

Правила по осуществлению доставки Заказа

Общие правила:

1. Днем приема заказов считается текущий день до 19.00. Сроки доставки указываются в днях: если стоит 1 день – то доставка осуществляется на следующий день со дня приема Заказов, если 2 – то доставка через 1 день и т.д.
2. Габариты Заказов, принимаемых к перевозке, указаны в Требованиях по маркировке, упаковке и габаритам Заказа.
3. Максимальное время ожидания курьера при услуге ЗАБОР составляет 30 минут с момента прибытия курьера на адрес Принципала, интервал забора Заказов с 16.00 до 19.00.
4. Каждый Заказ, передаваемый Агенту, должен быть промаркирован и упакован в соответствии с Требованиями по маркировке, упаковке и габаритам Заказа.
5. Приемка Заказа от Принципала осуществляется в соответствии с электронной Заявкой Принципала уполномоченным лицом Агента по количеству Заказов без пересчета вложений. Факт передачи Заказа подтверждается Актом приема-передачи Заказов, подписанным Сторонами.

1. Курьерская доставка

№ п\п	Регион доставки	Срок доставки	Дни доставки	Время доставки	Интервал	Зона
1.	г. Москва (в пределах МКАД)	1*	Пн-Сб	9.00-21.00**	3 часа	1
2.	Московская область	1*	Пн-Сб	9.00-18.00	Весь день	2-26
3.	г. Санкт-Петербург (в пределах КАД)***	1*	Пн-Сб	9.00-21.00**	3 часа	3
4.	Ленинградская область***	1*	Пн-Сб	9.00-18.00	Весь день	3-37

*Доставка крупногабаритных заказов оговаривается отдельно, при этом под крупногабаритным грузом понимается груз, сумма трех сторон которого составляет более 1,5 метров или одна сторона длиннее 1,2 метра, а также весом свыше 50 кг. Доставка Заказов в областях свыше 50 км от границ города может увеличиваться на 1 рабочий день.

**В субботу доставка осуществляется в течении всего дня с 10.00 до 18.00 (без интервалов доставки), т.е. по графику доставки в областях.

***Для данных Заказов отгрузка курьеру Агента при услуге Забор должна быть осуществлена до 18:00

Условия и требования, при которых доставляется Заказ Клиенту:

1. Максимальное время ожидания курьером Клиента с момента прибытия в адрес доставки – 15 минут, в которое входит время примерки и визуальной проверки Товара.
2. В случае изменения условий доставки (данных Заявки) Принципал обязан уведомить Агента путем отправки письма по электронным каналам связи на адрес logist@dostavka.guru или посредством личного кабинета, при этом возможность таких изменений рассматривается Агентом.
3. Перенос Заказа может осуществляться Агентом в случаях:

- если связь с Клиентом так и не была установлена (Заказ автоматически переносится на следующий рабочий день)
- изменения адреса доставки;
- если Клиент не готов принять Заказ (Клиента нет на месте, у Клиента нет возможности осуществить расчет по Заказу и т.д.).

Количество переносов по одному Заказу не может превышать двух раз, при этом срок переноса не более двух недель с даты доставки данного Заказа;

4. Если в течение 3-х дней с Клиентом не удалось связаться, либо Клиент отказался от доставки до момента приезда курьера Агента (по телефону), Заказ возвращается Принциалу, доставка считается выполненной и подлежащей оплате, в данном случае Принципал оплачивает Агенту вознаграждение как отказ покупателя до момента доставки в место получения Заказа.

5. В случае отказа, частичного отказа, невозможности связаться с Клиентом в месте получения Заказа, отсутствия Клиента в месте получения Заказа после предварительного звонка Курьера; Принципал оплачивает Агенту вознаграждение в полном размере в соответствии с Тарифом на доставку Заказа.

6. Клиент при доставке Заказа в присутствии курьера Агента обязан проверить комплектность Заказа и поставить подпись в маршрутном листе Курьера.

7. Курьер Агента не осуществляет проверку работы Товара в Заказе и не оказывает консультационных услуг по Товару либо его характеристикам.

8. При наличии разногласий или вопросов Клиента, Курьер обязан связаться с представителем Принципала. Ответственность за предоставление корректного и доступного для связи номера представителя Принципала лежит на Принципале.

