

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. В рамках Договора Исполнитель обязуется:

- ✓ Обеспечивать выполнение заявок Заказчика (на основании назначенных работ и списанных отправлений, полученных Исполнителем в Приложении (МПК)).
- ✓ Осуществлять по заданию Заказчика доставку/сбор отправлений, полученных от Заказчика на условиях, предусмотренных настоящим Приложением.

1.2. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в виде возмещения убытков в полном объеме за утрату, недостачу или повреждение (порчу) отправления после принятия его Исполнителем и до передачи отправления Получателю и/или до момента возврата отправления на склад Заказчика.

1.3. Исполнитель не несёт ответственность за утрату вложимого отправления, если в процессе транспортировки и доставки не была нарушена целостность упаковки и пломб мешков/отправлений.

1.4. Заказчик обязуется:

- ✓ Формировать маршруты для Исполнителя.
- ✓ Заказчик обязан заказать пропуск (при необходимости) на Исполнителя и создать УЗ в ИС 1С Kargo для списания груза со склада Заказчика.
- ✓ Загружать одного Исполнителя в течении 15-20 минут с момента прибытия на склад Заказчика.
- ✓ Заказчик обязан проводить краткий инструктаж Исполнителя по требованиям к оформлению сопроводительной документации и по выполнению задания.

1.5. Исполнитель с начала Периода готовности к Заказам и до его окончания обязуется иметь при себе работающий смартфон (ОС Android версии 8.1 и выше), на котором установлено МПК при этом:

- ✓ Смартфон имеет Интернет-соединение, при этом включен режим передачи данных (3G или 4G), либо Wi-Fi соединение;
- ✓ Приложению выданы все запрашиваемые таким приложением разрешения;
- ✓ Исполнитель осуществил вход в приложение, используя свои данные, и остается онлайн (не выходит из и не закрывает приложение);
- ✓ На смартфоне включен GPS и приложению предоставлен доступ к данным о местоположении Исполнителя.

1.6. Исполнитель перед оказанием услуг обязуется установить приложение на свой смартфон и осуществить вход в это приложение. Исполнитель использует указанное приложение в ходе оказания услуг, получения Заказов на доставку, сообщения Заказчика о ходе оказания услуг, также для иного взаимодействия с Заказчиком. Стороны также вправе для взаимодействия в ходе оказания услуг использовать телефонную связь и обмениваться документами (информацией) в электронной форме, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ (информация) исходит от стороны по Договору, в том числе через электронную почту, сервисы обмена мгновенными сообщениями.

2. Определение сторонами периода готовности к Заказам

2.1. Заказчик вправе передать Исполнителю Заказ на доставку, а Исполнитель обязуется оказать услуги в соответствии с заданием Заказчика.

2.2. В течение согласованного сторонами Периода готовности к Заказам Заказчик вправе, но не обязан передавать Исполнителю Заказы на доставку. Исполнитель непосредственно после получения Заказа на доставку от Заказчика обязан подтвердить его получение по средствам принятия в работу через Приложение и приступить к оказанию услуг по нему.

2.3. Стороны могут согласовать и в дальнейшем, при необходимости, изменить территорию, в пределах которой Исполнитель будет оказывать услуги по Договору.

3. Обязанности Исполнителя

3.1. Своевременно прибывать на склад Заказчика для загрузки, согласно установленного и утвержденного с Исполнителем графика (Дополнение 1.2. к Приложению 2).

3.2. По окончании доставки отправлений Исполнитель передает Заказчику по адресу склада, с которого он отгружался, недоставленные отправления и накладные с подписью получателя по доставленным отправлениям.

3.3. По всем недоставленным отправлениям должны стоять соответствующие отметки в Мобильном приложении (Трейсы).

3.4. В ходе исполнения поручений (заданий) Заказчика по настоящему Договору руководствоваться поручениями Заказчика.

3.5. Аккуратно и в соответствии с требованиями Заказчика оформлять сопроводительную документацию.

3.6. Получать передаваемые Заказчиком отправления на согласованном адресе и в установленные временные рамки.

