

## Правила по осуществлению доставки

### 1. Общие правила

**1.1** 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.

**1.2** Габариты Заказов, принимаемых к перевозке, указаны в Требованиях по маркировке, упаковке и габаритам Заказа.

**1.3** 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, для экспресс-доставки с 11.00 до 14.00 (Экспресс Забор).

**1.4** 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, подписанный Сторонами.

**1.5** Агент уведомляет по согласованным электронным каналам связи Принципала о Заказах, переданных Принципом Агенту, по которым не оформлена Заявка в соответствии с Приложением №1. В случае неполучения Агентом оформленной Заявки в течение 3х рабочих дней с момента направления уведомления, Агент имеет право оформить такую заявку от имени Принципала и присвоить Заказу статус «ошибочно доставлен», при этом адресом доставки Заказа является адрес склада Агента. Вознаграждение за доставку таких заказов рассчитывается в соответствии с условиями настоящего Договора.

**1.6** Ночная доставка. Дата доставки указывается как дата, в которой начинается первый интервал ночной доставки (при доставке в интервал с 02:00 до 06:00 датой проставляется предыдущая календарная дата). Доставка осуществляется строго в пределах МКАД. Днем приемки денежных средств для осуществления расчетов считается день, в котором заканчивается последний интервал ночной доставки. Для данного вида доставки невозможно изменение суммы наложенного платежа.

### 2. Курьерская доставка

**2.1** Максимальное время ожидания курьером Клиента с момента прибытия в адрес доставки – 15 минут, в которое входит время примерки и визуальной проверки Товара.

**2.2** В случае изменения условий доставки (данных Заявки) Принципал обязан уведомить Агента путем отправки уведомления посредством личного кабинета (при отсутствии возможности - письма по электронным каналам связи на адрес [logist@dostavka.guru](mailto:logist@dostavka.guru)), при этом возможность таких изменений рассматривается Агентом.

**2.3** В случае доставки предоплаченного Заказа выдача Заказа производится строго лицу, указанному в Заявке Принципала, при предоставлении документа, удостоверяющего личность получателя.

**2.4** 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 трех раз, при этом срок переноса не более двух недель с даты доставки данного Заказа;

**2.5** В случае отказа, частичного отказа, невозможности связаться с Клиентом в месте получения Заказа, отсутствия Клиента в месте получения Заказа; в течение 3-х дней доставки с Клиентом не удалось связаться, либо Клиент отказался от доставки до момента приезда курьера Агента (по телефону) Принципал оплачивает Агенту вознаграждение в соответствии с Тарифом, указанным в Соглашении о размерах вознаграждения (Приложение №4).

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

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

**2.8** Доставка на закрытые, режимные и пропускные объекты осуществляется до входа (КПП) на такие объекты.

**2.9** 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.

**2.10** Условия взимания стоимости доставки с Клиента в случае отказа\частичного отказа Клиента от Заказа должны быть четко прописаны в товаросопроводительных документах, при региональной курьерской доставке стоимость доставки в случае отказа отдельно не взимается.

**2.11** 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.

**2.12** При обнаружении недовложения\пересортицы или брака Заказа (Товара), составляется Акт расхождения (по форме, представленной на сайте <https://dostavka.guru>), который подписывается представителем Агента и Клиентом. Экземпляр Акта вкладывается в Заказ и передается Принципалу.

**2.13** Количество Заказов в день, передаваемых Принципалом на доставку в декабре месяце, ограничено. Расчет производится по формуле: количество Заказов с сентября 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, либо Агент имеет право отказать в доставке таких заказов.

№ п/п	Город доставки	Зона доставки	Срок доставки в днях	Дни доставки	Время доставки	Интервал	Возможность эквайринга	Возможность частичной выдачи	Возможность приема наложенного платежа
<b>1.1. Курьерская доставка по г. Москве и Московской области, г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области</b>									
1	г. Москва (в пределах МКАД)	1	1*	Пн-Вс	9.00-22.00**	3 часа	+	+	+
			0 (ночная)	Пн-Пт	22.00-06.00	22.00-02.00/02.00-06.00	+	+	+
			0	Пн-Пт	16.00-22.00	16.00-19.00/19.00-22.00	+	+	+

