

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Агентского Договора (далее по тексту «Договор»).

1.2. Условия настоящего Регламента могут быть изменены Агентом в одностороннем порядке.

1.3. Агент публикует измененный Регламент в новой редакции за 7 (семь) календарных дней, до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Агента: <https://e-logs.ru/> и уведомляет Принципала о факте изменений посредством отправки сообщения по электронной почте, либо извещает его в Личном кабинете: <https://home.courierexe.ru/41/auth/login>.

1.4. Принципал подтверждает, что нахождение Регламента в Личном кабинете Принципала и на официальном сайте Агента достаточно, чтобы считать, что он исходит от Агента.

1.5. Прием и исполнение Заявок осуществляются в соответствии с настоящим Регламентом, если иного не указано в Договоре, в приложениях к Договору и не опубликовано в Личном кабинете или на сайте Агента

1.6. К выполнению не принимаются следующие типы Заказов: товары, запрещенные к перевозке согласно статье 22 федерального закона «О почтовой связи».

1.7. Заказы, сумма трех сторон которых превышает 170 см, либо длина одной из сторон одного из мест превышает 120 см., либо суммарный вес заказа превышает 50 кг. считаются крупногабаритными Заказами, (далее КГЗ). К данным заказам применяются отдельные правила, описанные в Регламенте.

2. Правила оказания услуг по доставке заказов в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Москве и Московской области

2.1. Доставка по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

2.1.1. Заявки на доставку стандартных Заказов принимаются до 20:00 дня предшествующему доставке.

2.1.2. Заявки на доставку КГЗ принимаются до 14:00 дня предшествующему доставке.

2.1.3. Исполнение заявок на доставку по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области до 50 км. от зоны установленных Агентом границ г. Санкт-Петербург осуществляется не ранее дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказа Агентом если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.4. Исполнение заявок на доставку по Ленинградской области в зоне удаленности более 50 км. от установленных Агентом границ г. Санкт-Петербург осуществляется в течении 1-3 рабочих дней после оформления Заявки и получения Заказа Агентом если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.5.1. Исполнение заявок на доставку стандартных Заказов по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области в зоне установленных Агентом границ осуществляется в будние дни с 10:00 до 22:00 с временными интервалами 10 - 14; 12 - 15; 15 - 18; 18 - 22, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 18:00 с временными интервалами 10 - 14; 14 - 18; если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.5.2. Исполнение заявок на доставку КГЗ по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области в зоне установленных Агентом границ осуществляется в будние дни с 10:00 до 22:00, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 18:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.6. Исполнение заявок на доставку стандартных Заказов и КГЗ по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области за пределы зоны установленных Агентом границ, но не далее 50 км. от нее осуществляется в будние дни с 10:00 до 22:00, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 18:00 если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.7. Исполнение заявок на доставку стандартных Заказов и КГЗ по Ленинградской области от 50 км. от зоны установленных Агентом границ осуществляется в будние дни с 10:00 до 22:00, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 18:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.8.1. Прием стандартных Заказов на складе Агента в г. Санкт-Петербург по адресу: ул. Заозерная д. 14АГ, осуществляется ежедневно с 12:00 до 20:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.8.2. Прием КГЗ на складе Агента в г. Санкт-Петербург по адресу: ул. Заозерная д. 14АГ, осуществляется ежедневно с 12:00 до 19:00, накануне дня доставки, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.1.9. Агент не выполняет в установленные регламентом сроки заявки с адресов вручения от 100 км от зоны установленных границ и исполняет данные заявки только по предварительному согласованию доставки.

2.2. Доставка по Москве и Московской области

2.2.1. Заявки на доставку стандартных Заказов и КГЗ принимаются до 20:00 дня предшествующего дню доставки

2.2.2. Исполнение заявок на доставку стандартных Заказов и доставку КГЗ по г. Москва и Московской области осуществляется не ранее дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказа Агентом если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.2.3. Исполнение заявок на доставку стандартных Заказов по г. Москва в пределах МКАД в рабочие дни осуществляется с 09:00 до 22:00 в интервалы с 09:00 до 13:00, с 13:00 до 16:00, с 16:00 до 19:00, с 19:00 до 22:00 если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента

2.2.4. Исполнение заявок на доставку стандартных Заказов по г. Москва в пределах МКАД в выходные и праздничные дни осуществляется с 09:00 до 18:00 в интервалы с 09:00 до 14:00, с 14:00 до 18:00 если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента

2.2.5. Исполнение заявок на доставку КГЗ по г. Москва в пределах МКАД осуществляется ежедневно с 09:00 до 18:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента

2.2.6. Исполнение заявок на доставку стандартных заказов по г. Москва и Московской области за пределами МКАД осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 22:00 с временными интервалами согласно зонам доставки:

