**Приложение № 2**

**Стандартная операционная процедура к Договору № ТАП-ХХХ от «X» X 2023 г.**

**Оглавление**

[**РАЗДЕЛ 1** 14](#_Toc129621135)

[**1.** **Термины и определения** 14](#_Toc129621136)

[**2.** **Ассортимент Товара и условия его хранения, перевозки** 15](#_Toc129621137)

[**РАЗДЕЛ 2** 15](#_Toc129621138)

[**3.** **Адрес Склада и график работы Агента** 15](#_Toc129621139)

[**4.** **Полномочия и ответственность Агента** 16](#_Toc129621140)

[**5.** **Ответственность Принципала** 16](#_Toc129621141)

[**6.** **Документооборот** 16](#_Toc129621142)

[**7.** **Приемка Заказа на Складе Агента** 16](#_Toc129621143)

[**8.** **Приемка Товара на Складе Агента от Принципала** 17](#_Toc129621144)

[**9.** **Подготовка Товара к отгрузке** 18](#_Toc129621145)

[**10.** **Планирование доставки Заказа** 19](#_Toc129621146)

[**11.** **Исполнение Заявки на сдачу Заказа в стороннюю транспортную компанию** 19](#_Toc129621147)

[**12.** **Исполнение Заявки на прием Товара/Заказа у поставщика (отправителя)** 20](#_Toc129621148)

[**13.** **Порядок оповещения Клиентов Принципала о доставке** 20](#_Toc129621149)

[**14.** **Порядок передачи Заказа Клиенту Принципала** 20](#_Toc129621150)

[**15.** **Порядок доставки Заказов на склады/ПВЗ маркетплейсов** 21](#_Toc129621151)

[**16.** **Порядок возврата Товара по Заказам на Склад Принципала** 22](#_Toc129621152)

[**17.** **Учет оборотной тары** 23](#_Toc129621153)

[**РАЗДЕЛ 3** 23](#_Toc129621154)

[**18.** **Требования по маркировке, упаковке и габаритам Заказа** 23](#_Toc129621155)

[**19.** **Упаковка** 23](#_Toc129621156)

[**20.** **Маркировка** 24](#_Toc129621157)

[**21.** **Вес и габариты** 24](#_Toc129621158)

## **РАЗДЕЛ 1**

## **Термины и определения**

* 1. **Покупатель (Клиент Принципала)** – физическое лицо/юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, оформивший Заказ на доставку (или получение) Товара через интернет-магазин, либо указанный в Заказе в качестве получателя.
  2. **Получатель** – уполномоченное Покупателем лицо на получение Товара, указанное Принципалом в Заявке в качестве получающей Товар в рамках Заказа стороны.
  3. **Товар** - вещь или их совокупность, обладающая потребительскими свойствами, имеющая идентификационный номер (ID/Артикул) и штрих код (EAN), заказанные Покупателем у Принципала/ и в дальнейшем сформированная в Заказ.
  4. **Заказ** – должным образом, оформленный Клиентом акцепт предложения Принципала заключить договор купли-продажи, поставки Товара дистанционным способом между Клиентом и Принципалом, содержащий условие о доставке по определенному адресу и вручению назначенным способом выбранного Клиентом Товара или совокупности Товаров с обязательством принять и оплатить их стоимость и доставку. Заказ состоит из одного или нескольких грузовых мест, которые подлежат единовременному вручению. Требования к грузовому месту определены в п.1.6. настоящего Приложения.
  5. **Заявка** – поручение Принципала Агенту на прием Товара/Заказа, передачу Покупателю Заказа, проведение расчетов с Покупателем, в случае оплаты при доставке. Заявка должна быть передана Агенту до момента фактической передачи Заказа/Товара Агенту.

Способы передачи Заявок:

* через личный кабинет Принципала в ИС Агента,
* по электронной почте в адрес Агента в формате реестра Excel, XML,
* посредством информационного обмена данными (по API интерфейсу), SFTP сервер.
  1. **Грузовое место –** единица транспортировки, которая относится к одному Заказу Покупателя Принципала (паллета, короб, пакет). Каждое Грузовое место, упакованное надлежащим образом в заводскую упаковку, позволяющую безопасно для товара его транспортировать, промаркировано идентификационной этикеткой, содержащей:
* номер Заказа,
* ФИО Получателя,
* Адрес доставки,
* Порядковый номер Грузового места/Количество Грузовых мест всего в Заказе,
* Уникальный штрих код Грузового места Заказа (порядковый номер общее количество Грузовых мест).
* Уникальный штрих код Заказа.
  1. **Склад (Сортировочный центр)** – складское помещение Агента, где Агент выполняет операции с Товаром/Заказами Принципала (приемка, комплектация и иные согласованные услуги).
  2. **Склад Принципала/Поставщика Принципала –**место приема Заказов/Товара Агентом**.**
  3. **Информационная система Агента (ИС Агента) –** система управления Заявками (поручениями) Принципала, содержит информацию по Заказам, статусам их исполнения, отчетности, сопроводительным документам и используемая Сторонами Договора для обмена документами.

## **Ассортимент Товара и условия его хранения, перевозки**

* 1. Ассортимент включает следующие категории Товаров:
  2. Агент организует хранение и доставку Товара согласно требуемым температурным условиям, указанным в Заявке.
  3. Агент при размещении Товара в зоне хранения, в транспортном средстве соблюдает правила товарного соседства, заключающиеся в размещении Товаров с одинаковыми режимами хранения и свойствами.
  4. Бракованный, поврежденный Товар, либо поступивший с нарушением условий п. 1.6. настоящего Приложения, блокируется к отгрузке, хранится обособленно в соответствующей зоне до получения указаний от Принципала.