3.7. Принимать и передавать отправления на всех этапах, а также сдавать документы Представителю Заказчика, под подпись.

3.8. Статусы о выполнении сбора заказа/доставки, либо статусы(трейсы) не выполненным заказам/не доставленным экспресс-отправлениям вносятся Исполнителем в режиме онлайн на маршруте, через Приложение или в ИС 1С Kargo сотрудником компании Заказчика, согласно внутренним инструкциям компании до момента возврата не доставленного груза на склад Заказчика. При внесении проблемных статусов в обязательном порядке заполнять строку «Доп. Описание», с внесением комментариев причины недоставки.

3.9. При выполнении поручений Заказчика выполнять требования технологии Заказчика.

3.10. При поступлении запросов от Заказчика по телефону Исполнителю, Исполнитель обязан в режиме онлайн предоставить информацию, момента поступления запроса.

4. Требования технологии Заказчика к Исполнителю

4.1. Выдача отправлений Исполнителю на доставку.

4.1.1. Выдача отправлений Исполнителю на доставку производится на складе Заказчика посредством списания отправлений через ИС 1С Kargo и передаче данных по списанным

отправлениям в Приложении. В Приложении при выдаче отражается следующая информация по доставкам:

- ✓ Номер накладной;
- ✓ Срочность;
- ✓ Количество мест: (по одной накладной может быть, как одно место, так два, три и более);
- ✓ Вес отправления, кг;
- ✓ Плановая дата доставки и временной слот;
- ✓ Информация об оплате;
- ✓ Получатель;
- ✓ География доставки;
- ✓ Адрес доставки;
- ✓ Контактные данные получателя(Телефон);
- ✓ ФИО получателя;
- ✓ Вид доставки (Дверь-Дверь и т.п.)
- ✓ Дополнительная информация (в данном столбце указывается любая дополнительная информация, которая может понадобиться при доставке: напр. «Лично в руки» и т.п.)

4.1.2. Исполнитель обязан проверить перед загрузкой целостность упаковки выдаваемого в работу груза, в случае если, обнаруживает вскрытие упаковки и/или видимые повреждения упаковки отправления, возвращает груз на склад Заказчика с соответствующими комментариями.

4.1.3. Исполнитель обязан проверить перед загрузкой соответствие адреса доставки выдаваемого груза на соответствие назначенному маршруту, в случае если, обнаруживает что адрес доставки груза не соответствует ГЕО маршрута, возвращает груз на склад Заказчика с соответствующими комментариями.

4.1.4. Исполнитель обязан проверить перед загрузкой соответствие кол-ва фактически выданных грузовых мест с кол-вом грузовых мест указанных в накладной/грузовой марке, в случае если, обнаруживает что фактическое кол-во выданных грузовых мест отличается от заявленных, возвращает груз на склад Заказчика с соответствующими комментариями.

4.1.5. По итогу списания груза проверить соответствие кол-ва фактически выданных отправок с кол-вом отправок, отраженным в Приложении, в случае если, обнаруживает что фактическое кол-во выданных отправок отличается от кол-ва отправок, отраженных в приложении, сверяет информацию по номерам накладных и обращается к Заказчику с соответствующими комментариями для исправления ошибок списания груза.

4.1.6. Исполнитель обязан перед выполнением доставки произвести по телефону предварительный “обзвон” получателей отправок при условии, что в накладной указан номер телефона:

- В адрес физических лиц, в независимости от дня недели.

Отсутствие положительного результата дозвона не освобождает Исполнителя от доставки отправления по адресу, указанному в накладной. Решение о недоставке отправления может принять только Заказчик.

4.2. Доставка и вручение отправления получателю

4.2.1. Все отправления вручаются адресатам строго под подпись оригинала накладной к отправлению (при наличии накладной) и обязательной подписи в мобильном приложении. Отсутствие подписи адресата в получении отправления, а также неразборчивая подпись, либо отсутствие других данных об адресате автоматически означают недоставку отправления. Доставка груза без подписи по просьбе/согласованию получателя (в п/я, на охрану и т.д) допускается только в случае подтверждения представителя Заказчика и внесении соответствующего информационного статуса (Трейса) на накладной.