			(экспресс)						
2	Московская область	1	1*	Пн-Вс	9.00-18.00	9.00-18.00	+	+	+
3	г. Санкт-Петербург (в пределах КАД)***	1	2*	Пн-Сб	10.00-21.00**	3 часа	+	+	+
4	Ленинградская область***	1	2*	Пн-Сб	10.00-18.00	10.00-18.00	+	+	+
<b>1.2. Региональная курьерская доставка</b>									
5	Абакан	6	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
6	Альметьевск	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
7	Армавир	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
8	Архангельск*	6	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
9	Астрахань	3	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
10	Ачинск	7	10	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
11	Балаково*	4	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
12	Барнаул*	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
13	Белгород	3	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
14	Белебей	5	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
15	Березники	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
16	Благовещенск*	7	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
17	Братск*	7	11	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
18	Брянск*	2	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
19	Великий Новгород*	2	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
20	Владивосток	7	10	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
21	Владикавказ	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
22	Владимир*	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
23	Волгоград	4	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
24	Волгодонск	5	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
25	Вольск*	5	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
26	Воркута	6	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
27	Воронеж*	3	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
28	Вышний Волочек	3	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
29	Димитровград	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
30	Гай*	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
31	Евпатория	6	11	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
32	Ейск	5	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
33	Екатеринбург*	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
34	Златоуст*	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
35	Иваново*	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
36	Ижевск	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
37	Изобильный	4	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
38	Иркутск	7	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
39	Йошкар-Ола	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
40	Казань*	3	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
41	Калуга	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+

42	Каменск-Уральский	6	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
43	Камышин	4	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
44	Кемерово*	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
45	Киров*	4	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
46	Комсомольск-на-Амуре*	7	10	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
47	Кострома	3	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
48	Краснодар*	4	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
49	Краснотурьинск	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
50	Копейск	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
51	Красноярск	6	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
52	Курган*	4	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
53	Курск	3	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
54	Липецк*	3	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
55	Магнитогорск	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
56	Махачкала	5	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
57	Миасс	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
58	Мурманск	5	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
59	Набережные Челны	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
60	Назрань	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
61	Нальчик	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
62	Невинномысск	6	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
63	Нижевартовск	7	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
64	Нижнекамск	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
65	Нижний Новгород	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
66	Нижний Тагил	6	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
67	Новокузнецк*	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
68	Новокуйбышевск	4	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
69	Новороссийск	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
70	Новосибирск*	6	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
71	Новотроицк*	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
72	Новоуральск	6	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
73	Озерск	6	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
74	Октябрьский	5	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
75	Омск*	6	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
76	Орёл	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
77	Оренбург	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
78	Орск	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
79	Пенза	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
80	Пермь	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
81	Петрозаводск	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
82	Петропавловск-Камчатский*	9	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
83	Псков	2	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
84	Пятигорск	3	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+

85	Ростов-на-Дону	4	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
86	Рыбинск	3	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
87	Рузаевка	5	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
88	Рязань	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
89	Салават	5	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
90	Самара*	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
91	Саранск	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
92	Саратов	4	4	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
93	Севастополь	6	10	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
94	Симферополь*	6	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	-	+	+
95	Смоленск*	3	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
96	Снежинск	6	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
97	Соликамск	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
98	Ставрополь*	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
99	Старый Оскол	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
100	Сургут	7	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
101	Сыктывкар	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
102	Сызрань	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
103	Таганрог	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
104	Тамбов	3	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
105	Тверь	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
106	Тобольск	5	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
107	Тольятти*	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
108	Томск*	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
109	Троицк	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
110	Туймазы	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
111	Тула	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
112	Тюмень	4	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
113	Улан-Удэ*	7	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
114	Ульяновск	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
115	Уфа*	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
116	Ухта	6	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
117	Хабаровск*	7	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
118	Ханты-Мансийск	7	10	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
119	Чебаркуль*	5	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
120	Чебоксары	3	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
121	Челябинск*	4	6	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
122	Чита*	7	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
123	Шадринск	5	8	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
124	Шумиха	5	9	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
125	Элиста	4	7	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
126	Энгельс*	4	5	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
127	Южно-Сахалинск	9	12	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
128	Якутск	9	12	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+
129	Ярославль	2	3	Пн-Пт	10.00-18.00	10.00-14.00/14.00-18.00	+	+	+

## **2.1. Курьерская доставка по г. Москве и Московской области, г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области**

**2.1.1** \*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. Доставка крупногабаритных заказов осуществляется с 15.00.

**2.1.2** \*\*В воскресенье доставка осуществляется в течении всего дня с 10.00 до 18.00 (без интервалов доставки). В субботу доставка по Москве осуществляется в интервалы с 09.00 до 14.00 и с 14.00 до 18.00; По Санкт-Петербургу в интервалы с 10.00 до 15.00 и с 15.00 до 18.00. Также остается доступной доставка в течении всего дня с 10.00 до 18.00.

**2.1.3** \*\*\*Для данных Заказов отгрузка курьеру Агента при услуге Забор должна быть осуществлена до 18:00 для доставки на следующий день.

**2.1.4** В день доставки Агент информирует Клиента путем направления SMS/E-mail сообщения о предстоящей доставке, а также звонком курьера за полчаса-час до доставки Заказа.

**2.1.5** Изменение суммы наложенного платежа возможно до момента доставки Заказа Клиенту. Учет частичной доставки может осуществляться в суммовом выражении (при загрузке стандартной Заявки) и в количественно-суммовом выражении (при загрузке Заявки с данными товарного учета)

## **2.2. Региональная курьерская доставка**

**2.2.1.** Агент в течение суток после поступления Заказа в город доставки производит уведомление Клиента с целью подтверждения временного интервала доставки Заказа и уточняет дополнительные условия доставки (пропускной режим, номер подъезда, этаж, наличие домофона).

