**РЕГЛАМЕНТ ООО «Карго Экспресс» по работе с Интернет-Магазинами.**

**1. Передача заказов в службу доставки**

**1.1**  **Все заказы, передаваемые на доставку, должны быть сформированы и промаркированы по следующим правилам:**

* Заказ находится в индивидуальной упаковке, заклеенной фирменным скотчем или бумагой, пригодной для его перевозки автомобильным транспортом и исключающей доступ к заказу третьих лиц.
* В заказ необходимо вложить пакет сопроводительных документов, включающий в себя опись товаров по позициям, в двух экземплярах (для заказов с возможностью частичного выкупа).
* Маркировка заказа должна содержать следующую информацию:
  + № заказа (который соответствует номеру в электронной заявке);
  + Город доставки;
  + Название Интернет – Магазина;
  + Дату и время доставки ;
  + Кол-во мест в заказе;
  + Вес заказа;
  + штрих код, который соответствует номеру в электронной заявке.
* Если в Заказе несколько мест, то при формировании Заказа каждое место нумеруется уникальным номером Заказа (который указан в электронной заявке на доставку).

**1.2** **Товар на склад курьерской компании может поступать следующими способами**:

* клиент сам привозит товар на склад ООО «Карго Экспресс» с Пн-Пт 08-00 до 18-30,Суббота 08.00-12.00,воскресенье товар не принимается.
* ООО «Карго Экспресс» забирает товар со склада Интернет Магазина

если кол-во отправлений до 5 заказов, стоимость забора отправлений 200 руб. (не зависимо от того сколько забирается 1 или 4 отправления),

если забираем 5 и более, то стоимость забора не тарифицируется, тарифицируется только доставка.

Время забора товара согласовывается при подписании договора. Интервал забора не может быть менее двух часов. Вызов курьера для забора товара со склада ИМ магазина осуществляется до 14-00 текущего дня . Забор товара может быть отменен за час до согласованного времени приезда курьера.

Передача отправлений происходит по акту приема-передачи, курьер сверяет кол-во мест и номера заказов передаваемых Интернет — Магазином. Список передаваемых заказов высылается на электронную почту указанную при заключении договора в виде электронной заявки установленного образца. Изменение полей в электронной заявке не допустимо.

* ООО «Карго Экспресс» может забирать товар у поставщиков Интернет Магазина. Для этого ИМ предоставляет нам доверенности и в заявке указывает, например, счет по которому надо забрать товар у поставщика. Стоимость за забор у поставщиков, такая же, как со склада ИМ. Время ожидание у поставщика составляет не более 15 минут. Заказы на забор груза у поставщика размещаются накануне предполагаемого дня забора.

**2. Правила осуществления доставки.**

**2.1 Стандартная и вечерняя доставка**

* Доставка по Москве осуществляется на следующий рабочий день после поступления заявки и передачи товара в курьерскую службу. При поступлении грузов на склад ООО «Карго Экспресс» до 9-00 доставка осуществляется в этот же день.
* Доставка из Москвы в Санкт-Петербург осуществляется в течении 1-2 рабочих дней.
* Доставка по регионам РФ осуществляется согласно срокам указанным в тарифах по данному направлению.
* Доставка осуществляется с понедельника по пятницу, в субботу по тарифу +50% к стандартному тарифу. В воскресенье доставки не осуществляются.
* Стандартное время доставки по Москве (МО) и Санкт-Петербургу (ЛО) с 9 до 18 часов. Минимальный промежуток времени доставки – 3 часа.
* Стандартное время доставки по Регионам с 11 до 18 часов.
* Доставка после 18 до 21 часа осуществляется только по Москве и Санкт-Петербургу в пределах МКАД (КАД), стоимость такой доставки + 50% к стандартному тарифу.
* За 30-60 мин. до доставки курьер согласовывает с покупателем время доставки по телефону.
* Время пребывания курьера у покупателя – 15 мин. Получатель имеет возможность проверить товар (целостность, работоспособность), но курьер не оказывает консультаций по работе товара, а также услуг по сборке, установке и т.д.
* Доставка за пределы МКАД (КАД) осуществляется в течение 1-2 дней без привязки по времени и оплачивается дополнительно (см. Тарифы доставки за пределы МКАД) (КАД).
* Заказы весом более 20 кг доставляются до подъезда. Подъем на этаж 100 руб. этаж, при наличии лифта оплачиваются 2 этажа