Зона 1: от 0 до 10 км.; ; 09:00-14:00, 14:00-18:00, 09:00-22:00; Зона 2: от 10 до 30 км; 09:00-14:00, 14:00-18:00, 09:00-22:00; Зона 3: от 30 до 50 км; 09:00-22:00; Зона 4: от 50 до 100 км; 09:00-22:00 , если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.2.7. Исполнение заявок на доставку стандартных заказов по г. Москва и Московской области за пределами МКАД осуществляется в выходные и праздничные дни с 09:00 до 22:00 с временными интервалами согласно зонам доставки:

2.2.8. Прием для доставки стандартных заказов и КГЗ на складе Принципала в г. Москва осуществляется ежедневно с 09:00 до 18:00 если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.3. Доставка Санкт-Петербург – Москва/Московская область (на следующий день после отгрузки (забора))

2.3.1. Заявки на доставку стандартных Заказов и КГЗ принимаются до 20:00 предшествующего дня доставки

2.3.2. Прием для доставки стандартных Заказов на складе Агента в г. Санкт-Петербург осуществляется ежедневно с 12:00 до 20:00, но не позднее 17:00 дня предшествующего дню доставки, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.3.3. Прием для доставки КГЗ на складе Агента в г. Санкт-Петербург осуществляется ежедневно с 12:00 до 19:00, но не позднее 17:00 дня предшествующего дню доставки, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.3.4. Исполнение заявок аналогично разделу 2.2. стандартная доставка по Москве и Московской области

2.4. Доставка Москва – Санкт-Петербург/Ленинградская область (на следующий день после отгрузки (забора))

2.4.1. Заявки на доставку стандартных Заказов принимаются до 20:00 дня предшествующего доставке

2.4.2. Заявки на доставку КГЗ принимаются до 14:00 дня предшествующего доставке.

2.4.3. Прием для доставки стандартных Заказов и КГЗ на складе Агента в г. Москва осуществляется ежедневно с 10:00 до 18:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

2.4.4. Исполнение заявок аналогично разделу 2.1. стандартная доставка по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

2.5. Общие положения по доставке заказов

2.5.1. Расстояние измеряется по дорогам общего пользования - от указанных границ до конечного пункта исполнения Заявки. В случае невозможности измерения по дорогам общего пользования расстояние принимается равным фактически пройденному расстоянию от указанных границ до конечного пункта исполнения Заявки.

2.5.2. Все вышеуказанные интервалы носят рекомендательный характер

2.5.3. Исполнение заявки вне рекомендованного интервала не является не исполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензии.

2.5.4. Агент вправе самостоятельно на своей стороне согласовать новый интервал с Получателем.

2.5.5. Агент вправе отказаться от доставки Заказа с неточным адресом, с адресом, требующим согласования и уточнения, на стройплощадки, вокзалы, станции метрополитена, торговые центры, в садово-огородные товарищества, цеха, пункты общественного питания (за исключением их административных помещений), режимные, секретные объекты. В парки, лесные массивы, на пляжи или иные места, не имеющие определенного адреса. В места с ограничениями по проходу, проезду, парковке. Также агент вправе отказать в возможности примерки, вскрытия упаковки товара для его осмотра, если у представителя Агента нет уверенности в безопасности действий покупателя.

2.5.6. Доставка Заказов, в случае отсутствия пассажирского лифта, или невозможностью воспользоваться им осуществляются до пятого этажа включительно, (при условии, что общий вес заказа не превышает 20 кг.), при этом обязательства Агента по оказанию услуг считаются исполненными, либо Принципалом оплачивается услуга подъем на этаж, согласно тарифам Приложения 1 к Договору.

2.5.7. Доставка заказов от 20 кг., без оплаченной услуги подъема на этаж гарантированно осуществляется до подъезда, ворот или ближайшей парковки. Дальнейшее перемещение товара осуществляется силами Получателя, если иное не указано в Заявке. При доставке на территорию с оплачиваемым въездом, доставка осуществляется только до места платного въезда, если иное не указано в Заявке, в этом случае стоимость въезда суммируется со стоимостью услуг Агента.

2.5.8. В день осуществления доставки Заказа Получателю на указанный в Заявке номер телефона отправляется СМС-оповещение от Агента с содержанием следующей информации: название магазина (Принципала), номер Заказа, имя Курьера, телефон Курьера

2.5.9. Принципал не имеет возможности отключения услуги СМС-оповещения Получателей.

2.5.10. Услуга СМС-оповещения всегда включена и тарифицируются согласно Тарифам, указанным в Приложении 1 к Договору.

2.5.11. В заявленный временной интервал в заявке Получатель обязан находится по адресу, указанному в Заявке и быть доступным для связи.