**РАЗДЕЛ 2**

## **Адрес Склада и график работы Агента**

Склад Агента в г. Москве, где производится хранение Товара/Заказа и загрузка транспортных средств расположен по адресу: 117042, г. Москва, ул. Поляны (п. Сосенское), вл..54 стр.2;

в г. Санкт-Петербурге, где производится хранение Товара/Заказа и загрузка транспортных средств расположен по адресу: г.Санкт-Петербург, ул. Ворошилова, д. 2.

* 1. Режим работы Склада в г. Москве – круглосуточный, за исключением 31 декабря, а также 1 и 2 января. Режим работы Склада в г. Санкт-Петербурге – 07:00-20:00 (без выходных) за исключением 31 декабря, а также 1 и 2 января.
     1. Стороны согласовали временные окна входящих поставок Товара (приезда транспортных средств на Склад Агента и сдачи сопроводительных документов): 09:00-20:00
     2. Стороны согласовали временные окна входящих поставок Заказов (приезда транспортных средств на Склад Агента и сдачи сопроводительных документов): 09:00-24:00

Более позднее время допускается по согласованию Сторон, в случае возникновения разовых непредвиденны ситуаций (пробки на дороге, поломка транспортного средства и задержка прибытия на Склад Агента).

* + 1. Стороны согласовали время окончания приемки Заявок на доставку и комплектацию Товара в Заказы: 18:00
    2. Стороны согласовали время выдачи Заказов (самовывоз) со Склада Агента в г. Москве: 09:00-21:00, в г. Санкт-Петербурге: 09:00-20:00
  1. Доставка ежедневно.
     1. Временной интервал доставки в пределах МКАД и до А-107, а так же в пределах Санкт-Петербурга до АГГ: 09:00-15:00, 13:00-18:00, 18:00-23:00 (исключение: период времени с 15 ноября по 31 декабря). ***Кроме: см. Примечание\****
     2. Временной интервал доставки за пределы А-107 и до границ Московской области, а также за пределы АГГ и до границ Ленинградской области: 09:00-23:00.

***Примечание\****  
В случае доставки в распределительные центры Ozon, работающие по схеме FBO, Стороны согласовали следующие временные интервалы доставки:

Ozon Саларьево: 10:00 – 13:00

Ozon Щербинка: 08:00 – 11:00

Ozon Пушкино: 18:00 – 21:00

Ozon Истра (Петровское): 18:00 – 21:00

Ozon Зеленоград (Черная грязь): 21:00 – 00:00

Ozon Солнечногорск (Хоругвино): 18:00 – 21:00

В случае доставки в распределительные центры Yandex, работающие по схеме FBO, Стороны согласовали следующие временные интервалы доставки:

Yandex Бережковская набережная: 14:00 – 17:00

Yandex Томилино: 10:00 – 13:00

Ozon Софьино: 14:00 – 17:00

## **Полномочия и ответственность Агента**

* 1. Агент действует в рамках полномочий на основании настоящего Договора. В целях подтверждения по запросу поставщика/покупателя полномочий авторизованного лица Агента, Принципал передает доверенность на юридическое лицо Агента по совершению юридических действий, связанных с заверением документов (сопроводительный документ, акт о расхождении) и фактических действий на получение Товара/Заказа для доставки.
     1. В свою очередь Агент оформляет доверенность на своих авторизованных лиц, которые имеют полномочия на совершение юридических, фактических действий для обслуживания Принципала по договору с Агентом.
  2. Ответственность Агента перед Принципалом ограничена условиями действующего Договора и Приложений к нему. Агент не несет ответственность в связи со всеми требованиями Принципала или третьих лиц, за недостачу, повреждение Товара, расхождение по приему оплаты в случае, если Агент действовал строго в соответствии с Заявкой Принципала.
  3. Собственником Товара, грузополучателем Товара на Склад Агента, грузоотправителем Товара/Заказа со Склада Агента является Принципал. Место загрузки Товара/Заказа, отгружаемого со Склада Агента – фактический адрес Склада Агента (п.3.1. настоящего Приложения).
  4. Принципал информирует своих Покупателей о полномочиях Агента на выполнение доставки Заказа/Товара и прием оплаты (фискальный чек с реквизитами Агента).
  5. Агент не несет ответственность по любым договорам, заключенным Принципалом с любыми третьими сторонами, в целях поставки Товара на Склад Агента (обязанность по оплате поставленного на Склад Агента Товара возникает непосредственно у Принципала), а также Агент не несет ответственность по договорам на транспортное обслуживание, страхование грузов, заключаемым Принципалом/Покупателями/Получателями с третьими лицами. Агент не несет ответственность по договорам поставки и купли-продажи Товара перед Покупателями Принципала.

## **Ответственность Принципала**

* 1. Принципал обеспечивает передачу данных Агенту и несет ответственность за полноту и достоверность всех данных о поставщиках, получателях (ФИО, наименование компании, адрес доставки, сумма наложенного платежа (размер приема оплаты Агентом), объемно-весовых характеристиках (далее ОВХ) Товара.
  2. В случае сомнения в корректности ОВХ Товара, предоставленных Принципалом в Заявке, Агент производит проверку (замер, взвешивание) с актуализацией данных по Товару в Заявке в своей ИС и предоставлением соответствующего отчета Принципалу по электронной почте или ИС. Оплата Принципалом услуги доставки производится по сверенным Агентом ОВХ Товара.
  3. Принципал несет ответственность за вложение в Грузовое место и упаковку Грузового места в соответствии с п. 1.6. настоящего Приложения.

