

Регламент предоставления услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Агентского Договора (далее по тексту- «Договор»).

1.2. Условия настоящего Регламента в соответствии с п.12.5 Договора могут быть изменены Агентом в одностороннем порядке. Агент публикует измененный Регламент в новой редакции за 7 (семь) календарных дней, до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Агента и уведомляет Принципала о факте изменений посредством отправки сообщения по электронной почте, указанной в п.12 Договора. Принципал подтверждает, что нахождение Регламента в Личном кабинете Принципала на официальном сайте Агента достаточно, чтобы считать, что он исходит от Агента.

2. Сроки оказания услуг по Москве и Московской области

2.1. Исполнение Заявок в службе доставки по г. Москва и Московской области (далее-МО) осуществляется ежедневно с 10:00 до 22:00 часов, в том числе в выходные дни и в дни с укороченным графиком работы. Информация о времени работы Агента в период государственных праздников размещается на сайте Агента не позднее чем за 10 рабочих дней до наступления праздника.

2.2. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по г. Москва и Московской области осуществляется в любой 3-часовой интервал ежедневно с 10:00 до 22:00, либо Принципал может самостоятельно осуществить доставку Заказов на склад Агента по адресу: Москва, 1-й Варшавский проезд, д. 2, стр. 9, ежедневно с 11:00 до 04:00 часов.

2.3. Исполнение Заявки на забор Заказов осуществляется на следующий день после оформления. Оформить Заявку на забор необходимо в личном кабинете до 23:59.

2.4. Утвержденные Агентом интервалы на доставку в г. Москва, в пределах МКАД и МО:

- с 10:00 до 14:00;
- с 14:00 до 18:00;
- с 18:00 до 22:00;
- с 10:00 до 18:00;
- с 10:00 до 22:00.

Исполнение Заявки вне интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий, при условии согласования нового интервала с Получателем. Агент может самостоятельно на своей стороне согласовать новый интервал с Получателем.

2.5. Доставка осуществляется на следующий день после подтверждения Заявки или в тот же день, при условии отгрузки Заказов Принципала на склад Агента до 4:00 утра. Заявки, в которых указана другая дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату.

2.6. Сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны Агент гарантирует уведомление Принципала об изменениях сроков доставки посредством размещения данной информации на своем сайте, либо осуществления рассылки на адрес электронной почты Принципала.

2.7. Агент оставляет за собой право изменить сроки доставки Заказов в сторону увеличения в

высокий предновогодний сезон. Агент обязуется уведомить Принципала об изменениях сроков доставки Заказов по электронной почте за 7 (семь) рабочих дней до вступления изменений в силу.

2.8 Сервисные услуги установки, сборки и монтажа осуществляются не ранее последующего за днем доставки Заказа Получателю в утвержденные Агентом интервалы. Утвержденные Агентом интервалы на сервисные услуги в г. Москва, в пределах МКАД:

- с 10:00 до 14:00;
- с 14:00 до 18:00;
- с 18:00 до 22:00;
- с 10:00 до 18:00;
- с 10:00 до 22:00;

Утвержденные Агентом интервалы на сервисные услуги в Московской области :

- с 10:00 до 18:00;
- с 10:00 до 22:00;

Исполнение Заявки вне интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий, при условии согласования нового интервала с Получателем. Агент может самостоятельно на своей стороне согласовать новый интервал с Получателем.

2.9. Изменение даты (срока) и иных обстоятельств исполнения Заявки на установку техники (при согласовании, в том числе, устном, Агентом этих изменений с Получателем), не является нарушением обязательств Агента и не может служить основанием для предъявления претензий.

3 Правила оформления заявок.

3.1. Заявки оформляются Принципалом и принимаются Агентом в электронном виде: вручную через Личный кабинет, посредством загрузки файла Excel или по API в соответствии с настоящим Регламентом, правилами, инструкциями, иными регламентирующими документами, размещенными на сайте Агента или в Личном кабинете.

3.2. Заявки на забор Заказов оформляются Принципалом и принимаются Агентом до 23:59 часов дня, предшествующего дню исполнения Заявки.

3.3. Заявки, оформленные вручную в личном кабинете или загруженные в формате Excel, необходимо подтвердить до 23:59 часов дня, предшествующего дню исполнения Заявки. Заявки, переданные по API, необходимо подтвердить до 03:00 часов дня даты исполнения Заявки.

