

Регламент оказания услуг

Приложение № 2 от 01.05.2017 г.

I. Правила оказания услуг

Прием и исполнение Заявок осуществляются по следующим правилам, если иного не указано в Договоре, в Приложениях к Договору, не опубликовано в Личном кабинете на сайте Исполнителя:

1. Исполнение Заявок на доставку, возврат по г. Москве, в пределах установленных границ г. Санкт-Петербург в рабочие дни осуществляется с 10 до 22 часов. Исполнение Заявок на доставку в субботу или в дни с укороченным графиком работы осуществляется до 20 часов.
2. Исполнение Заявок на доставку, возврат в г. Москве за пределами МКАД, Московской области (МО), в г. Санкт-Петербурге за пределами установленных границ города, Ленинградской области (ЛО) осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней без указания временного интервала исполнения.
3. Исполнение Заявок на доставку за пределами МКАД в г. Москве, от установленными границами г. Санкт-Петербурга осуществляется в установленной зоне обслуживания. Зоны обслуживания опубликованы на интернет-сайте Исполнителя. 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.
4. Исполнение Заявок на получение Заказов (Товаров, груза) за пределами МКАД в г. Москве, установленных границ г. Санкт-Петербурга осуществляется после письменного согласия Исполнителя.
5. Исполнение Заявок на выдачу Заказов в Пунктах выдачи осуществляется согласно графику работы, опубликованному на сайте Исполнителя.
6. Исполнение Заявки на доставку по г. Москве и МО, по г. Санкт-Петербургу и ЛО, Заявки на выдачу Заказа в Пункте выдачи осуществляется не ранее рабочего дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказов Исполнителем.
7. Исполнение Заявки на доставку, Заявки на выдачу Заказа в Пункте выдачи в г. Санкт-Петербург* (отправка из г. Москва), г. Москва (отправка из г. Санкт-Петербург), осуществляется не ранее чем через 1 (один) рабочий день, следующий за днем оформления Заявки и получения Заказов Исполнителем.
8. К исполнению принимаются Заявки, содержащие точный почтовый адрес. Передача Заказа, получение Заказов (Товара, груза) осуществляется строго по адресу, указанному в Заявке. Исполнитель вправе отклонить и не исполнять Заявки с неточным адресом, с адресом, требующим согласования или уточнения. Передача Заказа, получение Заказов (Товаров) в метро, на улице, в автомобиле и иных подобных адресах не осуществляется. Исполнение Заявки осуществляется только по дорогам с твердым покрытием (асфальт, бетон и т.п.). В случае, если к месту передачи заказа невозможно подъехать по дороге с твердым покрытием ближе, чем на 200 (двести) метров, Оператор вправе отказаться от оказания услуг по такому заказу.
9. К работе принимаются Заказы, сумма измерений трех сторон которых не превышает 150 см, или максимальная длина не превышает 100 см. В случае если Заказ состоит из нескольких мест – суммарный объем заказа не должен превышать 0,125 кубического метра, максимальная длина одного места не должна превышать 100 см. Максимальный суммарный вес Заказа не должен превышать 25 (двадцать пять) кг, максимальный вес одного места заказа не должен превышать 15 (пятнадцать) кг. Суммарные габариты и вес совмещенных Заказов не могут превышать максимальные габариты и вес одного Заказа.
10. Доставка Заказа или получение Заказов (Товаров) в случае отсутствия пассажирского лифта осуществляется до пятого этажа включительно. В случае отсутствия пассажирского лифта или невозможности воспользоваться им и места исполнения Заявки свыше пятого этажа, доставка Заказа

или получение Заказов (Товаров) осуществляется до (от) подъезда здания, указанного в адресе Заявки, при этом обязательства Исполнителя по оказанию услуг считаются исполненными.

11. Исполнитель вправе отклонить и не исполнять Заявки на доставку, оформленные на один адрес и на одну дату исполнения в случае превышения суммы измерений трех сторон всех Заявок 150 см, или максимальной длины 100 см, или общим весом больше 25 кг.

12. Доставка Заказа суммарным весом более 10 (десяти) кг осуществляется до подъезда.

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

14. Исполнение Заявок на получение, возврат Заказов (Товара) осуществляется в рабочие дни согласно производственному календарю.