2.5.12. При исполнении Заявки на доставку представитель Агента (Курьер) связывается с Получателем за 30 - 60 минут до прибытия для подтверждения готовности принять заказ. В случае невозможности дозвониться до Получателя представитель Агента информирует Принципала посредством телефонной или почтовой связи и руководствуется его поручением. Если в течение 10 (десяти) минут после уведомления Принципала о невозможности связаться с Получателем Агенту не предоставлена корректная контактная информация, исполнение заявки переносится на следующий день.

2.5.13. Агент производит запись разговоров Курьера, офисных и складских сотрудников с Получателями, с представителями Принципала. Запись разговоров может быть предоставлена Принципалу только после письменного запроса на электронную почту Агента. Срок хранения записей разговоров 7(семь) календарных дней.

2.5.14. В случае изменения адреса или интервала доставки в день исполнения заявки Агент вправе перенести доставку на следующий день.

2.5.15. Принципал вправе указать дополнительные обстоятельства исполнения Заявки в Поручении к Заявке.

2.5.16. Неисполнение Агентом указаний, данных в Поручении, не является нарушением Агентом своих обязательств и не может служить основанием для предъявления претензий.

2.5.17. В случае невозможности Получателя принять Заказ более 3 раз с момента первой попытки доставки Заказа, Заявка на доставку считается отмененной Принципалом и Заказ возвращается Принципалу, о чем Принципал оповещается по средствам электронной почты.

2.5.18. В случае невозможности Получателя принять Заказ более 7 (дней) дней со дня планируемой доставки Заказа, Заявка на доставку считается отмененной Принципалом и Заказ возвращается Принципалу, о чем Принципал оповещается по средствам электронной почты.

2.5.19. Максимальное бесплатное время ожидания клиента на адресе составляет не более 15 минут. Если Получатель не появился в месте вручения по истечению 15 мин. после прибытия курьера, Принципал возмещает Агенту дальнейшее время простоя курьера по тарифам Приложения 1 к Договору, по истечению 30 минут ожидания доставка переносится на следующий день. В этом случае с клиента взимается полная стоимость доставки плюс простой. Время прибытия/убытия сотрудника Агента фиксируется Получателем в маршрутном листе Агента. Сотрудник Агента вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, если Получателем данные действия выполнены не были.

2.5.20. Подтверждением получения Получателем Заказа является подпись Получателя в акте приема-передачи или в мобильном приложении представителя Агента (Курьера). Данное подтверждение хранится в ЛК Принципала, прикрепленное к Заказу. В случаях бесконтактной доставки подтверждением получения Заказа может являться фотография.

2.5.21. Доставка Заказа осуществляется до первой пропускной системы, пункта охраны, или до иных территорий с ограниченным доступом. В случае доставки Заказа сотрудником Агента до территории с ограниченным доступом, обязательства Агента по оказанию услуг доставки считаются выполненными.

2.5.22. Процедура передачи Заказа не предусматривает тестирования вложенного представителями Агента.

2.5.23. Курьеры Агента не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Принципалом, а также делать заявления и заверять документы от имени Агента.

2.5.24. При получении предоплаченного Заказа, необходимо предъявить паспорт, паспортные данные должны соответствовать данным указанным в Заявке.

2.5.25. Оформление сопроводительной документации, иных документов к Заявкам силами Агента осуществляются только поле

согласования правил оформления Сторонами.

2.5.26. Агент имеет право проверить характер вложений, а также правильность, физического и объемного веса, указанного Принципалом в Заявке. Если в процессе проверки выявятся расхождения между указанными данными Принципала и результатами проверки, Агент вправе, без согласования с Принципалом, изменить указанные в Заявке данные.

2.5.27. Статусы исполнения Заявок предоставляются в ЛК в день оказания услуги.

2.5.28. Адресные ярлыки, бланки заявок, маршрутные листы являются внутренними документами Агента и не подлежат предъявлению или передаче Принципалу - иначе как по инициативе Агента.

2.5.29. При передаче Агенту паллетного груза Принципалу в заявке необходимо указать кол-во паллет и их размеры, если данная информация отсутствует в заявке, Агент вправе перенести доставку заказа на 1 календарный день от планируемой даты.

2.5.30. При передаче Агенту КГЗ, Принципалу в заявке необходимо указать вес, габариты мест и их количество, если данная информация отсутствует в заявке, Агент вправе перенести доставку заказа на 1 календарный день от планируемой даты.

2.5.31. По умолчанию Агент принимает все заявки с возможностью вскрытия транспортной упаковки Получателем для осмотра заказа, либо его частичного выкупа, если иное не указано в поручении к заявке Принципалом.