4.2.2. Во время доставки заказа получателю Исполнитель должен представиться и сообщить о цели своего визита. После того, как получатель расписался в накладной (при наличии) и мобильном приложении, Исполнитель вручает отправление получателю.

4.2.3. В случае если на отправлении указана доставка «Лично в руки» вручение отправления производится с проверкой документов, удостоверяющих личность. В случае отсутствия возможности получения груза, по просьбе получателя, доставка груза 3-м лицам допускается только в случае получения подтверждения от Заказчика и внесении соответствующего информационного статуса (Трейса) на накладной.

4.2.4. При доставке курьер должен обращать внимание на «Вид доставки». Если указан вид доставки «С возвратом» или это условие отражено в дополнительной информации накладной, то при доставке отправления Исполнителю необходимо уточнить о наличии возвратного отправления по данной накладной и/или иные сопровождающие документы к доставляемому отправлению, требующие возврата. В случае наличия возврата Исполнитель доставляет отправление и забирает возврат оформляя его согласно требованиям Заказчика и сдает на склад Заказчика.

В случае отсутствия отправления на «Возврат» Исполнитель уточняет возможность доставки без возврата и в случае подтверждения Заказчика производит доставку отправления с внесением соответствующего информационного статуса (Трейса) на накладной. В случае если Заказчик не подтверждает выполнение доставки без «возврата», то отправление не вручается, на накладную вносится соответствующий информационный статус (Трейс) и данное отправление возвращается на склад Заказчика.

4.3. Действия курьера в проблемных ситуациях при доставке отправлений.

4.3.1. Сопроводительные документы и неврученные по каким-либо причинам отправления Исполнитель должен в тот же день вернуть на склад Заказчика, согласно установленного и утвержденного с Исполнителем графика (Дополнение № 1.2 к Приложению 2).

4.3.2. В случаях, когда в момент доставки отправления при Исполнителе получатель обнаруживает вскрытие упаковки и/или видимые повреждения отправления/вкладываемого, Исполнитель сообщает информацию Заказчику, и собственноручно составляет «Акт осмотра вкладываемого» (Незаполненные бланки актов Исполнитель так же получает у Заказчика при получении задания), все дальнейшие действия производятся согласно инструкциям и правил Заказчика.

4.3.3. Если по каким-либо причинам не удастся вручить доставку получателю, Исполнитель обязан по средствам Приложения в режиме онлайн внести на накладную соответствующий информационный статус (Трейс) о проблеме с описанием причины невозможности вручения

и/или оповестить Заказчика по иным каналам для внесения информационного статуса в ИС 1С Kargo.

4.3.4. Информационные статусы (Трейсы/Коды проблемы), по которым доставка не может быть выполнена, указаны в таблице 1.

Таблица 1.

Код проблемы	Расшифровка проблемы(в зависимости от случая/причины по которой не возможно произвести доставку)
Вручение невозможно	Вопрос по оплате не решен
	Получатель несовершеннолетний
	Долгое ожидание получателя на адресе
	Возвратные документы не готовы
	У получателя нет документов подтверждающих личность
	Перенос доставки на длительный срок (больничный, отпуск, командировка и т.д.)
Не доставлено	Выдали не тому курьеру
	Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки)
	Дорожное движение затруднено (пробки на дорогах) /Погодные условия
	ДТП с участием курьера
	Задержка на предыдущих адресах
	Не успели во временной интервал

	По состоянию здоровья
	Технические проблемы с оборудованием
	Поломка авто / Эвакуация авто
	Повреждение отправления
	Утрата груза на маршруте
Отказ от отправления	Повреждение отправления
	Отправителя/заказчика не знают
	Неверное вложение
	Неверно оформлены документы
	Долгое ожидание заказа
	Не устраивает качество, брак товара
	Отказ без объяснения причины
	Уже купили
	Не подошел товар
	Неполная комплектация заказа