3.4. К исполнению принимаются Заявки, содержащие адрес местонахождения Получателя, ФИО Получателя, контактный телефон Получателя, согласованные с Получателем дату и интервал доставки. Заказы не доставляются по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов. Заказы, доставляемые Получателям – юридическим лицам без указания конкретного получателя доставляются до местонахождения юридического лица согласно адресу доставки Заказа и вручаются представителю организации Получателя.

3.5. Дополнительная информация о порядке доставки Заказа указывается Принципалом в поле «Комментарии». Агент рассматривает содержимое поля «Комментарии» как дополнительную рекомендательную информацию и не несет ответственности за исполнение пожеланий Принципала, указанных в комментариях.

3.6. Агент вправе дорабатывать личный кабинет, форматы и механизмы интеграции, со своей стороны. Обо всех изменениях Агент обязан оповестить Принципала не менее чем за 7 календарных дней до вступления изменений в силу посредством сообщения в Личном кабинете Принципала на сайте Агента. Принципал самостоятельно и за свой счет выполняет доработку или настройку своей автоматизированной системы для вступающих в силу изменений.

3.7. Для решения текущих вопросов ИТ-поддержки Принципал обязуется предоставить контакт ИТ-специалиста на своей стороне в режиме доступа по телефонному звонку или электронной почте для оперативного решения возникающих вопросов ежедневно, с 9-00 до 18-00 с понедельника по субботу.

3.8. ИТ-поддержка на стороне Агента осуществляется в режиме с 9-00 до 18-00 ежедневно, включая субботу, по e-mail it@e-bulky.ru.

3.9. При передаче на доставку товара, подлежащего маркировке, Принципал обязуется соблюдать условия, определенные Распоряжением правительства РФ № 792.

4 Правила подготовки и передачи заказов Агенту

4.1. Каждое место Заказа должно быть промаркировано этикеткой, распечатанной в Личном кабинете и содержать следующую информацию: наименование Принципала, номер Заказа (который соответствует номеру в электронной Заявке), город/адрес доставки, штрих код (который соответствует номеру в электронной Заявке).

4.2. Получение Заказов (забор) Агентом осуществляется по количеству мест. Агент (представитель) не осуществляет проверку комплектности Заказов, наличия повреждений Товаров, качество упаковки Товаров.

4.3. Агент имеет право проверить правильность физического веса и габаритов, указанных Принципалом в Заявке. Если в процессе проверки обнаружится расхождение между данными, указанным в Заявке, и результатом проверки, Агент вправе, без согласования с Принципалом, изменить указанные в Заявке данные, а также стоимость исполнения Заявки, в соответствии с фактическими данными.

4.4. Передача Заказов от Принципала к Агенту происходит строго по Акту приема-передачи, сформированному в Личном кабинете и подписанному Сторонами в 2-х экземплярах. Образец Акта приема-передачи размещен на сайте Агента и в Личном кабинете Принципала.

4.5. В случае наличия расхождений между фактически переданным количеством заказов и указанным в Акте приема-передачи:

- если фактическое количество заказов больше – Заказы, не указанные в Акте приема-передачи, возвращается уполномоченному представителю Принципала;

- если фактическое количество заказов меньше – недостающая позиция вычеркивается из Акта приема-передачи и заверяется подписью с расшифровкой уполномоченного представителя Принципала, печатью Принципала и подписью с расшифровкой уполномоченного представителя

Агента.

4.6. Время ожидания при заборе Заказов составляет 30 мин. Время исчисляется с момента прибытия представителя Агента по адресу забора до момента забора Заказов, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения данной нормы (наличие очереди на забор, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность груза к отправке и т.п.) представитель Агента вправе убыть с данного адреса, уведомив об этом Принципала. Услуга забора, при этом, считается оказанной Принципалу.

4.7. При формировании Заявки на забор Заказов, требуется указывать информацию в поле Комментарий о количестве паллетомест либо общем объеме Заказов.

5 Доставка и выдача Заказов по Москве и Московской области

5.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру [+7\(499\)444-29-27](tel:+7(499)444-29-27) или электронном обмене сообщениями по адресу info@e-bulky.ru.