3. Отгрузка (забор) заказов для доставки по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Москве и Московской области

3.1. Отгрузка в Санкт-Петербурге и ЛО для доставки по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

3.1.1. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом до 500 кг. и объемом до 2 м. куб. принимаются ежедневно до 20:00 дня исполнения отгрузки, и не позднее дня предшествующему доставке.

3.1.2. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом от 500 кг. и объемом от 2 м. куб. принимаются ежедневно до 14:00 дня предшествующего дню отгрузки

3.1.3. Исполнение заявок на отгрузку (забор) по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области в зоне установленных Агентом границ г. Санкт-Петербург для доставки на следующий день осуществляется ежедневно, не ранее 12:00 и не позднее 20:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.1.4. Исполнение заявок на отгрузку заказов (забор) по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области вне зоны установленных Агентом границ г. Санкт-Петербург, но до 50 км. от зоны установленных границ осуществляется ежедневно с 10:00 до 22:00, в единый интервал и после письменного согласия Агента, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.1.5. Исполнение заявок на отгрузку заказов (забор) по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области в зоне удаленности от 50 км. от установленных границ не осуществляется, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.1.6. Агент в праве не принять Заявку на передачу Заказа, переданную позднее указанных выше интервалов.

3.1.7. В случае невозможности получения (Забора) Заказов в течение 30 (тридцати) минут, в указанный интервал времени, по вине Принципала, представитель Агента имеет право покинуть место получения Заказов, при этом, Заявка будет считаться выполненной

3.1.8. Решение о возможности и сроке продления ожидания принимается Агентом после согласия Принципала или представителя Принципала.

3.1.9. В случае превышения 30 (тридцати) минут, ожидание оплачивается Принципалом, в соответствии с Тарифами Приложения 1 к Договору. Ожидание Агента по месту Забора Заказов не более 60 (шестидесяти) минут. Время прибытия/убытия сотрудника Агента фиксируется Принципалом на бланке Заявки или в маршрутном листе Агента. Сотрудник Агента вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, если Принципалом данные действия выполнены не были.

3.2. Отгрузка в Москве и МО для доставки по Москве и Московской области

3.2.1. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом до 500 кг. и объемом до 2 м. куб. принимаются ежедневно до 20:00 дня исполнения отгрузки, и не позднее дня предшествующему доставке.

3.2.2. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом от 500 кг. и объемом от 2 м. куб. принимаются ежедневно до 14:00 дня предшествующего дню отгрузки

3.2.3. Исполнение заявок на отгрузку (забор) по г. Москва в пределах МКАД осуществляется на следующий день с 16:00 до 22:00, заявки на доставку необходимо оформить до приезда курьера, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.2.4. Исполнение Заявок на получение (Забор) Заказов за пределами МКАД осуществляется после письменного согласия Агента.

3.2.5. Агент в праве не принять Заявку на передачу Заказа, переданную позднее указанных выше интервалов.

3.2.6. В случае невозможности получения (Забора) Заказов в течение 20 (двадцати) минут, в указанный интервал времени, по вине Принципала, представитель Агента имеет право покинуть место получения Заказов, при этом, Заявка будет считаться выполненной.

3.2.7. Решение о возможности и сроке продления ожидания принимается Агентом после согласия Принципала или представителя Принципала.

3.2.8. В случае превышения 20 (двадцати) минут, ожидание оплачивается Принципалом, в соответствии с Тарифами, Приложение 1, за каждые последующие полные или неполные 20 (двадцать) минут ожидания. Ожидание Агента по месту Забора Заказов не более 40 (сорока) минут. Время прибытия/убытия сотрудника Агента фиксируется Принципалом на бланке Заявки или в маршрутном листе Агента. Сотрудник Агента вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, если Принципалом данные действия выполнены не были.

3.3. Отгрузка в Санкт-Петербурге и ЛО для доставки в Москву и Московскую область

3.3.1. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом до 500 кг. и объемом до 2 м. куб. принимаются до 20:00 дня, предшествующего отгрузке

3.3.2. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом от 500 кг. и объемом от 2 м. куб. принимаются ежедневно до 14:00 дня предшествующего отгрузке

3.3.3. Исполнение заявок на отгрузку (забор) по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области в зоне установленных границ осуществляется ежедневно, в любой двухчасовой интервал, но не ранее 12:00 и не позднее 20:00. Для доставки на следующий день после забора, отгрузка должна быть осуществлена с 8:00 до 10:00 дня предшествующему доставке, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.3.4. Исполнение заявок на отгрузку (забор) по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области вне зоны установленных границ, но

до 50 км. от зоны установленных границ осуществляется ежедневно с 12:00 до 22:00, без интервалов и после письменного согласия Агента, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента. Исполнение заявок на доставку осуществляется в течение 1-2 дней после отгрузки (забора).

