



# Регламент работы с Деловыми Линиями

Эффективная работа с Деловыми линиями является ключевым элементом успешной доставки товаров на маркетплейсы. Данный регламент предоставляет подробные инструкции по всем этапам взаимодействия, от оформления заявки на забор груза до контроля сдачи товара на складе маркетплейса. Следуя этим правилам, вы сможете обеспечить своевременную и надежную доставку ваших товаров.

Username

Password

## Регистрация личного кабинета

Создаете личный кабинет на сайте Деловых Линий.

Добавляете юридическое лицо с которого будете осуществлять отправку товаров.

Если на этапе регистрации возникают проблемы, то связываетесь с горячей линией по работе с маркетплейсами работает круглосуточно: **8-800-101-59-95.**



# Электронные почты

Я рекомендую создать **две рабочие почты**:

**1-я почта** - сюда будут приходить данные от Деловых Линий на водителей которые будут везти ваш товар на склад Маркетплейса.

**2-я почта** - сюда будут приходить счета от Деловых Линий на оплату логистики. Вы их пересылаете вашему финансисту или ответственному человеку который осуществляет оплаты. Пусть доступ к этой почте будет у всех лиц которые непосредственно участвуют в этом процессе. (Собственник, менеджер, финансист, бухгалтер).





# Выставление счета и оплата

В течение 1 рабочего дня выставляется счет после забора груза.

Оплата от юр.лица происходит в течение 1 рабочего дня.

**ВАЖНО! Без оплаты счета ваш товар не отгрузят на склад маркетплейса!**

Контролируйте этот процесс и **проверяйте вашу электронную почту**, которую вы указали для приема счетов и **своевременно пересылайте счета для оплаты** ответственным лицам в вашей компании.

# Особенности дальних отправок

Если товар отправляется на дальние расстояния доставка **более 14 дней** то необходимо пронумеровать коробки.

**Актуально для таких направлений как: Владивосток, Хабаровск.**





# Объявленная стоимость

Каждую отправку мы делаем с **ОБЪЯВЛЕННОЙ СТОИМОСТЬЮ!**

Стоимость рассчитывается исходя из текущей цены на данные виды товаров на маркетплейсе **без учета СПП**, то есть сумма которую мы получаем от маркетплейса (комиссии, логистики, налоги не учитываем).

Берем одну стоимость товара и перемножаем на количество которое отправляется. Делается это для того, если ваши товары **будут утеряны в транспортной компании**, вы могли составить претензию и указать точную сумму по которой понесли убытки.

**С объявленной стоимостью доказать реальную стоимость убытков будет проще!**





# Задержка товара

Если груз задерживается и мы обнуляемся на каком то складе мы пишем **претензию на компенсацию.**

Если **пропадают даты поставки** то нужно связываться с менеджером ДЛ.

Обратись внимание на возможную дату, когда мы сдаем, если нам это дата не удобна мы указываем ту дату которая нам требуется.

# Потеря товаров

Если товар теряется то нужно писать претензию.

На поиск груза выделяется 30 дней. Обычно транспортная компания находит ваши товары в выделенный ему на поиск срок, но бывают и потери товаров, тогда необходимо **писать претензию!**

Ссылка на инструкцию подачи онлайн претензии:

<https://www.youtube.com/watch?v=kZcoYNXVIDs>

**Полный перечень документов, гарантийное письмо будут  
приложены в документах к этому регламенту!**





# Документы для подачи претензии

**При заявлении ущерба до 10 000 руб.** — для рассмотрения страхового случая необходимо предоставить только претензию по форме Деловых линий.

**При предъявлении претензии свыше 10 000 руб.** по услуге страхования грузов приложите к претензии:

- документ, подтверждающий стоимость груза. Таким документом может быть товарная накладная, кассовый чек или иной документ, подтверждающий стоимость перевозимого груза
- документ, подтверждающий право собственности на груз. Это может быть договор купли-продажи, счет и платежные документы к нему (если являетесь плательщиком за груз), письмо от вашего контрагента о согласии выплаты вам, либо **гарантийное письмо** от вашего имени
- при стоимости грузов от 300 000 руб. также приложите двусторонний акт о повреждении или частичной утрате груза, оформленный у нашего сотрудника при получении груза. Для грузов стоимостью до 300 000 руб. можно подать претензию без двустороннего акта

**Страховая компания может запросить дополнительные документы в рамках договора страхования, если они требуются для принятия решения. При возникновении вопросов по документам обратитесь по телефону страховой компании.**



# Порядок работы

## Взаимодействие с Деловыми Линиями:

- 1) Формирование и оформление поставки
- 2) Контролирование груза и оплата счета
- 3) Внесение данных водителя
- 4) Контролирование сдачи груза



# Формирование и оформление поставки

Формирование поставки на маркеплейс. Подготовленная партия должна быть упакована, пронумерована, запалетирована и иметь штрих-код короба.

Оформление заявки на забор груза осуществляем через личный кабинет. **ВАЖНО!** чтобы дата формирования поставки в личном кабинете маркетплейса и дата сдачи груза Деловыми линиями была одна и та же.

Груз может быть доставлен Деловыми Линиями раньше намеченных сроков отправителя, менеджер транспортной компании свяжется с вами и об этом скажет, для возможности переноса поставки.





# Контролирование груза и оплата счета

После того как вы оформили заявку на забор груза вам нужно проконтролировать его забор с места где он хранится (фулфилмент, ваш склад и т.д). **Курьер будет связываться с вами по номеру телефона который вы указали в заявке на забор груза.**

В течение 1-2 рабочих дней выставляется счет после забора груза. **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ СЧЕТ ВЫСТАВЛЯЕТСЯ ПОСЛЕ ЗАБОРА ГРУЗА!** Счет на оплату будет направлен на адрес электронной почты который вы укажете в личном кабинете Деловых Линий. Обязательно проверьте правильность написания почты.



# Внесение данных на водителя

Внесение данных водителя который будет доставлять груз на склад маркетплейса.

**Данные на водителя приходят на кануне вечером после 19:00 по МЕСТНОМУ ВРЕМЕНИ!** Если груз будет задерживаться (на сайте Деловых линий можно отследить статус доставки), то менеджер транспортной компании свяжется с вами и согласует новую дату сдачи на склад маркетплейса.

**Если при прибытии на терминал транспортной компании пришла часть товара,** в личном кабинете это отображается так: если пропали даты поставки (не полная партия, потеря части груза), возможна частичная сдача. С вами связывается менеджер транспортной компании и согласовывает поставку части груза.



# Контролирование сдачи груза

Контролирование сдачи груза на маркетплейсе!

**Если на этапе сдачи груза возникают сложности**, водитель связывается с менеджером Деловых линий, а транспортная компания связывается с вами, но бывает что водители связываются с вами напрямую. **Если проблема решается в течение 30 минут, то груз сдается повторно.**

**Если не получается решить проблему в течение 30 минут** то груз возвращается на терминал Деловых линий, дальше сотрудники транспортной компании связываются с вами и решают возникшую проблему, и согласовывают новую дату сдачи груза.