9. Условия оплаты стоимости доставки в случае отказа\частичного отказа Клиента от Заказа должны быть четко прописаны в товаросопроводительных документах.

10. В случае изменения величины наложенного платежа Принципал обязан уведомить Агента путем отправки письма по электронным каналам связи на адрес summa@dostavka.guru или посредством личного кабинета.

11. Агент имеет право отказаться от доставки Заказа в случае, если поведение клиента не соответствует общим нормам морали (мат, хамство, рукоприкладство, угрозы и т.п.), нарушена упаковка Заказа или Заявка оформлена некорректным образом.

12. При обнаружении недовложения\пересортицы или брака Заказа (Товара), составляется Акт расхождения, который подписывается представителем Агента и Клиентом. Экземпляр Акта вкладывается в Заказ и передается Принципалу.

13. Количество Заказов в день, передаваемых Принципалом на доставку в декабре месяце, ограничено. Расчет производится по формуле:

количество Заказов с августа по ноябрь деленное на количество рабочих дней за этот период и умноженное на 3. К Заказам, переданным сверх установленного лимита в день, применяется тариф с коэффициентом 2.

2. Доставка в Пункты выдачи Заказов (ПВЗ)

Полный перечень ПВЗ, адреса, тарифные зоны и сроки доставки

http://dostavka.guru/auxpage_spisok-punktov-vydachi-zakazov/

1. Максимальное время бесплатного хранения Заказа на пункте выдачи – 7 календарных дней.
2. Все Заказы доступны к выдаче в день выдачи после 12:00. Дни приема заказов для ПВЗ – с понедельника по пятницу включительно. Для заказов, переданных в выходные дни, день доставки считается с 1 рабочего дня.
3. По части ПВЗ имеются ограничения по приему наложенного платежа и пластиковых карт.

4. Выдача заказа происходит по № Заказа, для предоплаченных заказов (Услуга 24) – только по предъявлении документа, удостоверяющего личность получателя.

5. При обнаружении недовложения\пересортицы или брака Заказа (Товара), составляется Акт расхождения, который подписывается представителем Агента и Клиентом. Экземпляр Акта вкладывается в Заказ и передается Принциалу.

6. Возврат Заказов/Товаров Принциалу осуществляется в следующих случаях:

- по истечении 7 (семи) календарных дней с момента поступления в Пункт выдачи или с момента продления хранения Заказа;
- отказ Клиента от получения Заказа/Товара;
- при обнаружении повреждений, брака или несоответствия Товара при передаче Заказа Клиенту.

Во всех указанных случаях доставка считается выполненной Принциалом и подлежащей оплате в соответствии с Тарифом.

7. При выдаче Заказа Клиенту с возможностью частичной выдачи Агент предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Товаров в Заказе. Агент обязан получить отметку Клиента о получении им Заказа путем проставления подписи Клиента в сопроводительном документе, с расшифровкой фамилии, даты и времени получения Отправления.

3. Отправка через Почту России

1. Отправка осуществляется в соответствии с ПОУПС по следующим видам почтовых отправлений: Посылки (стандартные, тяжеловесные, нестандартные) с объявленной ценностью, бандероли 1-го класса с объявленной ценностью.

2. Посылка - почтовое отправление с предметами культурно-бытового и иного назначения.

Посылки подразделяются на:

— Посылки стандартные (весом до 10 кг, размером не более 0,42*0,26*0,38 м);

— Посылки нестандартные (до 20 кг с максимальным размером: сумма 3-х сторон не превышает 3 м, измерение одной стороны - не более 1,05 м; сумма длины и периметра наибольшего поперечного сечения - не более 2 м);

— Посылки тяжеловесные (весом от 10 до 20 кг, размером не более 0,42*0,26*0,38 м);

При этом посылки могут быть нестандартными тяжеловесными.

[Контрольные сроки пересылки посылок, нормативы их обработки и перевозки \(Данные ФГУП «Почта России»\)](#)

3. Отправление 1-го класса:

- бандероли 1-го класса - «с объявленной ценностью» (размер не более 360 мм в одном из трех измерений, сумма трех измерений не должна превышать 700 мм, минимальный размер 110x190 мм. Предельная масса - **2,5 кг**)

Максимальная сумма объявленной ценности и наложенного платежа для отправлений 1-го класса составляет 20000 (двадцать тысяч) рублей.