3.3.5. Исполнение заявок на отгрузку (забор) по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области в зоне удаленности от 50 км. от установленных границ не осуществляется, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.3.6. Остальные положения идентичны пунктам 3.1.6-3.1.10

3.4. Отгрузка в Москве и МО для доставки в Санкт-Петербург и Ленинградскую область

3.4.1. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом до 500 кг. и объемом до 2 м. куб. принимаются до 20:00 дня, предшествующего отгрузке

3.4.2. Заявки на отгрузку (забор) заказов общим весом от 500 кг. и объемом от 2 м. куб. принимаются ежедневно до 14:00 дня предшествующего отгрузке

3.4.3. Исполнение заявок на отгрузку (забор) по г. Москва в пределах МКАД осуществляется на следующий день с 16:00 до 22:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

3.4.4. Исполнение Заявок на получение (Забор) Заказов за пределами МКАД осуществляется после согласования сроков с Агентом.

3.4.5. Остальные положения идентичны пунктам 3.2.4-3.2.8

3.5. Общие положения по отгрузкам (заборам)

3.5.1. Получение Заказов (Забор) Агентом осуществляется по количеству мест без пересчета внутренних вложений.

3.5.2. Агент (представитель) не осуществляет проверку комплектности Заказов, наличия повреждений Товаров, упаковки Товаров.

3.5.3. Принципал обязан передать два акта приема/передачи заказов Агенту, сверка фактически переданных заказов с актом производится Агентом непосредственно на складе Агента. Агент предоставляет информацию Принципалу по итогам сверки отправкой скан. копии акта, либо отправкой оригинала акта, либо отправкой акт посредством Электронного документооборота. Принципал обязуется передать подписанный Акт агенту не позднее 7 рабочих дней со дня его получения любым из вышеперечисленных способов

3.5.4. Передача Заказов, получение (Забор) Заказов осуществляются строго по адресу, указанному в Заявке.

4. Выдача заказов

4.1. Выдача Заказов Получателям в пунктах выдачи Агента в г. Санкт-Петербург и Москва осуществляется в будние и выходные дни в соответствии тарифами, представленными в Приложении №1 к Договору

4.2. Исполнение Заявок на выдачу Заказов в пункте выдачи Агента в Москве осуществляется ежедневно с 10:00 до 18:00.

4.3. Исполнение Заявок на выдачу стандартных Заказов в пункте выдачи Агента в Санкт-Петербурге по адресу: ул. Заозерная, 14АГ осуществляется ежедневно с 12:00 до 20:00.

4.4. Исполнение Заявок на выдачу КГЗ в пункте выдачи Агента в Санкт-Петербурге по адресу: ул. Заозерная, 14АГ осуществляется ежедневно с 12:00 до 19:00

4.5. Исполнение Заявки на выдачу Заказа в пункте выдачи в Москве осуществляется не ранее дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказов Агентом.

4.6. Исполнение Заявки на выдачу Заказа в пункте выдачи в Санкт-Петербурге осуществляется не ранее дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказов Агентом, кроме выдачи заказов товар для которых хранится на терминале Агента (см. раздел Фулфилмент и складские операции)

4.7. В случае отказа Получателя от Заказа на пунктах выдачи Агента, услуга считается исполненной и оплачивается согласно Тарифам.

4.8. Сотрудники пунктов выдачи Заказов не оказывают консультационные и маркетинговые услуги.

4.9. Агент не несет ответственности за повреждения Вложений/Товаров, недовложения, несоответствие Заказа, обнаруженные Получателем после того, как Получатель покинул ПВЗ, кроме заказов товар для которых хранится на терминале Агента.

5. Возвраты

5.1. Возврат Заказов (Товаров) в случае отмены Заявки, полного либо частичного отказа Получателя от Заказа и т.д., осуществляется по Акту возврата в течение 7 (семи) дней после даты оказания услуги либо согласовывается Сторонами.

5.2. В случае отмены Заявки по причинам, не зависящим от Агента, все расходы по возврату Заказа и его хранению несет Принципал, согласно Тарифам Приложения 1 к Договору

5.3. В случае невозможности принять Возвраты по истечению 7 (семи) дней, Агент тарифицирует Принципалу нахождения груза на складе ответственного хранения согласно Приложению 1 к Договору

5.4. Данные по приемке возвратных/невозвратных Заказов отражаются в Акте возврата, по факту подписания которого дальнейшие претензии по возвратным/невозвратным Заказам Агентом не принимаются.

5.5. Принципал вправе согласовать с Агентом график формирования актов возврата и приема возвратных заказов

5.6. Принципал обязан передать подписанный акт возврата не позднее 7 календарных дней с момента поступления возвратов к нему на склад, в противном случае претензии по акту не принимаются Агентом.