	Нечем оплатить заказ
	Ошибочное оформление
	Получатель отказывается подписать доставочные документы
	Не устраивают условия вручения
Получатель не может принять отправление	Получатель заберет отправление самостоятельно в офисе КС
	Закрето в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)
	Изменение даты доставки
	Изменение интервала доставки
	Доставка возможна только в п/я
	Изменение адреса доставки
Получатель/ компания на адресе не найдены	Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен/по адресу не найден
	Телефон не указан
	Телефон неверный (не существует/ принадлежит другому получателю)
	Пропускная система (закрытая территория)

	Указан некорректный/неправильный адрес
	Не указано название компании/контактное лицо
	Указанный получатель не работает/ уволился/ не проживает

Дополнение № 1.2. к Приложению № 2

	Склад Складочная	Склад Мытищи	Склад Зеленоград	Склад Люберцы	Склад Одинцово	Склад Подольск	Склад Балашиха	Склад Угreshская
Адрес склада	Москва, ул. Складочная, д. 20а, стр.9	г. Королев, ул. Первомайская, д. 13Б	г. Зеленоград, корпус 317А,с1	микрорайон Птицефабрика, к 40, ворота №52, въезд с Рязанского ш КПП №3	г. Одинцово, ул. Транспортная, д. 2, стр.3	Симферопольское ш 38-й километр, вл.4, ТЦ Хамелион	г. Балашиха, ул. Чехова, д. 3	Москва, ул. Угreshская, д.2, стр. 127
Время работы склада	Круглосуточно	07:00 – 23:00	07:00 – 23:00	07:00 – 23:00	07:00 – 23:00	07:00 – 23:00	07:00 – 23:00	Круглосуточно
Время начала загрузки	10:00	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	10:00
Время сдачи груза на склад	22:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	22:00
Контакты ответственных лиц (при отгрузке)	Удальцов Дмитрий 8- 926- 029-25-36 Чесноков Василий 8- 905-759-99-01	Лукьяненко Роман 8-965-269-71-11 Грачев Дмитрий 8-985-989-32-23	Никифоров Николай 8-926-245-50-36 Баталеев Иван 8-929-526-21-50	Уполовников Сергей 8-969-349-34- 77 Хуснетдинов Кирилл 8-926- 028-62-99	Цуканов Сергей 8-963-630-35-62 Иванов Сергей 8-906-794-09-11	Абашин Виталий 8-926-312-01-73 Смолянинова Екатерина 8-926- 245-50-47	Башурин Евгений 8-926-027-64-73 Старостин Роман 8-925-190-91-22	Савин Владимир 8-929-500-55-55 Зубкович Андрей 8-926-190-68-85
Контакты ответственных лиц (при возврате не доставленного груза и сдаче отчетности)	Гаурицкас Владислав 8- 926 551-57-99 Крупинин Денис 8- 917-575-11-99	Беляев Николай 8-916-638-40-52 Кашпаров Кирилл 8-925-375-73-48	Бардаков Юрий 8-925-148-20-48 Шугуров Александр 8-925-891-90-99	Габрова Галина 8-926-827-58- 10 Юсипов Ильгам 8-906- 058-54-58	Калмыков Антон 8-968-283-68-90 Сижотхонов Увайдо 8-900- 955-25-88	Арион Максим 8-977 373-75-89 Скрипичин Виталий 8-968-857-85-83	Данилов Александр 8-915-499-49-18 Кнаус Игорь 8-968-857-85-83	Колесников Александр 8-905-539-33-90 Рязанцев Вячеслав 8-926-245-51-63 Жуков Константин 8-929-525-82-76
Доп. контакты ответственных лиц для связи по общим вопросам	Удальцов Дмитрий 8- 926- 029-25-36 Чесноков Василий 8- 905-759-99-01	Косов Дмитрий 8-999-861-90-21	Кузнецова Наталья 8-926-364-41-68	Юсипов Ильгам 8-906-058-54- 58	Овчинников Сергей 8-964-781-36-03	Смолянинова Екатерина 8-926-245-50-47	Петрова Екатерина 8-963-648-77-42	Савин Владимир 8-926-940-30-37 Минаев Александр 8-965-426-63-22