[Контрольные сроки прохождения отправлений 1 класса \(Данные ФГУП «Почта России»\)](#)

4. Все почтовые отправления мы можем пересылать с наложенным платежом. Оценочная стоимость отправления не может быть меньше суммы наложенного платежа. В таком случае оплата производится на Ваш расчетный счет от ФГУП «Почта России».

5. При указании признака 1класс – смотрите объём и вес, а с превышением данного веса или объёма заказ будет автоматически переоформлен на другой вид отправления - Ц/посылка по типу вложения «Разное».

В случае возврата Заказа от ФГУП «Почта России» по причине не соответствия ПОУПС (неверно указан адрес или иное) по вине Принципала, с последнего взимается плата по действующим на момент возврата тарифам ФГУП «Почта России».

Досылка и возвращение посылок: За досылку и возвращение посылок взимается плата по тарифам, действующим на момент возврата.

Дополнительно взимается надбавка за пересылку посылок в населенные пункты находящиеся в условиях постоянной труднодоступности, утвержденная распоряжениями ФГУП «Почта России» от 03.09.2007г № 115-р, УФПС г.Москвы от 13.09.2007г №62.

6. Важная информация – если Ваш клиент не забирает свой заказ из почтового отделения в течение 5 дней после получения извещения – то каждый день хранения заказа на почте стоит 20 р. Помимо оплаты наложенного платежа, Вашему клиенту придется оплатить услуги почты (комиссию). Если заказ без наложенного платежа – соответственно клиент получит заказ после оплаты услуг почте за хранение.

7. За посылки с отметкой "Осторожно" взимается надбавка к плате за всю массу посылки в размере 30 % к сумме оплаты за всю массу посылки.

8. Поясное расстояние для Тарифов на Посылки и Бандероли

1 пояс		2 пояс	
Брянская область	Брянск	Архангельская область	Архангельск
Владимирская область	Владимир	Астраханская область	Астрахань
Вологодская область	Вологда	Адыгея Республика	Майкоп
Воронежская область	Воронеж	Башкортостан Республика	Уфа
Ивановская область	Иваново	Белгородская область	Белгород
Калужская область	Калуга	Волгоградская область	Волгоград
Костромская область	Кострома	Ингушетия Республика	Назрань
Курская область	Курск	Кабардино-Балкарская Республика	Нальчик
Липецкая область	Липецк	Калининградская область	Калининград
Московская область	Москва	Калмыкия Республика	Элиста
Нижегородская область	Нижний Новгород	Карачаево-Черкесская республика	Черкесск
Орловская область	Орел	Карелия Республика	Петрозаводск
Рязанская область	Рязань	Кировская область	Киров
Смоленская область	Смоленск	Коми Республика	Сыктывкар
Тамбовская область	Тамбов	Коми-Пермяцкий авт.окр.	Кудымкар
Тверская область	Тверь	Краснодарский край	Краснодар
Тульская область	Тула	Ленинградская область	Санкт-Петербург
Ярославская область	Ярославль	Марий Эл Республика	Йошкар-Ола
3 пояс		Мордовия Республика	Саранск
Алтай Республика	Горно-Алтайск	Мурманская область	Мурманск
Алтайский край	Барнаул	Новгородская область	Великий Новгород
Байканур Мун.пред.телек.	Байконур	Оренбургская область	Оренбург
Дагестан Республика	Махачкала	Пензенская область	Пенза
Кемеровская область	Кемерово	Пермская область	Пермь
Красноярский край	Красноярск	Псковская область	Псков
Курганская область	Курган	Ростовская область	Ростов-на-Дону