## **Документооборот**

* 1. Принципал обязан передавать Товар/Заказ на Склад Агенту строго с комплектом сопроводительных документов (товарная накладная или универсальный передаточный документ/акт (реестра) приема-передачи Заказов, далее ТН или УПД).
  2. Агент несет ответственность за сохранность всех документов, переданных ему в рамках оказания услуг по Договору.
  3. Агент несет ответственность за подписание сопроводительного документа своим представителем, уполномоченным на прием Товара/Заказа, передачу Товара/Заказа Получателю и контроль подписания документа уполномоченным Получателем Товара/ Заказа для удостоверения факта приемки-передачи Товара  
     /Заказа.
  4. Агент заверяет документы печатью своего юридического лица на основании доверенности от Принципала.
  5. В случае выявления расхождения в процессе приема-передачи Товара/Заказа, Агент обязан составить соответствующий акт по форме, согласованной Сторонами в **Приложении 3** **Договора**, где указать характер расхождения (отказ, повреждение, недостача и т.п.).
  6. Агент обязуется передавать согласованные в настоящем разделе документы Принципалу по его запросу в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения запроса.

## **Приемка Заказа на Складе Агента**

* 1. Агент принимает Заказ от Принципала одним из следующих способов по выбору Принципала:
* Забор со склада/магазина адрес которого определен Принципалом в Заявке.
* Самостоятельная доставка на Склад Агента силами Принципала (его представителя).
  1. Принципал до 18:00 накануне даты поступления Заказа передает Агенту Заявку с информацией необходимой для приемки Заказа и планирования доставки:
* Номер заказа.
* Дата доставки.
* Время доставки (Интервал).
* Адрес доставки (населенный пункт, улица, дом, корпус, строение).
* Контактный телефон.
* Электронный адрес
* ФИО клиента (получателя).
* Подъем груза на этаж (да/нет).
* Номер этажа.
* Общий вес всех единиц артикула.
* Общий объем вес единиц артикула.
* Примечание/комментарии и к заказу (подъезд, этаж, квартира/офис, домофон, данные о пропуске).
* Артикул товара.
* Наименование товара.
* Количество единиц.
* Тип оплаты.
* Стоимость всех единиц артикула с НДС (руб).
* Ставка НДС артикула.
* Стоимость доставки (руб.).
* Хрупкий товар.
* Температурный режим перевозки.
  1. Принципал передает Агенту Заказ для дальнейшей его передачи Получателю вместе с комплектом сопроводительных документов, оформленных согласно законодательству РФ (ТН/УПД).
     1. Принципал передает сопроводительные документы вместе с Заказами при отгрузке Агенту, либо прикрепляет к Заявкам в личном кабинете.
     2. Принципал передает сопроводительные документы раздельно по Заказам (в файле/конверте, либо скрепленные резинкой, либо раздельными файлами в формате PDF).
     3. В сопроводительном документе обязательно должен быть указан номер Заказа, соответствующий номеру Заказу по оформленной Заявке и штрих код.
     4. В случае если Принципал не передает комплект сопроводительных документов, Агент выполняет доставку/передает Заказ Получателю на основании локального акта, принятого на предприятии Агента (акт приема-передачи Заказов), и/или не осуществляет доставку таких Заказов, информируя Принципала.
  2. По факту прибытия Заказа/Заказов на Склад Агента в присутствии водителя под камерами видео записи производится выгрузка паллет, их пересчет, сверка с количеством паллет, указанным в транспортной накладной.
     1. Если расхождений не выявлено, Агент подписывает транспортную накладную в подтверждение факта приемки паллет в указанном в документе количестве.
     2. Если выявлено расхождение (недостача паллеты, повреждение на паллето месте), Агент в присутствии водителя, доставившего груз, составляет акт о расхождении, описывает характер расхождения, подписывает его, контролирует подписание водителем, доставившим груз, а также делает фотографии внутри кузова и после выгрузки поврежденного паллето места.
  3. После выгрузки и проверки количества паллет, подписания транспортной накладной, убытия водителя, Агент под камерами видео записи приступает к приемке Заказов на уровне Грузовых мест: производит распаллечивание паллет, сверяет с данными Заявки в своей ИС фактическое количество Грузовых мест каждого Заказа по информации с идентификационной маркировки Грузовых мест. Внутритарный осмотр грузовых мест не производится. Осматривается на предмет целостности упаковки.
     1. В случае если расхождений не выявлено производится последующая погрузка в транспортные средства, непосредственно осуществляющие доставку Заказов Клиентам Принципала (Получателям), в соответствии с маршрутными листами Агента.
     2. В случае выявления расхождения Агент не позднее 09.00 направляет в адрес Принципала по электронной почте соответствующее уведомление об отсутствии Заказа/Грузового места Заказа, обнаружении Грузового места без маркировки, поврежденного Грузового места. В уведомлении указывает номер Заказа, прикладывает фотографию поврежденного Грузового места, Грузового места без маркировки. Вскрытие Грузовых мест без маркировки на складе Агента не производится. Неопознанные Грузовые места подлежат возврату на Склад Принципала, либо по согласованию Сторон уполномоченный представитель Принципала прибывает на склад Агента для вскрытия Грузового места и идентификации.