**2.2.2.** При поступлении заказа в город доставки в выходной день доставка осуществляется в ближайший будний день с учетом предварительного согласования времени доставки с Клиентом.

**2.2.3.** Возможность частичной доставки допускается только при загрузке Заявки с данными товарного учета.

**2.2.4.** Изменение суммы наложенного платежа возможно до момента доставки Заказа Клиенту, при этом изменение суммы наложенного платежа не допускается при использовании Заявки с данными товарного учета.

## **3. Доставка в Пункты выдачи Заказов (ПВЗ)**

**3.1.** Полный перечень ПВЗ размещен на сайте <http://dostavka.guru> в разделе Услуги - ПВЗ [http://dostavka.guru/auxpage\\_punkty-vydachi-zakazov/](http://dostavka.guru/auxpage_punkty-vydachi-zakazov/)

**3.2.** Время бесплатного хранения Заказа на пункте выдачи – 7 календарных дней. Продление хранения по запросу Принципала возможно кратно 7 дням и на срок не более 14 дней.

**3.3.** Все Заказы доступны к выдаче в день выдачи после 14:00. Дни приема заказов для ПВЗ – с понедельника по пятницу включительно. Для заказов, переданных в выходные дни, день доставки считается с 1 рабочего дня, следующего на выходные дни, при этом в срок доставки выходные дни не включаются.

**3.4.** По части ПВЗ имеются ограничения по приему наложенного платежа и пластиковых карт.

**3.5.** Выдача заказа происходит по № Заказа, для полностью предоплаченных заказов выдача Заказа производится строго лицу, указанному в Заявке Принципала, при предоставлении документа, удостоверяющего личность получателя.

**3.6.** 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

**3.7.** Возврат Заказов/Товаров Принципалу осуществляется в следующих случаях:

- по истечении 7 (семи) календарных дней с момента поступления в Пункт выдачи или по истечении 7 (семи) календарных дней 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 Принципалом и подлежащей оплате в соответствии с Тарифом.

**3.8.** 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.

**3.9.** Изменение суммы наложенного платежа возможно до момента доставки Заказа Клиенту, при этом изменение суммы наложенного платежа не допускается при использовании Заявки с данными товарного учета

## **4. Отправка через Почту России**

Отправка осуществляется в соответствии с ПОУПС по следующим видам почтовых отправлений: Ценные посылки (нестандартные и нестандартная негабаритная), посылки 1-го класса с объявленной ценностью.

**4.1.** *Ценные посылки подразделяются на:*

- Ценные посылки нестандартные (до 10 кг включительно; в упаковке, сумма длины, ширины и высоты которой не превышает 120 см; любая из сторон не должна превышать 60 см);
- Ценные посылки нестандартные негабаритные (до 10 кг включительно; в упаковке, которая не превышает максимальных размеров: 190 × 130 × 350 см);  
Максимальная сумма объявленной ценности и наложенного платежа для отправок Ценная посылка составляет 500000 (Пятьсот тысяч) рублей.

**4.2.** *Отправление 1-го класса:*

Посылки 1-го класса - «с объявленной ценностью» (до 2,5 кг; в упаковке, сумма длины, ширины и высоты которой не превышает 70 см; любая из сторон не должна превышать 36 см)

Максимальная сумма объявленной ценности и наложенного платежа для

отправлений 1-го класса составляет 100000 (Сто тысяч) рублей.

**4.3.** При указании отправления 1 класса и несоответствия предельным параметрам посылка отправляется как Ценная посылка.

**4.4.** 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».

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

**4.6.** 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, УФС г. Москвы от 13.09.2007г №62.

**4.7.** За посылки с отметкой «Осторожно» взимается надбавка к плате за всю массу посылки в размере 30 % к сумме оплаты за всю массу посылки.

**4.8.** Есть сроки ограничения по отправки наземным способом. В эти сроки возможна авиа отправка.

## **5. Отправка через сторонних перевозчиков**

Осуществляется на основании нормативной базы таких перевозчиков.

## **6. Информирование**

### **6.1. 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 yy.yy по yy.yy (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)*

### **6.2. 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 yy.yy по yy.yy (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](http://www.сайтмагазина) (Ваш сайт)

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

Статусы к заказам	Комментарии к статусам
<b>«Перенос»</b>	
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.
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 либо повлиять.
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
<b>«Отказ»</b>	
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 либо повлиять.
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 подъемов для тяжеловесных заказов и т.п)
<b>«Частично доставлен»</b>	

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.
<b>«Ошибочная доставка»</b>	
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.)

**8. 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
Архивный	Заказ находится в местоположении «Непоступил» свыше 30 дней. Заявка на данный заказ аннулируется в системе.
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