**2.2 Перенос доставки:**

Перенос заказа на другой день возможен в следующих случаях:

* изменение адреса доставки;
* покупатель не готов принять заказ (нет на месте, нет денег и т.д.)
* покупатель не подходит к телефону, телефон недоступен и т.д.
* телефон покупателя указан неверно (согласовывается с Интернет - Магазином)

**2.3. Частичный отказ:**

Во время передачи товара покупатель может отказаться от одной или нескольких позиций. Отказные позиции фиксируются в сопроводительных документах (накладных Интернет - Магазина). При расчетах доставка считается выполненной. Деньги Интернет - Магазину перечисляются исходя из суммы оплаченного заказа. На отказные позиции оформляется акт возврата.

Заказы с возможностью частичного отказа не могут содержать более 5 (пяти) позиций. Каждый такой заказ должен содержать спецификацию со стоимостью каждой позиции в заказе, а также пояснения касающиеся стоимости доставки и ее изменения, если клиент откажется от части заказа или всего заказа.

**2.4. Отказ по телефону:**

Если при предварительном согласовании доставки по телефону покупатель отказывается от доставки (заказ уже не нужен и т.д.), курьерской службе выплачивается компенсация в размере 80 рублей (по Москве). При доставке из Санкт-Петербурга в Москву данный заказ рассчитывается как возврат. Стоимость возврата из Москвы в Санкт-Петербург рассчитывается как 50% от стоимости доставки.

**2.5. Полный отказ на адресе доставки:**

Если в момент передачи товара покупатель отказывается от товара полностью (не тот товар, нет необходимых документов, брак и т.д.), об этом делается соответствующая отметка в доставочной накладной и товар возвращается магазину по акту возврата. При расчетах доставка считается выполненной.

При возврате отправлений из регионов РФ (кроме Санкт-Петербурга и Москвы) стоимость возврата рассчитывается следующим образом:

* возврат отправления за истечением срока хранения 50% от стоимости доставки;
* возврат отправления после вскрытия и отказа получателя 20 руб. + 100 % тарифа;
* возврат отправления после вскрытия и обнаружение брака/недовложения 40 руб. + 100% тарифа;

**3. Выдача заказов на пунктах самовывоза, услуга ответственного хранения, формирования заказов.**

* 1. **Поступление заказов на пункты выдачи:**

Заказы, поступившие на центральный склад компании «Карго Экспресс» - Краснобогатырская ул. дом 2 стр.2, накануне или в текущий день до 9-00 утра (клиент самостоятельно привез заказы в текущей день до 9-00), доступны для выдачи. Для выдачи в Санкт-Петербурге на следующий рабочий день доступны заказы, поступившие на склад курьерской компании в Москве накануне.

Заказы хранятся на пунктах выдачи в течении 7 дней – бесплатно. Если в течение этого срока заказ не востребован, то он возвращается Интернет – Магазину, дальнейшее хранение на пункте выдачи товаров составляет 20 руб. в сутки за один заказ.

**3.2 Стоимость услуги Cамовывоз:**

Стоимость услуги «Самовывоз» для внутригородских заказов определяется действующими тарифами. Для заказов по направлению Москва – Санкт-Петербург стоимость данной услуги составляет 50% от действующего тарифа.

**3.3 Услуга ответственного хранения:**

Стоимость услуги 50 руб. за хранение 1 куб. м. груза в сутки.