Новосибирская область	Новосибирск	Самарская область	Самара
Омская область	Омск	Саратовская область	Саратов
Томская область	Томск	Свердловская область	Екатеринбург
Тыва Республика	Кызыл	Северная Осетия-Алания Республика	Владикавказ
Тюменская область	Тюмень	Ставропольский край	Ставрополь
Хакасия Республика	Абакан	Татарстан Республика	Казань
Ханты-Мансийский авт.окр	Ханты-Мансийск	Удмуртская республика	Ижевск
* Ямало-ненецкий авт.окр.	Салехард	Ульяновская область	Ульяновск
4 пояс		Челябинская область	Челябинск
Агинский Бурятский авт.окр.	Агинское	Чеченская Республика	Грозный
Амурская область	Благовещенск	Чувашская республика	Чебоксары
Бурятия Республика	Улан-Удэ	Только АВИА	
Иркутская область	Иркутск	Красноярский край	Норильск,Талнах
Саха (Якутия) Республика	Якутск	Камчатская область – во многие города комбинированная доставка	
Усть-Ордынский Бурятский ав.окр.	Усть-Ордынский		
Читинская область	Чита	*Магаданская область	Магадан
5 пояс		Ненецкий авт.окр.	Нарьян-Мар
Еврейская АО	Биробиджан	* Сахалинская область	Северо-Курильск
Камчатская область	Петропавловск-Камчатский	* Саха (Якутия) Республика	Якутск
Приморский край	Владивосток	Таймырский (Долгано-Ненецкий)ав.окр	Дудинка
Сахалинская область	Южно-Сахалинск	Чукотский авт.окр.	Анадырь /Певек
Хабаровский край	Хабаровск		

- Есть сроки ограничения по отправке наземным способом. В эти сроки возможна авиа отправка.

4. Отправка через сторонних перевозчиков

Осуществляется на основании нормативной базы таких перевозчиков.

5. Информирование

1. Пакет СМС рассылки:

Пакет включает в себя комплекс смс-уведомлений состоящих из:

- Отправка уведомления о предстоящей доставке заказа (отправляется не ранее 9.00 утра): *Заказ № xxx от «Грузоотправитель» передан курьеру (телефон курьера). Дата доставки xx.xx.xx. сумма к оплате xx.xx р. Тел.84953747521*
- Отправка уведомления о поступлении заказа в пункт выдачи: *Заказ № xxx от «Грузоотправитель» прибыл в пункт выдачи (адрес, телефон ПВЗ). Сумма к оплате xx.xx р. Тел.84953747521*
- Отправка уведомления о переносе заказа: *Ваш заказ №xxx от «Грузоотправитель» перенесен на xx.xx.xx (дата доставки) с уу.уу по уу.уу (указывается интервал доставки). Сумма к оплате xx.xx р. Тел.84953747521*
- Отправка уведомления о доставленном заказе: *ФИО, спасибо за выбор магазина «Грузоотправитель». Мы всегда рады видеть Вас на нашем сайте www.сайтмагазина (Ваш сайт)*

2. Пакет E-mail рассылки:

- Отправка уведомления о предстоящей доставке заказа (отправляется не ранее 9.00 утра): *Заказ № xxx от «Грузоотправитель» передан курьеру (телефон курьера). Дата доставки xx.xx.xx. сумма к оплате xx.xx р. Тел.84953747521*
- Отправка уведомления о поступлении заказа в пункт выдачи: *Заказ № xxx от «Грузоотправитель» прибыл в пункт выдачи (адрес, телефон ПВЗ). Сумма к оплате xx.xx р. Тел.84953747521*
- Отправка уведомления о переносе заказа: *Ваш заказ №xxx от «Грузоотправитель» перенесен на xx.xx.xx (дата доставки) с уу.уу по уу.уу (указывается интервал доставки). Сумма к оплате xx.xx р. Тел.84953747521*
- Отправка уведомления о доставленном заказе: *ФИО, спасибо за выбор магазина «Грузоотправитель». Мы всегда рады видеть Вас на нашем сайте www.сайтмагазина (Ваш сайт)*

3. По заказам могут быть следующие «статусы» и комментарии к ним:

Статусы к заказам	Комментарии к статусам
«Перенос»	
По требованию ИМ (тел)	Если просьба перенести заказ поступила от ИМ по телефону
По требованию ИМ (письмо)	Если просьба перенести заказ поступила от ИМ по электронной почте
По требованию клиента	Если клиент не готов принять заказ без объяснения причин
Рабочий адрес	Если доставка на рабочий адрес, а клиент находится дома
Недозвон до клиента	Если не удалось связаться с клиентом и ИМ подтвердил перенос на другую дату или не удалось связаться с ИМ и клиентом
Клиент не ожидает доставку в указанный интервал	Если клиент не был извещен о времени доставки и не готов принять заказ в указанный интервал
Нет денег	У клиента отсутствуют средства для выкупа заказа либо части заказа
Клиент не на адресе, уехал и т.п.	Если клиент отсутствует в интервал доставки по указанному адресу, заболел,
Смена адреса	Если клиент попросил изменить адрес доставки без объяснения причин
Форс-мажор	Если курьер попал в ДТП, ограбление курьера, погодные условия и т.п., что невозможно предугадать
Не соответствие интервала	Клиент не готов принять заказ в заданный интервал (переговоры, совещания и т.п.)
По согласованию с клиентом	Если курьер и клиент самостоятельно согласовали перенос даты доставки
«Отказ»	
По требованию ИМ (тел)	Если просьба перенести заказ поступила от ИМ по телефону
По требованию ИМ (письмо)	Если просьба перенести заказ поступила от ИМ по электронной почте
Нет денег	У клиента отсутствуют средства для выкупа заказа либо части заказа
Клиент не на адресе	Если клиент отсутствует по указанному адресу, заболел, уехал и т.п.
Форс-мажор	Если курьер попал в ДТП, ограбление курьера, погодные условия и т.п., что невозможно предугадать
Товар неактуален	Если клиент уже купил товар или часть товара в другом месте, превышение заявленных сроков доставки и т.п.
Возили более 3-х дней	В случае, если в течении 3-х дней не дозвонились до клиента
Неверные данные в заявке	Заказ некорректно оформлен, перепутан Регион доставки, неправильно указан телефон и т.п.
Некорректный адрес	Курьер не имеет возможности доставить заказ ввиду специфики адреса (режимные объекты, рынки, платный въезд с 1 минуты при большой территории объекта при отказе клиента выйти ко входу, отсутствие платных подъездов для тяжеловесных заказов и т.п.)
«Частично доставлен»	

Товарные характеристики	Клиент при осмотре отказался от части либо всего заказа, так как не подошли товарные характеристики (цвет, фасон, размер) либо клиент брал вещи на выбор
Недовложение в заказе	При проверке заказа не хватает позиций по накладной
Качество	Несоответствие качества товара при проверке (несоответствие качества, поврежденный товар, несоответствие упаковки и т.п.)
Нет денег	У клиента отсутствуют средства для выкупа заказа либо части заказа
Товар неактуален	Если клиент уже купил товар или часть товара в другом месте, превышение заявленных сроков доставки и т.п.
«Ошибочная доставка»	
Товарные характеристики	Клиент при осмотре отказался от части либо всего заказа, так как не подошли товарные характеристики (цвет, фасон, размер) либо клиент брал вещи на выбор
Недовложение в заказе	При проверке заказа не хватает позиций по накладной
Качество	Несоответствие качества товара при проверке (несоответствие качества, поврежденный товар, несоответствие упаковки и т.п.)
Нет денег	У клиента отсутствуют средства для выкупа заказа либо части заказа
Товар неактуален	Если клиент уже купил товар или часть товара в другом месте, превышение заявленных сроков доставки и т.п.
Девиантное поведение	Поведение клиента не соответствует общим нормам морали (мат, хамство, рукоприкладство, угрозы, рекомендуется к занесению в ЧС)
Отсутствие клиента	Доставка согласована, но клиент не готов принять курьера или не пришел за Заказом на ПВЗ (недозвон до клиента, отсутствует на адресе и т.п.)
Некорректный адрес	Курьер не имеет возможности доставить заказ ввиду специфики адреса (режимные объекты, рынки, платный въезд с 1 минуты при большой территории объекта при отказе клиента выйти ко входу, отсутствие платных подъемов для тяжеловесных заказов и т.п.)

4. Для информирования Принципала также применяется система местоположений Заказа:

Ожидание	Заказ загружен в систему, ожидается поступление Заказа на склад
Непоступил	Заказ должен был поступить на склад Агента на указанную дату доставки, но не пришел склад Агента
На складе	Заказ находится на складе Агента
В пути	Заказ отправлен для доставки в филиал
Магистраль	Заказ отправлен в регион доставки
У курьера	Заказ находится у курьера для осуществления доставки
На ПВЗ	Заказ находится в Пункте Выдачи Заказов
У клиента	Клиент получил Заказ
Возврат у курьера	возвратный Заказ у курьера для передачи Принципалу
Возврат в пути	возвратный Заказ отправлен из региона доставки или ожидается приход такого Заказа от партнера
Возвращен в ИМ	Возвратный Заказ передан Принципалу
Отказ ИМ	Возвратный Заказ не принят Принципалом
На складе ОП	Заказ находится на складе филиала Агента