15. Получение Заказов (Товара) Исполнителем осуществляется по количеству мест, указанному в акте приема-передачи. Исполнитель (представитель) не осуществляет проверку комплектности Заказов, наличия повреждений Товаров, упаковки Товаров, груза.

16. Исполнитель осуществляет получение Заказов (Товара) суммарным объемом не более 0,25 кубического метра и максимальной длиной одного места не более 100 см. Получение Заказов (Товаров) суммарным объемом более 0,25 кубического метра или максимальной длиной одного места более 100 см осуществляется после предварительного (не позднее рабочего дня, предшествующего дню исполнения Заявки) согласования обстоятельств выполнения Заявки Сторонами. Исполнитель имеет право в случае превышения указанного объема отгружаемых Товаров или Заказов отказаться от приема части Товаров или Заказов свыше установленного объема.

17. Заказчик вправе указать рекомендуемый интервал исполнения Заявки в г. Москве в пределах МКАД и в г. Санкт-Петербурге в пределах установленных границ города. Рекомендованный интервал не может быть менее 3 (трех) часов, граница окончания временного интервала не может быть установлена ранее 15:00. Рекомендованный интервал носит справочный характер. Исполнение Заявки вне рекомендованного интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий.

18. При исполнении Заявки на доставку в г. Москве, МО, Исполнитель вправе связаться с Адресатом для подтверждения Заявки. В случае невозможности связаться с Адресатом, Исполнитель вправе информировать Заказчика. Заказчик обязан в течение 10 (десяти) минут с момента обращения принять решение о совершении либо отмене исполнения Заявки и сообщить его Исполнителю. В случае невозможности связаться с Адресатом, Заказчиком, или отсутствия указаний Заказчика Заявка на доставку считается отмененной.

19. Изменение адреса, даты (срока), иных обстоятельств исполнения Заявки на доставку, в случае согласования (в том числе, устного) Исполнителем изменений с Адресатом, не является нарушением обязательств Исполнителя и не может служить основанием для предъявления претензий.

20. Прием Заказов (Товаров, груза) осуществляется по фактическому адресу местонахождения Исполнителя. Прием Заказов (Товара, груза) от Заказчика осуществляется согласно расписанию работы Исполнителя. Прием Заказов осуществляется на территории склада Исполнителя, погрузо-разгрузочные работы осуществляются силами Заказчика.

21. Передача товара со склада Исполнителя возможна не ранее рабочего дня, следующего за днем получения товара вне склада Исполнителя.

22. Исполнитель не осуществляет комплектацию Заказов из ранее невостребованных или отмененных Заказов.

23. После прибытия сотрудника Исполнителя Адресат в течение 15 (пятнадцати) минут обязан совершить все заявленные в Заявке действия, а также любые действия, в том числе связанные с получением, передачей Заказов, отгрузкой Товаров, груза, оформлением сопроводительной

документации. Решение о возможности и сроке продления ожидания принимается сотрудником Исполнителя самостоятельно и не требует согласования или согласия Заказчика.

24. В случае превышения 15 (пятнадцати) минут ожидание оплачивается Заказчиком в размере, указанном в Приложении № 1, за каждые последующие полные или неполные 15 (пятнадцать) минут ожидания. Время прибытия/убытия сотрудника Исполнителя фиксируются Адресатом на бланке Заявки или в маршрутном листе Исполнителя. Сотрудник Исполнителя вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, в случае если Адресатом данные действия выполнены не были.

25. Сортировка Заказов (Товаров) в случае отмены Заявки, полного либо частичного отказа Получателя от Заказа, получения от соисполнителя осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней после даты оказания услуги.

26. Передача Заказов (Товаров), в том числе в случае отмены Заявки, полного либо частичного отказа Получателя от Заказа, из г. Санкт-Петербурга в г. Москву осуществляется в срок до 10 (десяти) рабочих дней, исключая день исполнения Заявки.

27. В случае отмены Заявок по причинам, не зависящим от Исполнителя, все расходы по возврату Заказа (Товара) и его хранению несет Заказчик.

28. Заказчик вправе указать дополнительные обстоятельства исполнения Заявки в примечании к Заявке. Неисполнение Исполнителем указаний, данных в примечании, не является нарушением Исполнителем своих обязательств и не может служить основанием для предъявления претензий.