5.2. Суммарный вес Заказа не должен превышать 500 кг. Вес одного места в Заказе не должен превышать 100 кг. Максимальное количество мест в одном заказе – 5 мест.

5.3. В службу доставки по Москве и Московской области принимаются Заказы, где сумма измерений трех сторон одного заказа не превышает 500см, а максимальная длина одной стороны не превышает 400см.

5.4. Доставка Заказов весом до 500 кг осуществляется «до двери».

5.5. При исполнении Заявки доставки в Москве, МО, представитель Агента связывается с Получателем ориентировочно за час до осуществления доставки для подтверждения получения Заказа. В случае невозможности Агенту связаться с Получателем, или при отсутствии указаний Принципала, Заявка на доставку переносится на следующий день. В случае невозможности связаться с Получателем в течение трех дней, или при отсутствии указаний Принципала, Заявка на доставку считается отмененной Принципалом.

5.6. Принципал может предоставить Получателю возможность частичного выкупа Заказа. В этом случае, во время получения Заказа Получатель может произвести проверку товарных позиций в Заказе, а также отказаться от одной или нескольких позиций в Заказе. Количество товарных позиций при этом не должно превышать 10 в одном Заказе.

5.7. В случае полного или частичного отказа Получателя от получения Заказа, при условии приезда представителя Агента на адрес Получателя, услуга по доставке считается выполненной и тарифицируется в полном объеме.

5.8. Время ожидания на адресе Получателя составляет 30 мин. Время исчисляется с момента прибытия представителя Агента по адресу нахождения Получателя до момента вручения Заказа Получателю, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения данной нормы (занятость Получателя, территориальные особенности и т.п.) и при отсутствии указаний Принципала представитель Агента вправе убыть с данного адреса. Услуга доставки, при этом, считается оказанной Принципалу.

5.9. Агент не осуществляет доставку Заказов на территорию метрополитена, вокзалов, аэропортов, музеев, больниц и других комплексов или учреждений с ограниченным пропускным режимом.

5.10. Изменение адреса, даты (срока), иных обстоятельств исполнения Заявки на доставку (при согласовании, в том числе, устном, Агентом этих изменений с Получателем), не является нарушением обязательств Агента и не может служить основанием для предъявления претензий.

5.11. В случае запроса со стороны Получателя Заказа об изменении адреса доставки, Заказ может быть доставлен по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа. Если новый адрес находится за пределами города, указанного при оформлении Заказа, Агент согласовывает перенос с Принципалом.

5.12. Статусы исполнения Заявок предоставляются в Личном кабинете в режиме онлайн в день оказания услуги.

5.13. В случае выдачи предоплаченного Заказа, независимо от способа доставки Заказа, Заказ выдается для физических лиц – при предъявлении паспорта Получателя, либо идентификацией получателя, при помощи СМС, а для юридических лиц – при передаче уполномоченному представителю или при предъявлении доверенности на получение Заказа. Для предоплаченных Заказов Принципалу необходимо указывать в Заявке на доставку полное ФИО или наименование (для юридических лиц) Получателя. В случае отсутствия полной информации о Получателе в Заявке Агент не выдает Заказ без дополнительного согласования с Принципалом.

5.14. Экипажи Агента не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Принципалом или Получателем, а также делать заявления и заверять документы от имени Агента.

6 Требования к упаковке Заказов и ответственность за повреждение вложений

6.1. Заказы принимаются в упакованном виде. Заказ упаковывается Принципалом в индивидуальную упаковку, пригодную для его перевозки автомобильным транспортом и исключающую доступ к вложению третьих лиц.

6.2. Если при вскрытии Заказа Получателем при экипаже Агента обнаружены повреждения, то они фиксируются в Претензионном листе. Агент не несет ответственность за данные повреждения. Образец Претензионного листа размещен на сайте Агента.

6.3. Упаковка Заказов должна:

- обеспечивать сохранность вложения и соответствовать характеру вложения, условиям пересылки (См. Таблицу №1);
- исключать возможность перемещения Товаров внутри упаковки, повреждения, пересортицы, разукomплектования Заказа при обработке и доставке, доступа к нему без нарушения упаковки, порчи других Заказов и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам Агента.