## **Приемка Товара на Складе Агента от Принципала**

* 1. Агент принимает Товар от Принципала одним из следующих способов по выбору Принципала:
* Забор со склада/магазина адрес которого определен Принципалом в Заявке.
* Самостоятельная доставка на Склад Агента силами Принципала (его представителя).
  1. Принципал/его уполномоченный представитель (поставщик, сотрудник склада, магазина или иное уполномоченное Принципалом лицо) до 18:00 накануне даты поступления Товара передает Агенту Заявку с информацией необходимой для приемки Товара:
* Дата поступления товара.
* Наименование поставщика.
* Артикул товара.
* Количество единиц товара.
* Хрупкий товар.
* Температурный режим перевозки.
  1. Принципал передает Агенту Товар вместе с комплектом сопроводительных документов, оформленных согласно законодательству РФ (ТН/УПД).
  2. Агент принимает Товар согласно полученной от Принципала Заявке, сверяя с данными сопроводительного документа.
     1. В случае если данные сопроводительного документа не соответствуют данным Заявки (недостача артикула, излишек артикула, другой артикул-пересорт), Агент обращается к Принципалу по электронной почте или ИС за разъяснением, каким образом принимать Товар. Действует в соответствии с письменными указаниями Принципала, полученными по электронной почте или ИС.
  3. Агент в присутствии водителя под камерами видео записи принимает Товар по количеству, качеству упаковки (наличие видимых дефектов упаковки) и ассортименту Товаров (артикул Товара). Внутритарный осмотр, вскрытие заводской упаковки Товара Агентом на Складе не производится.
     1. В случае выявления расхождения по количеству (недостача артикула, излишек артикула, другой артикул-пересорт), Агент составляет и подписывает акт о расхождении, контролирует подписание акта о расхождении водителем и направляет его Принципалу по электронной почте или ИС.
     2. В случае выявления Товара в поврежденной упаковке, Агент фотографирует Товар с видимыми повреждениями упаковки, составляет и подписывает акт о расхождении, контролирует подписание акта о расхождении водителем и направляет акт с фотографиями Принципалу по электронной почте или ИС.
     3. Формат акта о расхождении согласована Сторонами в **Приложении 3 Договора**.
  4. По итогам приемки Товара Агент передает Принципалу соответствующий отчет по приемке, а также отчет по остатку товарного запаса в формате и сроки, согласованные Сторонами в **Приложении 3 Договора**.
  5. Агент принимает на Склад только годный кондиционный товар в неповрежденной упаковке, если Сторонами дополнительно по электронной почте или ИС не согласовано иное.
  6. Агент каждые 2 (две) недели передает Принципалу сопроводительные документы с отметками о приемке.

## **Подготовка Товара к отгрузке**

* 1. Принципал до 18:00 накануне даты отгрузки Товара со Склада передает Агенту Заявку (Заказ) на комплектацию, которая содержит следующую информацию:
* Номер заказа.
* Дата отгрузки.
* Наименование получателя.
* Артикул товара.
* Количество единиц товара.
  1. Принципал передает Агенту сопроводительные документы, необходимые для доставки (передачи) Заказа Клиенту (Получателю), оформленные в соответствии с законодательством РФ (ТН/УПД).
     1. Принципал прикрепляет сопроводительные документы в личном кабинете.
     2. Принципал передает сопроводительные документы раздельно по Заказам (раздельными файлами в формате PDF).
     3. В сопроводительном документе обязательно должен быть указан номер Заказа, соответствующий номеру Заказу по оформленной Заявке и штрих код.
     4. В случае если Принципал не передает комплект сопроводительных документов, Агент выполняет доставку/передает Заказ Получателю на основании локального акта, принятого на предприятии Агента (акт приема-передачи Заказов).
  2. Агент комплектует Товар в Заказ согласно Заявке, наносит на упаковку идентификационную маркировку со следующей информацией:
* номер Заказа,
* ФИО Получателя,
* Адрес доставки,
* Порядковый номер Грузового места/Количество Грузовых мест всего в Заказе,
* Уникальный штрих код Грузового места Заказа (порядковый номер общее количество Грузовых мест).
* Уникальный штрих код Заказа.
  + 1. В случае недостачи Товара, в т.ч. отличия номера артикула в Заявке на комплектацию данным своей ИС, фактическому остатку на Складе Агента, в случае обнаружения на Складе поврежденного Товара/Товара в поврежденной упаковке, Агент незамедлительно информирует Принципала по электронной почте или ИС. Действует в соответствии с письменными указаниями Принципала.
  1. В случае если отгрузка Заказа со Склада Агента производится в транспортное средство, предоставляемое силами Принципала, Принципал направляет по электронной почте Агенту ФИО и паспортные данные водителя, номер и марку транспортного средства. Ответственность Агента за Товар переходит на Принципала после отгрузки со Склада и подписания транспортной накладной.