**3.4 Услуга формирования заказа:**

Стоимость формирования заказа 35 руб.(до 3-х артикулов включительно) по 15 руб.за артикул если больше 3-х артикулов за один заказ. Груз передается на склад по акту приема/передачи. Согласуется периодичность предоставления остатков на складе. При направлении заявки на формирование и доставку заказа, указываются артикулы тех позиций, которые необходимо объединить в заказ и доставить.

**4. Взаиморасчеты и оплата услуг.**

**4.1** Цены на услуги ООО **"Карго Экспресс"** и условия оплаты отражены в действующих тарифах. Каждая цена предусматривает доставку одной упаковки груза по одному адресу. Цены и суммы указаны в рублях с учетом НДС без учета страховых взносов и возможных дополнительных налогов и сборов.

**4.2** Порядок взаиморасчетов (Санкт-Петербург и Москва) при количестве заказов более 10 за текущую неделю: в понедельник - вторник текущей недели, составляется отчет агента по заказам предыдущей недели. Отчет высылается Интернет Магазину. ИМ проверяет отчет, присылает подписанный отчет, после этого деньги перечисляются (при кассовом обслуживании) на расчетный счет в течении 5-рабочих дней. При наложенном платеже, деньги выдаются в нашем офисе на Краснобогатырской дом 2. Возврат денежных средств осуществляется за вычетом, стоимости наших услуг. Вся эта информация отображается в отчете агента. При количестве заказов менее 10 за текущую неделю, отчет агента предоставляется раз в 2 недели.

**4.4** Порядок взаиморасчетов при доставке заказов в регионы РФ:

Возврат денежных средств Интернет-Магазинам осуществляется 2 раза в месяц:  
- за период с 1-го по 15-е число отчетного месяца, до 25 числа отчетного месяца;

- за период с 16-го по последний день отчетного месяца, до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

**4.3** Стоимость услуги (агентское вознаграждение) кассовое обслуживание для Санкт-Петербурга и Москвы - 1,5% от стоимости товара.

Стоимость услуги наложенный платеж 0,5% от стоимости товара. Услуга наложенный платеж предоставляется только в Москве и Санкт-Петербурге.

Стоимость услуги (агентское вознаграждение) кассовое обслуживание при доставке в Регионы РФ составляет 2,5% от стоимости товара.

**5. Ответственность Сторон.**

**5.1** ООО **"Карго Экспресс"** отвечает за отправление с момента его приема и до момента его вручения получателю и несет 100% ответственность перед Заказчиком (Интернет - Магазином).

**5.2** ООО **"Карго Экспресс"** не несет ответственности за задержку или перенос доставки в следующих случаях:

- отправитель (в данном случае Интернет Магазин) неверно указал адрес или контактный телефон получателя;

- заявленное время доставки не соответствует времени, когда получатель готов принять отправление;

- получатель не отвечает по указанному контактному телефону; курьер при этом делает 2 попытки созвонится с клиентом в течении дня;

- если клиент просит осуществить доставку на адрес, который отличается от адреса указанного в заявке.

**5.3** **ООО "Карго Экспресс"** не несет ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств: действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а так же явлений природного или техногенного характера.

**5.4** **ООО "Карго Экспресс"** не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, повлекшее повреждение или порчу отправления Заказчика, если:

- отправитель предоставил отправление без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке.

- получателем обнаружено повреждение отправления, принятого в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений упаковки и соответствии веса полученного им отправления весу определенному при его приёме у Отправителя (Интернет Магазина), который указан в накладной " **Карго Экспресс** ", электронной заявке или акте приема передачи.

**5.5 ООО "Карго Экспресс"** не несет ответственности, в случае если утрата или порча отправления произошла вследствие доказанных противоправных действий третьих лиц.

**5.6** В случае нарушения по вине ООО **"Карго Экспресс"** гарантированного срока доставки, исполнитель несет ответственность в размере 3% от стоимости услуги по доставке отправления за каждый день задержки, но не более оплаченной стоимости заказа.

Генеральный директор

ООО Карго Экспресс

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Мильчакова М.А./