6. Правила оформления Заявок.

6.1. Все виды Заявок: (на отгрузку (забор), доставку до получателя, доставку до пункта выдачи заказов, обмен заказов, возврат заказов, доставку заказов до ТК и т.д.) оформляются Принципалом через Личный кабинет расположенный по адресу: <https://home.courierexe.ru/41/auth/login> или посредством API в соответствии с инструкцией к Личному кабинету и иными документами, находящимися на сайте Агента.

6.2. К оформлению принимаются заявки, оформленные в соответствии с инструкцией по работе с ЛК, расположенной в ЛК Принципала

6.3. Общее количество мест указывается в поле «Кол-во мест».

6.4. Дополнительная информация о порядке доставки Заказа указывается Принципалом в поле «Поручение».

6.5. В случае, если при исполнении заявки, отгрузка (забор) или доставка осуществляется в разных зданиях или по разным адресам, требуется оформить количество Заявок согласно количеству требующих посещения адресов. В противном случае, представитель Агента вправе посетить одно место, и услуга считается оказанной.

6.6. К исполнению принимаются Заявки, содержащие имя Получателя, контактный номер Получателя, Стоимость Заказа и его Объявленную ценность, перечень вложений, дату планируемой доставки, временной интервал, режим доставки и адрес, оформленный в соответствии с Порядком написания адресов в соответствии с инструкцией по работе ЛК, расположенной в ЛК Принципала

- 6.7.** Без описания перечня вложений частичная доставка и доставка с наложенным платежом Заказа Агентом невозможна.
- 6.8.** Без описания перечня вложений в случае возникновения ситуации повлекшей за собой утерю или повреждение заказа/части заказы претензии по возмещению Агентом не принимаются.
- 6.9.** В случае отсутствия какой-либо информации, Принципал может обратиться за разъяснениями к Агенту.
- 6.10.** Стоимость одного Заказа не должна превышать 100 000 руб.

7. Правила формирования и маркировки Заказа

- 7.1.** Заказ должен находиться в индивидуальной упаковке, исключающей доступ третьих лиц и годный к перевозке, если иное не согласовано между Агентом и Принципалом, (в случае необходимости упаковки заказов Принципалом и т.д.).
- 7.2.** Каждая упаковка должна быть запечатана для исключения доступа к Товару или разукомплектования Заказа.
- 7.3.** Транспортная упаковка обязательно должна быть надежно заклеена по всему шву, во избежание выпадения Товаров из Заказа или попадания в него посторонних предметов.
- 7.4.** Пакеты заплавляются, либо заклеиваются по всей длине шва.
- 7.5.** Не допускается свободное перемещение Товара внутри упаковки (характерно для больших коробок и маленьких Товаров в них).
- 7.6.** Использование бумажных пакетов не допускается.
- 7.7.** Упаковка хрупкого Товара должна быть жесткой и исключать повреждения Товара при обычных условиях транспортировки.
- 7.8.** Принципалу необходимо промаркировать каждое место Заказа адресным ярлыком, распечатанным в ЛК, допускается самостоятельное изготовление адресного ярлыка, в случае предварительного письменного согласия с Агентом формы и содержания информации на ярлыке.
- 7.9.** В случае, если Заказ состоит из нескольких мест, то каждое место должно быть промаркировано отдельным адресным ярлыком, содержащим информацию о номере данного места и общем количестве мест.
- 7.10.** Адресный ярлык должен быть считываемым, невозможность считывания штрих-кода сканером штрих-кодов приравнивается к отсутствию адресного ярлыка.
- 7.11.** В случае отказа Принципала от расчетно-кассового обслуживания силами Агента, Принципал обязан вложить в Заказ кассовый и товарный чеки или иные документы, соответствующие требованиям законодательства РФ.
- 7.12.** Упаковка товара должна соответствовать характеру перевозимого товара и требованиям Службы доставки.
- 7.13.** Для частичного выкупа в сопроводительных документах должны быть расписаны позиции товара с их стоимостью.
- 7.14.** Передача Заказов от Принципала к Агенту происходит строго по Акту приема-передачи, сформированному в ЛК и подписанному Сторонами в 2-х экземплярах.
- 7.15.** В случае необходимости корректировки Акта, Принципал обязан внести изменения в ЛК и распечатать новый Акт приема-передачи.

8. Правила оказания услуг по принципу Фулфилмент (ответственное хранение и складские операции на терминале Агента в Санкт-Петербурге)

8.1. Прием товара.