## **Планирование доставки Заказа**

* 1. В случае если Агент ответственен за доставку Заказа со Склада, Принципал до 18:00 накануне даты доставки передает Агенту Заявку на доставку со следующей информацией:
* Номер заказа.
* Дата доставки.
* Время доставки (Интервал).
* Адрес доставки (населенный пункт, улица, дом, корпус, строение).
* Контактный телефон.
* Электронный адрес
* ФИО клиента (получателя).
* Подъем груза на этаж (да/нет).
* Номер этажа.
* Общий вес всех единиц артикула.
* Общий объем вес единиц артикула.
* Примечание/комментарии к заказу (подъезд, этаж, квартира/офис, домофон).
* Артикул товара.
* Наименование товара.
* Количество единиц.
* Тип оплаты.
* Стоимость всех единиц артикула с НДС (руб).
* Ставка НДС артикула.
* Стоимость доставки (руб.).
* Хрупкий товар.
* Температурный режим перевозки.

## **Исполнение Заявки на сдачу Заказа в стороннюю транспортную компанию**

* 1. Принципал до 18:00 накануне даты сдачи передает Агенту Заявку на доставку со следующей информацией:
* Номер заказа.
* Дата сдачи заказа в транспортную компанию.
* Наименование транспортной компании.
* Адрес терминала в месте отправления, в случае строгой привязки к адресу.
* Адрес доставки в месте назначения (терминал или адрес получателя).
* ФИО получателя или наименование юридического лица.
* Паспортные данные получателя –физического лица или реквизиты получателя - юридического лица (ИНН, КПП).
* Контактный телефон получателя.
* Общий вес товаров в заказе.
* Общий объем товаров в заказе.
* Примечание/комментарии к заявке (отправление сопроводительных документов, номер экспедиторской расписки и т.п.).
* Необходимость обрешетки.
* Необходимость страхования и за чей счет страхование.
* За чей счет доставка (отправитель – Принципал, либо конечный Получатель).
* Артикул товара.
* Наименование товара.
* Количество единиц.
* Объявленная стоимость товара.
* Хрупкий товар.
* Температурный режим перевозки.
  1. Принципал передает Агенту Доверенность на представителя Агента, уполномоченного на сдачу груза в ТК. Отправитель груза по сопроводительным документам – Принципал.
  2. Агент по итогам сдачи груза в ТК получает экспедиторскую расписку и передает ее по электронной или ИС в адрес Принципала.

## **Исполнение Заявки на прием Товара/Заказа у поставщика (отправителя)**

* 1. В случае если Принципалу требуется забор Грузового места силами Агента, Принципал до 18:00 накануне даты приема передает Агенту соответствующую Заявку на забор, которая содержит следующую информацию:
* Номер заказа.
* Адрес приема.
* Дата приема.
* Время приема.
* Наименование поставщика (отправителя).
* ФИО поставщика (отправителя).
* Контактный телефон поставщика (отправителя).
* Примечание/комментарии к заявке (номер счета, по которому принять Товар/Заказ).
* Количество грузовых мест.
* Общий вес.
* Общий объем.
* Объявленная стоимость товара/заказа всех единиц.
* Хрупкий товар.
* Температурный режим перевозки.
* Артикул товара.
* Наименование товара.
* Количество единиц товара.
  1. Агент накануне прибытия своего авторизованного лица за Заказом/Товаром направляет по электронной почте Принципалу информацию для заказа пропуска: номер, марка транспортного средства, ФИО водителя.
  2. Авторизованное лицо Агента прибывает за Товаром/Заказом с оформленной доверенностью на получение товарно-материальных ценностей, если Сторонами дополнительно не согласовано иное по электронной почте.
  3. Авторизованное лицо Агента принимает Товар по количеству грузовых мест, указанных в Заявке.
  4. Время ожидания получения груза Агентом регламентировано 30 минутами. Простой в случае задержки не по вине Агента оплачивается Принципалом в размере, согласованном Сторонами в **Приложении 1 Договора** «Ценовые условия».
  5. Отгрузка Товара/Заказов отправителем в отдельное транспортное средство сопровождается оформлением силами отправителя транспортной накладной. Транспортная накладная оформляется в соответствии с законодательством РФ, в обязательном указывается номер и марка машины, ФИО водителя, подпись водителя, количество паллет/коробов.

## **Порядок оповещения Клиентов Принципала о доставке**

* 1. В дату доставки Заказа по факту отгрузки со Склада Агента Клиентам направляется рассылка по электронной почте/смс на мобильный номер из Заявки на доставку.
  2. Не менее чем за 30 минут до прибытия на место Агент уведомляет Клиента Принципала о доставке (на адрес электронной почты или смс, либо звонок на номер, указанный в заявке) и сообщает сумму к оплате за заказ (если заказ с типом оплаты при доставке).
  3. При прибытии на место доставки представитель Агента, выполняющий доставку Заказа, связывается с Клиентом Принципала: «Добрый день. Я прибыл по адресу. Готов передать ваш заказ».
  4. В случае переноса доставки по вине Агента, Агент незамедлительно по факту наступления события письменно информирует Принципала о вынужденном переносе доставки с указанием причины, а также согласует своими силами с Клиентом перенос доставки на другую дату.