29. Оформление сопроводительной документации, иных документов к Заявкам силами Исполнителя осуществляется только после согласования правил оформления Сторонами и письменного согласия Исполнителя.

30. Отчет об исполнении Заявок предоставляется в Личном кабинете в течение 2 (двух) рабочих дней после даты оказания услуги.

31. Адресные ярлыки, бланки Заявок, маршрутные листы являются внутренним документом Исполнителя и не подлежат предъявлению или передаче Заказчику иначе как по инициативе Исполнителя.

32. Стоимость услуги ответственного хранения оплачивается согласно заранее согласованному объему хранения, но не менее фактически занимаемого объема хранимого Товара (Заказов) или 1 куб. метра.

33. Хранение на складе Исполнителя отказных, невостребованных Заказов более 7 (семи) календарных дней после сортировки оплачивается по тарифу ответственного хранения.

34. В бланке Заявки автоматически указывается телефонный номер и контактное лицо Заказчика, к которому Исполнитель (сотрудник Исполнителя, осуществляющий исполнение Заявки), вправе обратиться за разъяснениями касательно обстоятельств исполнения Заявки.

35. Курьеры Исполнителя не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиком, делать заявления и заверять документы от имени Исполнителя. Отношения Заказчика с Исполнителем строятся на его телефонном или электронном общении с операторами Исполнителя (при необходимости, с другими ответственными сотрудниками Исполнителя) и обмене официальными документами способами, указанными в пункте 9.7 настоящего Договора.

36. Исполнитель имеет право проверять характер вложений, а также правильность физического и объемного веса, указанного Заказчиком в Заявке. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между данными, указанным в Заявке и результатом проверки, Исполнитель вправе без согласования с Заказчиком изменить указанные в Заявке данные, а также стоимость исполнения Заказа в соответствии с измененными данными.

37. Исполнитель вправе без предварительных уведомлений Заказчика приостановить прием Заявок или отклонить ранее принятые Заявки в случае превышения дневной квоты Заявок. Дневная квота рассчитывается как суммарное количество выполненных Заявок на доставку за 4 полные предыдущие недели, разделенное на количество рабочих дней, включая субботу и умноженное на коэффициент 1,5. Квота рассчитывается для каждого региона отдельно.

38. Исполнитель вправе без предварительных уведомлений Заказчика отклонить или приостановить исполнение заявки на возврат отказных или не востребовавшихся Заказов, Товаров, в случае если возврат производится не по адресу нахождения склада Исполнителя.

39. Заказчик обязан выполнять требования законодательства Российской Федерации по сопровождению Заказов необходимыми документами и информацией, в том числе требования Положений по бухгалтерскому учёту и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Заказчиком Получателю кассовых чеков, накладных и иных сопроводительных документов в случае получения Исполнителем платы за Заказ. В случае нарушения указанных требований Исполнитель вправе отменить/прервать исполнение Заявки.

II. Правила оформления заявок

1. Все Заявки оформляются в электронном виде через Личный кабинет или API.
2. Заявки на доставку, возврат, получение Заказов (Товара, груза) принимаются до 22 часов дня, предшествующего дню исполнения заявки. В случае оформления, изменения Заявки после 22 часов, срок исполнения заявки автоматически и без предварительного уведомления Заказчика увеличивается на 1 (один) рабочий день.
3. В Заявке на доставку, выдачу Заказа необходимо полностью указывать наименование, вес, количество, стоимость всех входящих в Заказ Товаров, полный вес Заказа.
4. В заявке на получение, передачу Товара необходимо указывать номера заявок на доставку или выдачу, если Товар включен в такую заявку.
5. В Заявке на получение Заказов у Адресата (форма “забор товара”) в графе “Кол-во заказов” указывается количество оформленных в Личном кабинете Заявок, подлежащих получению Исполнителем по данной Заявке.
6. В случае получения Исполнителем Товара (груза), в Заявке на получение Заказов у Адресата (форма “забор товара”) в графе “Кол-во заказов” указывается значение “1”.
7. Если Заказ содержит несколько мест – общее количество мест указывается в поле “Кол-во мест”.
8. Все необходимые действия, которые требуется совершить Исполнителю при передаче Заказа, получении Товара (груза), описываются Заказчиком в поле “Примечание”.
9. В случае если при исполнении Заявки требуется посетить более 1 (одного) адреса (например, офис и склад находятся в разных зданиях или по разным адресам) – требуется оформить количество Заявок согласно количеству требующих посещения адресов. В противном случае Исполнитель (представитель) вправе посетить одно место, а Услуга будет считаться оказанной.
10. В случае если сопроводительные документы находятся внутри упаковки Заказа, требуется явно указать это в Заявке в поле “Примечание”.

