Принципала не принимается и не осуществляется никаких изменений.

5. Отправка через Службу доставки, кроме АО Почта России.

- 5.1. Агент осуществляет услугу отправки Заказа Клиенту по России с услугами курьерской доставки и самовывоза через Службы доставки (Далее – СД):
 - 5.1.1. Vohberry – интернет-сайт СД: <http://boxberry.ru/>
 - 5.1.2. CDEK – интернет-сайт СД: <https://www.cdek.ru/>
- 5.2. Услуга отправки включает следующие этапы:
 - 5.2.1. Присвоение Заказу идентификационного номера СД.
 - 5.2.2. Оформление партионного списка
 - 5.2.3. Передача Заказа на сортировочный центр СД
 - 5.2.4. Получение от СД статуса Заказа с последующей его передачей Принциалу через Личный кабинет Агента.
 - 5.2.5. Получение от СД наложенного платежа и его перечисление на расчетный счет Принципала.
 - 5.2.6. Получение от СД возвращаемого Заказа с последующей обработкой и возвратом Принципалу.
 - 5.2.7. Услуга организации розыска посылки. При этом работы по розыску производятся силами СД по заявлению Агента.
- 5.3. Условия, сроки доставки, тарифы, перечень доступных регионов и городов доставки, а также перечень доступных пунктов самовывоза Принципал самостоятельно отслеживает на сайтах СД.
- 5.4. Отправка заказа осуществляется на следующий рабочий день, после дня приема заказа от Принципала

6. Обработка и передача возвратов

- 6.1. Заказ/Часть Заказа не востребованный Клиентом возвращается на склад Агента в Санкт-Петербурге и передается Принципалу:
 - 6.1.1. При самостоятельном заборе Принципалом возвращаемых Заказов со Склада Агента: с любой периодичностью, с понедельника по пятницу, с 10:00 до 20:00 часов.
 - 6.1.2. По месту нахождения склада Принципала в г. Санкт-Петербурге: Агент осуществляет Передачу возвращаемых Заказов Агенту при очередном Заборе Заказов с понедельника по пятницу, в интервале с 10:00 до 19:00 часов, с периодичностью не реже одного раза в неделю.
- 6.2. Передача возвращаемых Заказов от Агента Принципалу подтверждается подписанием Накладной на Возврат Заказа (Приложение №3 к Договору) уполномоченным сотрудником Принципала и печатью Принципала.

7. Отчетность

- 7.1. Этапы обработки, а также информация по оказанию услуги регистрируются Агентом в информационной системе путем присвоения Заказу соответствующего статуса с последующей его передачей Принциалу через Личный кабинет Агента.
- 7.2. Конечный статус услуги по Заказу, включающий информацию о дате и времени вручения Заказа Клиенту, а также сумме, фактически полученной от Клиента за Заказ, присваивается Заказу Агентом ежедневно, не позднее чем последующего 12:00 часов дня.
- 7.3. Электронный Отчет о статусах Заказов, врученных Клиентам, включающий информацию о дате и времени вручения Заказа Клиенту, а также сумме, полученной от Клиента за Заказ, направляется на адрес электронной почты, указанный Принциалом согласно Агентского договора
- 7.4. Отчет Агента о приеме денежных средств, доставке заказа клиенту и обработке возвращаемых заказов направляется Принциалу один раз в месяц согласно Агентского договора.