## **Порядок передачи Заказа Клиенту Принципала**

* 1. При доставке Заказа на территорию с платным въездом или парковкой их стоимость компенсируется Клиентом Принципала представителю Агента, уполномоченному на доставку Заказа. Стоимость компенсируется любым удобным для Получателя способом, разрешенным законодательством. Либо понесенные затраты на платный въезд, парковку, компенсируются Принципалом Агенту безналичной формой расчетов.
  2. Доставка Заказа осуществляется с заносом в помещение Клиента Принципала до места его проверки (холл, ресепшен, прихожая, коридор в квартире, доме). Пронос в кухню, комнаты, балкон и другие прилегающие помещения, участки, а также разнесение Грузовых мест Заказа по этажам помещения не производится.
     1. Агент обязан поднять товар на указанный этаж независимо от наличия лифта и объема/веса Заказа в случае, если эта услуга согласована в **Приложении 1 Договора Ценовые условия.**
     2. Агент вправе отказать Клиенту Принципала в проносе и подъеме Заказа, если возможное место парковки до подъезда Клиента превышает для заказов до 25 кг – 100 метров, для заказов свыше 25кг – 50 метров, а также если отсутствуют подъездные пути к парковке. Агент производит доставку и передачу Заказа Клиенту (Получателю) с борта транспортного средства.
     3. Агент не выполняет сборку, подключение Товара по доставленным Заказам, если это не оговорено в Договоре и Заявке.
  3. Агент проверяет полномочия на получение Заказа, если Заказ «без оплаты». Агент просит Получателя предъявить паспорт или доверенность на право получения Заказа, либо заверить сопроводительный документ, полученный от Принципала, печатью юридического лица, указанного Получателем.
  4. Агент предлагает Клиенту проверить Заказ (комплектность и внешний вид Товара, отсутствие механических повреждений (царапин, сколов)). Агент своими силами открывает упаковку Грузового места Заказа и обеспечивает доступ к Товару для проверки отсутствия внешних дефектов.
     1. Агент не вскрывает упаковку Грузового места Заказ при Клиента в случае, если упаковка представляет собой паллетный борт (обрешетку), если вскрытие упаковки требует специального инструмента, а также если вскрытие упаковки нарушит товарный вид изделия.
  5. Порядок действий Агента в случае обнаружения поврежденного Товара в Заказе, недостачи:
     1. Сфотографировать поврежденный Товар в Грузовом месте (упаковке), чтобы зафиксировать характер повреждения;
     2. Пересчитать общую стоимость Товара к оплате (если Заказ с типом оплаты «при доставке»).
     3. Составить акт приема-передачи товара покупателю, где указать о недостаче, описать характер повреждения Товара, упаковки. Обеспечить подписание акта Клиентом/Получателем.
     4. Проинформировать Принципала о выявленном повреждении/недостачи путем направления письма на электронную почту Принципала.
  6. Порядок действий Агента в случае отказа Клиента от Товара:
     1. Составить акт приема-передачи товара покупателю с указанием причины отказа. Обеспечить подписание акта Клиентом/Получателем.
     2. Проинформировать Принципала об отказе от Заказа  
        /части Заказа путем направления письма на электронную почту Принципала.
  7. Если Заказ принят полностью без расхождений, заполнить акт приема-передачи товара покупателю. Обеспечить подписание акта Клиентом/Получателем.
     1. Если Клиент отказался проверять Заказ, Агент делает соответствующую отметку в своем маршрутном листе и акте приема-передачи товара. Обязательно указывает количество Грузовых мест, переданное Покупателю (Получателю).
  8. В случае если Заказ с типом оплаты «при доставке», Агент должен произвести расчет с Клиентом/Получателем Заказа за фактически принятый Товар. Пробить фискальный чек, отправив ссылку на электронный чек на мобильный номер, указанный в Заявке. Суммой, подлежащей к оплате, является сумма «к оплате», переданная в Заявке (в формате реестр приема-передачи Заказов).