III. Правила подготовки заказов, товаров к передаче Исполнителю

1. На каждой упаковке Заказа должен содержаться Адресный ярлык, распечатанный из Личного Кабинета. Допускается самостоятельное изготовление Адресного ярлыка Заказчиком, в случае предварительного письменного согласования его формы и содержащейся на нем информации с Исполнителем.

2. Адресный ярлык обязательно должен содержать контрастный черно-белый штрих-код в формате CODE93 с закодированным номером Заказа и номером места, читаемый штрих-сканерами. Размер штрих-кода должен быть не менее чем 45х19мм. Размер ярлыка не менее 56х98мм. При этом не допускается масштабирование штрих-кода, использование полутонов. Также Адресный ярлык должен содержать наименование Заказчика, идентификационный номер Заказа, количество мест в составном Заказе, общее количество мест в составном Заказе, дату и рекомендуемое время исполнения Заказа, регион доставки Заказа, пустое поле для пометок.

3. Не допускается полное или частичное оклеивание Адресного ярлыка скотчем. Оклеивание Адресного ярлыка скотчем, невозможность считывания штрих-кода сканнером штрих-кодов приравниваются к отсутствию Адресного ярлыка.

4. Каждый Заказ должен быть упакован в транспортную упаковку. Упаковка должна соответствовать характеру вложения, условиям наземной доставки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и транспортировке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправок и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам (представителям) Исполнителя. Каждая упаковка должна быть запечатана для исключения возможной пересортицы Товаров или разукomплектования Заказа. Транспортная упаковка обязательно должна быть надежно запечатана по всему шву во избежание выпадения товаров из заказа или попадания в него посторонних предметов. Пакеты заплавляются либо заклеиваются по всей длине шва. Не допускается свободное перемещение товара внутри упаковки (характерно для больших коробок и маленьких товаров в них). Использование бумажных пакетов не допускается. Заказы, содержащие хрупкий груз, должны упаковываться в жесткую тару (3-х слойный картон, фанерные ящики и т.п.), на упаковку наносится маркировка "Хрупкое".

В случае несоответствия упаковки вышеперечисленным требованиям Исполнитель не несет ответственность за повреждения товара (бой, поломку, деформацию, течь и т.д.), пересортицу, утерю Товаров, входящих в данный Заказ. Принятие Заказа Исполнителем, не может быть истолковано как подтверждение Исполнителем правильности упаковки данного Заказа.

5. Упаковка хрупкого Товара должна быть жесткой и исключать повреждения Товара при обычных условиях транспортировки. На упаковке должен содержаться ярлык, предупреждающий о хрупком содержимом упаковки, во избежание повреждения Товара.

6. Если товар находится в фирменной коробке – необходима его упаковка в транспортную коробку. В случае если товар хрупкий – необходима жесткая тара. Не используйте пакеты.

7. В случае если Заказ состоит из нескольких мест (упаковок), на каждом месте должен содержаться индивидуальный Адресный ярлык, содержащий информацию о номере данного места и общем количестве мест. Не допускается заклеивать штрих-код скотчем.

8. Если внутри Заказа Товар вложен в фирменную коробку/пакет к другому Товару, требуется указать это в поле "Примечание".

9. В случае если требуется комплектация Заказа силами Исполнителя, каждый Товар, подлежащий комплектации, должен содержать на упаковке индивидуальный номер, позволяющий однозначно идентифицировать Товар. Исполнитель вправе отказать в комплектации Заказа, в случае если индивидуальный номер не позволяет однозначно идентифицировать Товар или длина номера превышает 6 символов.

10. При передаче Заказов (Товаров) Заказчик обязан предоставить подготовленный и распечатанный из Личного кабинета Акт приема-передачи в 2 (двух) экземплярах, один из которых подписывается Исполнителем и передается Заказчику в момент передачи Заказов (Товаров).

Исполнитель ООО «Буквариус-Регион»

Директор К.В. Астафьев