Таблица №1

Виды вложений	Тип упаковки
Документы	Картонные конверты, курьер-пакеты, коробки
«Мелкая» бытовая техника (телефоны, планшеты, ноутбуки, утюги, фены и так далее.), полиграфия (книги, буклеты, печатная продукция)	Коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта (крафтпакеты, пупырчатая пленка, либо другой наполнитель, обеспечивающий сохранность вложения).
«Средняя и крупная» бытовая техника, сантехника (раковины, унитазы, ванны, душевые кабины), керамическая плитка, посуда (стеклянная, фарфоровая, металлическая), мебель, строительные и отделочные материалы, спортивное, производственное, медицинское, промышленное оборудование, изделия из хрупких материалов (стекло, керамика, фарфор, хрусталь и т.д.); Предметы интерьера (люстры, картины, подсвечники, сувенирная продукция); Грузы, требующие вертикальной перевозки.	Евро-поддон в обрешетке, коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта или пупырчатой пленки не менее 3-х слоев или крафтпакеты по внутреннему периметру коробки и между вложениями, если единиц товара более одной в коробке.
Одежда, текстиль, кожгалантерея.	Пакеты, коробки из гофрокартона без перегородок, мешки.
Обувь, запасные части, канцелярские товары, бижутерия, детские игрушки, косметика (шампуни, крема и так далее), бытовая химия, корма для животных.	Коробки из гофрокартона без перегородок, каждая товарная единица в индивидуальной упаковке, либо обернута амортизационным материалом: крафтпакет, пенопласт/пупырчатая пленка не менее 3-х слоев.

6.4. Повторное использование стандартной упаковки не допускается.

6.5. При доставке одежды и обуви, в случае выбора дополнительной услуги - примерка, в случае отказа Получателя от получения Заказа (части Заказа), вложения возвращаются в том виде, в котором их возвращает Получатель после примерки. Агент не переупаковывает Заказы перед отправкой Принциалу Невостребованных Заказов/Товаров.

6.6. Агент имеет право дополнительно укрепить внешнюю упаковку Заказа своими материалами: скотч, веревки и т.п.

6.7. Агент не несет ответственности за порчу, повреждение Товара, упаковки Товара, в случае несоответствующей упаковки Заказа.

6.8. Агент не вскрывает Заказы при приемке. Агент имеет право не принимать к доставке Заказы, переданные Принциалом в поврежденной внешней упаковке. Если представитель Агента принял Заказы с поврежденной упаковкой и не зафиксировал повреждения с уведомлением Принципала, то ответственность за повреждение вложения лежит на Агенте.

6.9. Если Невостребованный заказ не был вскрыт с момента передачи Заказа Агенту до момента Возврата Заказа Принциалу, повреждение только внешней упаковки не является основанием для выставления претензии.

6.10. Агент не несет ответственность за повреждения вложений Заказов, которые не были вскрыты Получателем, с момента получения Агентом до момента возврата Принциалу. Агент не несет ответственность за вложения в Заказ, если возвращает Принциалу Невостребованный заказ, не имеющий повреждений и следов вскрытия внешней упаковки.

6.11. Если при вскрытии Заказа Получателем при экипаже Агента обнаружены повреждения, то они фиксируются в Претензионном листе. Агент не несет ответственность за данные повреждения. Образец Претензионного листа размещен на сайте Агента.

6.12. Агент не несет ответственности за повреждения Вложений/Товаров, обнаруженные Получателем после отъезда экипажа Агента с адреса доставки Заказа.

6.13. Агент несет ответственность за неверную выдачу Положений/Товаров Заказа при частичном выкупе Заказа. Разница компенсируется Принциалу в соответствии с информацией о стоимости товарных позиций, указанной в Акте приема-передачи, после выставления письменной претензии Агенту.

6.14. Возврат Невостребованных Заказов/Товаров Принциалу осуществляются по акту приема-передачи в сроки, оговоренные между двумя сторонами.

7. Поддержка Клиентов.

7.1. Клиентский сервис: с понедельника по воскресенье, с 9:00 до 22:00.

Тел.: [+7\(499\)444-29-27](tel:+7(499)444-29-27)

Почта: info@e-bulky.ru.

7.2. ИТ поддержка: с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00.

Тел.: [+7\(499\)322-22-98](tel:+7(499)322-22-98)

Почта: it@e-bulky.ru.