## **Порядок доставки Заказов на склады/ПВЗ маркетплейсов**

* 1. В случае если доставка осуществляется силами Агента (в ПВЗ и/или Маркетплейс), Принципал строго до 13.00 текущего дня (для доставки на следующий день, для заказов по модели FBS), и до 12.00 текущего дня (для доставки через день, для заказов по модели FBO), передает Агенту Заявку на доставку со следующей информацией
     + - Номер Заказа
       - Дата доставки.
       - Время доставки (Интервал).
       - Адрес доставки
       - Номер ПВЗ
       - E-MAIL - Электронная почта сотрудника Принципала, ответственного за доставку данного заказа.
       - ФИО Клиента - Ответственное лицо Принципала за оформляемый заказ.
       - Контактный телефон - Телефон сотрудника Принципала, ответственного за доставку данного заказа.
       - Общий вес всех единиц артикула.
       - Общий объем вес единиц артикула.
       - Примечание/комментарии к заказу (подъезд, этаж, квартира/офис, домофон).
       - Артикул товара.
       - Наименование товара.
       - Количество единиц.
       - Стоимость всех единиц артикула с НДС (руб.).
       - Ставка НДС артикула.
       - Хрупкий товар.
       - Температурный режим перевозки.
       - Уникальный штрих код Заказа.
  2. ОВХ Заказов, принимаемых к перевозке, должны соответствовать требованиям, указанным в Разделе 3 СОП «Требования по маркировке, упаковке и габаритам Заказа»
  3. Доставка осуществляется в выбранный Принципалом пункт сдачи Заказа Маркетплейса.
  4. Время и интервал доставки, Принципал выбирает из предложенных Агентом «окон доставки» (п. 3.2. СОП).
  5. Принципал выбирает соответствующий интервал сдачи груза на сайте Маркетплейса. Агент снимает с себя ответственность за своевременную отгрузку Товара в случае, если интервал будет оформлен Принципалом не корректно, либо не оформлен.
  6. Агент, за 1 день до доставки груза, сообщает Принципалу информацию по автомобилю и водителю, которые будут совершать доставку Груза, в соответствии с требованием Маркетплейса (Грузополучателя).
  7. Представитель Агента (Водитель) осуществляет отгрузку Товара в соответствии с требованиями, опубликованными в официальных источниках Маркетплейса (Грузополучателя), на склад которого производится доставка
  8. Возврат документов от Грузополучателя осуществляется при указании необходимости данной операции и оформляется в Заявке Принципалом.
  9. Время ожидания курьером с момента прибытия в адрес доставки – 2 часа, с момента въезда на территорию склада маркетплейса (Грузополучателя). Время, проведенное водителем свыше двух часов, оплачивается согласно утвержденным тарифам
  10. В случае изменения условий доставки (данных Заявки) Принципал обязан уведомить Агента путем отправки письма по электронным каналам связи на адрес: [log@podorojnik.ru](mailto:log@podorojnik.ru). Результат рассмотрения изменений отправляется электронным письмом Принципалу.
  11. Перенос Заказа может осуществляться Агентом в случаях:
* По требованию Принципала;
* Изменения адреса доставки
  1. В случае отказа от принятия Заказа, по адресу указанному в заявке, по причине не зависящей от Агента, Принципал оплачивает Агенту вознаграждение в соответствии с Тарифом, указанным Приложении №1 к договору №
  2. Доставка на закрытые, режимные и пропускные объекты осуществляется Агентом, при наличии оформленного пропуска Принципалом на верную дату и время сдачи Заказа, согласно оформленной Заявки.
  3. При наличии разногласий или вопросов Грузополучателем, Курьер обязан связаться с представителем Принципала. Ответственность за предоставление корректного и доступного для связи номера представителя Принципала лежит на Принципале.
  4. При обнаружении недовложения/пересортицы или брака Заказа (Товара), составляется Акт расхождения (Приложение №3 к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_), который подписывается представителем Агента. Экземпляр Акта передается Принципалу.
  5. Доставка крупногабаритных заказов оговаривается отдельно, при этом под крупногабаритным грузом понимается груз, объем которого составляет более 10 кубических метров. Срок доставки данных Заказов может быть увеличен

## **Порядок возврата Товара по Заказам на Склад Принципала**

* 1. Заказ, от принятия которого Клиент/Получатель отказался полностью/частично; Заказ, доставка которого не выполнена по причине отсутствие связи с Получателем, принимается на хранение на складе Агента до возврата на Склад Принципала, либо выполнения доставки Клиенту/Получателю.
     1. Информация об отмененном Клиентом Заказе, Заказе от принятия которого он отказался, в полном объеме отражается информационной системе Агента и реестре возврата Заказов со склада Агента на Склад Принципала в разрезе: номер Заказа, количество Грузовых мест.

В случае если было вскрытие упаковки Грузового места при Клиенте (Получателе) и последующий отказ, что подтверждается соответствующим актом, в информационной системе и реестре Исполнитель делает соответствующую отметку «вскрыто Покупателем».

* + 1. Информация о Заказе, от принятия которого Клиент отказался частично, отражается в информационной системе Агента и реестре возврата Заказов со склада Агента на Склад Принципала в разрезе: номер Заказа, артикул/ наименование Товара, количество единиц Товара (штук). В случае если по Товару в Заказе выявлено повреждение, делается соответствующая отметка в информационной системе Агента и реестре возврата.
  1. Товар, находящийся на хранении на складе Агента по причине отмены, отказа от Заказа, подлежит возврату на Склад Принципала не реже 1 (одного) раза в неделю.
  2. Агент возвращает Товар на Склад Принципала на основании реестра возвратов, оформленного в 2-х экземплярах (1 экземпляр для Склада Принципала, 2-ой экземпляр для Агента).
  3. На Складе Принципала осуществляется приемка Товара (в случае частичного возврата Заказа), либо приемка по Грузовым местам (в случае полного возврата Заказа в целостных Грузовых местах без следов вскрытия и повреждения) в присутствии Агента.
  4. По факту передачи товара от Агента на Склад Принципала в обоих экземплярах реестра возвратов делается отметка о приемке и выявленных расхождениях (если информация по реестру отличается от фактически возвращенного Товара на Склад Принципала). Уполномоченный представитель Склада Принципала по результатам приемки возврата Заказов направляет подписанный со стороны Принципала реестр возврата в адрес Агента по электронной почте или через ИС. После передачи Товара и подписания реестра возврата представителем Склада Принципала ответственность за Товар переходит на Принципала.
  5. В случае выявления расхождения, Стороны проводят расследование, включая просмотр видео записей с зоны операций со спорным Товаром для определения виновной за расхождение Стороны.
  6. Так как, Грузовые места Товара подлежат вскрытию в присутствии Клиента, аккуратно вскрытая упаковка Грузового места (Товара в заводской упаковке), сорванный скотч и фирменный логотип (пломба) на упаковке, оклейка упаковки скотчем, а также несущественные потертости упаковки, возникшие при перемещении Товара, не признаются поврежденным Товаром по вине Агента и подлежат приему Принципалом при условии, что Товар возвращен в целостном виде.

## **Учет оборотной тары**

* 1. Заказы/Товар отгружается Агенту на паллетах.
  2. Паллеты являются невозвратными, то есть не подлежат возврату отправителю (поставщику).