- 8.1.1.** При передаче товара на ответственное хранение Принципал обязан предоставить всю имеющуюся информацию по товару: наименование товара, артикул, штрихкод, формат отгрузок: (штучно/упаковка/короб), типы упаковки по направлениям отгрузки: (короб/короб с ВПП/итд).
- 8.1.2.** Агент размещает товар на складе ответственного хранения в соответствии с форматом отгрузок указанным Принципалом и принципами складской эргономики
- 8.1.3.** Агент формирует отчет и счет за хранение в конце каждого календарного месяца, исходя из ежедневных значений по объему хранения.
- 8.1.4.** Прием товара Агентом осуществляется по сопроводительным документам предоставленным Принципалом
- 8.1.5.** В случае отсутствия сопроводительных документов, прием товара осуществляется по дополнительному согласованию с Принципалом
- 8.1.6.** Прием товара осуществляется по уникальным ШК. В случае отсутствия у товара уникальных штрих кодов, штрих код присваивается в момент постановки единицы товара на приход.
- 8.1.7.** Сроки приема товара предварительно согласовываются с Агентом с учетом наличия уникальных ШК на товаре, сопроводительной документации с наименованием товара, артикулами и иной необходимой информацией необходимой для постановки на приход товара
- 8.1.8.** В случае отсутствия документов либо информации позволяющей идентифицировать поступающий товар и/или не позволяющей корректно поставить товар на приход сроки приема товара дополнительно согласовываются с Агентом

8.2. Ответственное хранение

- 8.2.1.** Агент самостоятельно определяет формат адресного хранения: паллета, ячейка, для размещения товара Принципала
- 8.2.2.** Ответственное хранение на складе Агента оплачивается Принципалом по Тарифу из Приложения 1 к Договору с 1-го дня поступления товара на склад Агента

8.3. Складские операции

- 8.3.1.** Подбор и маркировка товара осуществляется исключительно по корректно оформленным заявкам в ЛК
- 8.3.2. Складские операции для выдачи заказов на ПВЗ Агента по адресу: Санкт-Петербург, Заозерная 14 АГ**
- 8.3.2.1.** Заявки для сборки на Выдачу с терминала Агента в Санкт-Петербурге оформляются минимум за 3 рабочих часа* до планируемого времени выдачи при максимальном количестве товарных единиц в заказе до 30 шт.
- 8.3.2.2.** Заявки для сборки на Выдачу с терминала Агента в Санкт-Петербурге оформляются минимум за 12 рабочих часов* до планируемого времени выдачи при количестве товарных единиц в заказе от 30 шт.
- 8.3.2.3.** Рабочими часами считаются часы с 09:00 до 21:00 ежедневно
- 8.3.3. Складские операции для доставки по Санкт-Петербургу и ЛО**
- 8.3.3.1.** Заявки для доставки Заказов по Санкт-Петербургу ЛО содержащие для сборки до 10 товарных единиц оформляются до 20:00 дня, предшествующего доставке
- 8.3.3.2.** Заявки для доставки Заказов по Санкт-Петербургу ЛО содержащие для сборки от 10 товарных единиц оформляются до 18:00 дня, предшествующего доставке.
- 8.3.4. Складские операции для доставки заказов из Санкт-Петербурга в Москву и МО**
- 8.3.4.1.** Заявки на доставку Заказов в Москву и МО, содержащие для сборки до 10 товарных единиц оформляются до 17:00 дня, предшествующего доставке

8.3.4.2. Заявки на доставку Заказов в Москву и МО, содержащие для сборки от 10 до 30 товарных единиц оформляются до 15:00 дня, предшествующего доставке

8.3.4.3. Заявки на доставку Заказов в Москву и МО, содержащие для сборки от 30 товарных единиц оформляются до 13:00 дня, предшествующего доставке

8.3.4.4. Агент вправе сдвинуть сроки сборки заказов предварительно уведомив об этом Principala

8.3.5. Складские операции для отправки через Партнерские службы доставки

8.3.5.1. Заявки на доставку на партнерские ТК, где Агент выступает в качестве Агрегатора: СДЭК, Vohberry, Почта России, а также в иные транспортные компании содержащие для сборки до 30 товарных единиц оформляются до 14:00 дня, предшествующего отгрузке

8.3.5.2. Заявки на доставку на партнерские ТК, где Агент выступает в качестве Агрегатора: СДЭК, Vohberry, Почта России, а также в иные транспортные компании, содержащие для сборки от 30 товарных единиц, оформляются до 10:00 дня, предшествующего отгрузке.

8.3.5.3. Агент вправе сдвинуть сроки отгрузки предварительно уведомив об этом Principala

8.4. Складские операции для отправки в Маркетплейсы

FBO

8.4.1. Комплектация заказов осуществляется на основании оформленной Principalom Заявки в ЛК с обязательным индивидуальным ШК для маркетплейса, подготовленным Principalom. ШК предоставляется Агенту по электронной почте.