**РАЗДЕЛ 3**

1. **Требования по маркировке, упаковке и габаритам Заказа**
   1. Приемка Заказа от Принципала осуществляется в соответствии с электронной Заявкой Принципала уполномоченным лицом Агента по количеству мест Заказов без пересчета вложений. Факт передачи Заказа подтверждается Актом приема-передачи Заказов курьеру, подписанным Сторонами
   2. Все заказы, передаваемые на доставку, должны быть сформированы и промаркированы по следующим правилам:
2. **Упаковка**
   1. Принципал передает Агенту Заказы в исправной упаковке или таре, обеспечивающей их целостность и сохранность, предохраняющей от утраты, недостачи, порчи и повреждении при перевозке, без видимых механических повреждений. Упаковка груза должна соответствовать требованиям ГОСТ РФ для соответствующего вида груза и упаковки.
   2. При передаче, в том числе хрупких, Заказов в упаковке, не соответствующей характеру и свойствам груза, не обеспечивающей сохранность груза при транспортировке, чувствительного к температурному воздействию и/или с деформацией и/или нарушением целостности, а также иными дефектами упаковки, ответственность за все последствия порчи, повреждения и утраты несет Принципал. Принципал несет ответственность за качество тары и упаковки, в том числе за все последствия неправильной внутренней упаковки Заказов/Товаров (в частности: бой, поломку, деформацию, течь), а также применение тары и упаковки, не соответствующих свойствам Товара, его весу или установленным стандартам и техническим условиям.
   3. Упаковка Товара и Груза должна соответствовать требованиям Маркетплейса (Грузополучателя) и исключать доступ к заказу третьих лиц (таким образом, чтобы невозможно было получить доступ к товару, не нарушив незаметно внешнюю оболочку (стрейч, скотч фирменный или цветной, и т.п.). Упаковка должна быть сухой и чистой. При отправке бьющихся и колких вложений требуется обязательное использование воздушно- пузырьковой пленки (или аналога), покрывающей каждое из бьющихся вложений. Основным требованием является целостность упаковки и обеспечение сохранности груза при перевозке от механических повреждений и хищений. Отправления без упаковки, в рваной и поврежденной упаковке не принимаются.
   4. При необходимости и в соответствии с требованиями Грузополучателя, короба с товаром могут быть упакованы на палет, по правилам Грузополучателя. В данном случае, прием товара осуществляется по количеству паллет.
   5. В заказ необходимо вложить пакет сопроводительных документов, согласно требованиям Маркетплейса (Грузополучателя). Каждый Товар в Заказе должен быть промаркирован уникальным для данного Товара штрих-кодом (ярлыком), в соответствии с правилами Маркетплейса (Грузополучателя). Каждое место Груза должно быть промаркировано, в соответствии с правилами Маркетплейса (Грузополучателя).
   6. В случае отсутствия в Заказе необходимых сопроводительных ярлыков и маркировочных ярлыков, правильной упаковки Товара и Груза, что повлечет за собой отказ от приема Груза, Агент снимает с себя ответственность и услуга по доставке должна будет оплачена Принципалом в полном объеме.
3. **Маркировка**
   1. Помимо Маркировки по требованиям Маркетплейса (Грузополучателя), Каждое отправление должно быть промаркировано ярлыком Агента. Заказ может состоять из нескольких мест. Каждое место должно быть промаркировано ярлыками. Маркировка (ярлык) должен содержать следующую обязательную информацию:

* номер заказа
* штрих-код заказа
* номер места и общее количество мест в заказе (если заказ состоит из одного места, указывается «1 из 1, из двух мест, на ярлыках указывается «1 из 2» и «2 из 2»)
* наименование отправителя заказа
* дата доставки

***ВАЖНО!*** Штрих-код на самом Заказе должен строго соответствовать штрих-коду в Заявке, иначе Агент не несет никакой ответственности за некорректно оформленный Заказ.

1. **Вес и габариты**
   1. Измерение веса и габаритов Заказов (возвратов) осуществляется на электронных измерительных приборах в момент их приемки на складе Агента. Для тарификации расчет производится по количеству и типу транспортных мест:

1) Максимальный размер монокороба: 60х40х40 см, не более 25 кг

2) Максимальный размер микс короба не должен превышать основание 120х80 см, не более 25 кг

3) Паллет размером 80х120х15 см, высотой от 0,5 м до 1,9 м, не более 250 кг.

|  |  |
| --- | --- |
| **АГЕНТ:**  **Общество с ограниченной ответственностью  «Транспортное Агентство Подорожник»** | **ПРИНЦИПАЛ:**  **Общество с ограниченной ответственностью**  **«X»** |
|  |  |
| Юридический адрес: 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 1, стр. 1-2, ком. 3, оф. 5  Фактический адрес: 142791,г.Москва, ул. Поляны  (п. Сосенское), вл.54 стр.2  Почтовый адрес:117042, г. Москва, ул. Венёвская, д.3А, А/Я 54  ИНН: 7726594300 / КПП 772601001  Р/с: 407 028 101 000 001 020 11  Банк: Филиал: «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве  БИК: 044525411  К/с: 301 018 101 452 500 004 11  Телефон: + 7 (495) 648-66-26, (495) 721-61-71  e-mail: [log@podorojnik.ru](mailto:log@podorojnik.ru)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Елисеев А.П.) | Юридический адрес: Фактический адрес:  Почтовый адрес:  ИНН: / КПП:  ОГРН:  Р/с:  Банк:  БИК:  К/с:  Телефон/факс:  e-mail:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_() |