8.4.2. Комплектация заказов осуществляется на основании оформленной Principalom Заявки в ЛК с обязательным прикрепленным техническим заданием по упаковке товаров для маркетплейса, подготовленным Principalom. Техническое задание предоставляется Агенту по электронной почте или при оформлении заявки на сайте Агента в личном кабинете Principala.

8.4.3. Упаковка заказа осуществляется в соответствии с техническим заданием Principala.

8.4.4. Данные по количеству коробов/паллет, а также данные, необходимые для пропуска водителя на территорию РЦ Маркетплейса отправляются Агентом Principалу по электронной почте.

8.4.5. Полная сборка заказа, содержащего до 200 товарных единиц осуществляется на следующий день, после получения Агентом корректно оформленной заявки через ЛК, технического задания на сборку и товара. Сроки сборки могут измениться, Агент обязан предупредить об этом минимум за сутки до сдачи поставки.

8.4.6. Полная сборка заказа, содержащего от 200 товарных единиц до 500 товарных единиц осуществляется в течение трех дней, после получения Агентом корректно оформленной заявки через ЛК, технического задания на сборку и товара. Сроки сборки могут измениться, Агент обязан предупредить об этом минимум за сутки до сдачи поставки.

8.4.7. Полная сборка заказа, содержащего от 500 товарных единиц до 1000 товарных единиц осуществляется в течение шести дней, после получения Агентом корректно оформленной заявки через ЛК, технического задания на сборку и товара. Сроки сборки могут измениться, Агент обязан предупредить об этом минимум за сутки до сдачи поставки.

8.4.8. Полная сборка заказа, содержащего до 1000 товарных единиц осуществляется в срок, согласованный с Агентом, после получения Агентом корректно оформленной заявки через ЛК, технического задания на сборку и товара. Сроки сборки могут измениться, Агент обязан предупредить об этом минимум за сутки до сдачи поставки.

8.4.9. Время отгрузки заказа оговаривается сторонами дополнительно.

8.4.10. Хранение на складах Агента оплачивается по Тарифу ответственного хранения Приложение 1 к Договору с 3-го дня поступления товара на склад Агента, при условии отсутствия вины Агента в срыве сроков складской обработке, либо отгрузке заказов

FBS

8.4.11. Комплектация заказов осуществляется на основании оформленной Principalom Заявки в ЛК с обязательным индивидуальным ШК для маркетплейса, подготовленным Principalom. ШК предоставляется Агенту по электронной почте.

8.4.12. Комплектация заказов осуществляется на основании оформленной Principalom Заявки в ЛК с обязательным прикрепленным техническим заданием по упаковке и листом подбора со списком и количеством товаров для упаковки и отгрузки, подготовленным Principalom. Техническое задание предоставляется Агенту по электронной почте или при оформлении заявки на сайте Агента в личном кабинете Principala.

8.4.13. Упаковка заказа осуществляется в соответствии с техническим заданием Principala.

8.4.14. Полная сборка заказов содержащих до 100 товарных единиц осуществляется на следующий день после получения Агентом корректно оформленной заявки через ЛК, технического задания на сборку и товара.

8.4.15. Полная сборка заказов содержащих от 100 товарных единиц осуществляется после получения Агентом корректно оформленной заявки через ЛК, технического задания на сборку и товара в сроки, заранее согласованные между Агентом и Principalom.

8.4.16. Время отгрузки заказа оговаривается сторонами дополнительно.

8.4.17. Хранение на складах Агента оплачивается по Тарифу ответственного хранения Приложение 1 к Договору с 3-го дня поступления товара на склад Агента, при условии отсутствия вины Агента в срыве сроков складской обработке, либо отгрузке заказов

9. Передача заказов в партнерские службы доставки и ТК

9.1. Передача Заказов в партнерские службы доставки и транспортные компании осуществляется только из г. Санкт-Петербург

9.2. Передача Заказов в партнерские службы доставки и транспортные компании осуществляется не ранее дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказов Агентом.

10. Кросс-докинг

10.1. В заявке на отгрузку Principал указываются товарные вложения с артикулами, номер счета для отгрузки и номера заявок по которым будет осуществляться доставка

10.2. В заявке на доставку Principал указывает номер отгрузки (забора) по которому был передан товар

10.3. Передача заказов в доставку товар по которым получен по принципу кросс-докинга осуществляется не ранее чем на следующий день после получения всего товара для формирования заказа.

10.4. Хранение на складах Агента оплачивается по Тарифу ответственного хранения Приложение 1 к Договору с 3-го дня поступления товара на склад Агента, при условии отсутствия вины Агента в срыве сроков складской обработке, либо отгрузке заказов

11. Доставка в маркетплейсы

Отгрузка и доставка заказов на площадки в маркетплейсы осуществляются согласно графику Приложение 1 Агентского Договора.