

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.13 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 на курьерскую доставку 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, Нагорный проезд 3, строение 3. ежедневно с 12:00 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 и с 10:00 до 18:00. 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. Доставка Заказов с крупногабаритными Товарами (далее – КГТ) осуществляется в интервале с 10.00 до 22.00. А по Московской области осуществляется в течение 1-2 рабочих дней.

2.7. 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.

2.8. 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.

3. Доставка и выдача Заказов по Москве и Московской области

3.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 322-32-95 или электронном обмене сообщениями по адресу info@logsis.ru.

3.2. Суммарный вес Заказа или вес одного места в Заказе не должны превышать 25 кг. Максимальное количество мест в одном заказе – 9 мест.

3.3. В курьерскую доставку по Москве и Московской области принимаются Заказы, где сумма измерений трех сторон одного заказа составляет не менее 25 см и не превышает 180см, а максимальная длина одной стороны не превышает 100см..

3.4. Курьерская доставка Заказов весом до 25 кг осуществляется «до двери».

3.5. Заказы КГТ – Заказы весом более 25 кг, но не более 50 кг, вес одного места в заказе не более 25 кг, или Заказы, габаритные размеры которых превышают ограничения, указанные в п. 3.3 настоящего Регламента.

3.6. Доставка Заказов с КГТ осуществляется до подъезда или «до двери», при условии наличия грузового лифта за дополнительную плату согласно Приложения №1 к Договору.

3.7. Принципал имеет возможность дополнительно оформить услугу СМС-оповещения Получателей согласно Тарифам, указанным в Приложении №1 к Договору. В случае доставки курьером СМС с указанием внутреннего номера Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

3.8. При исполнении Заявки на курьерскую доставку в Москве, МО, представитель Агента связывается с Получателем за 60 минут 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.

3.9. Принципал может предоставить Получателю возможность частичного выкупа Заказа. В этом случае, во время получения Заказа Получатель может произвести примерку, 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.

3.10. 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.

3.11. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 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.

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

3.13. Изменение адреса, даты (срока), иных обстоятельств исполнения Заявки на доставку (при согласовании, в том числе, устным, Агентом этих изменений с Получателем), не является нарушением обязательств Агента и не может служить основанием для предъявления претензий. В случае передачи Принципалом Заявки на доставку Заказа на более позднюю дату, чем следующий день после оформления заявки, после передачи такого Заказа на склад Агента, перенос даты доставки такого Заказа на более раннюю дату возможен в случае оформления заявки на перенос даты до 17:00. Если заявка на перенос даты доставки оформлена после 17:00, дату доставки Заказа можно перенести на дату +1 день к следующему дню или более позднюю.

3.14. 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.

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

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

3.17. В случае выдачи предоплаченного Заказа, независимо от способа доставки Заказа, Заказ выдается физическому лицу и заверяется подписью Получателя, а для юридических лиц – при передаче уполномоченному представителю или при предъявлении доверенности на получение Заказа. Идентификация получателя также может быть произведена путем получения подтверждения через pin-код. Pin-код автоматически генерируется информационной системой Агента и направляется Получателю посредством смс-сообщения. Верификация pin-кода осуществляется в мобильном приложении Курьера Агента. В случае успешной верификации pin-кода заказ может быть выдан без предъявления паспорта и/или иных документов Получателя. 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.

4. Сроки оказания услуг по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

4.1. Исполнение Заявок на курьерскую доставку по г. Санкт-Петербург и Ленинградской

области (далее – ЛО) осуществляется ежедневно с 12:00 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.

4.2. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области осуществляется по согласованию с Агентом, либо Принципал может самостоятельно осуществить доставку Заказов на склад Агента по адресу: Санкт-Петербург, Малая Балканская, 61. ежедневно с 12:00 до 18:00 часов.

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

4.4. Утвержденные Агентом интервалы на доставку в г. Санкт-Петербург, в пределах КАД и ЛО: с 12:00 до 18:00, с 18:00 до 22:00 и с 12:00 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.

4.5. Доставка осуществляется на следующий день после подтверждения Заявки при условии отгрузки Заказов Принципала на склад Агента в Москве до 21:00 или на склад Агента в Санкт-Петербурге до 18:00. Заявки, в которых указана другая дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату.

4.6. Доставка Заказов КГТ не осуществляется.

4.7. 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.

4.8. 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.

5. Доставка и выдача Заказов по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

5.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 322-32-95 или электронном обмене сообщениями по адресу info@logsis.ru.

5.2. Суммарный вес Заказа или вес одного места в Заказе не должны превышать 25 кг. Максимальное количество мест в одном заказе – 9 мест.

5.3. В курьерскую доставку по Санкт-Петербургу и Ленинградской области принимаются Заказы, где сумма измерений трех сторон одного заказа составляет не менее 25 см и не превышает 150 см, а максимальная длина одной стороны не превышает 100см.

5.4. Курьерская доставка Заказов весом до 25 кг осуществляется «до двери».

5.5. Принципал имеет возможность дополнительно оформить услугу СМС-оповещения

Получателей согласно Тарифам, указанным в Приложении №1 к Договору. В случае доставки курьером СМС с указанием внутреннего номера Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

5.6. При исполнении Заявки на курьерскую доставку в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, представитель Агента связывается с Получателем за 60 минут 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.

5.7. Принципал может предоставить Получателю возможность частичного выкупа Заказа. В этом случае, во время получения Заказа Получатель может произвести примерку / 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.

5.8. 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.

5.9. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 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.

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

5.11. 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. В случае передачи Принципалом Заявки на доставку Заказа на более позднюю дату, чем следующий день после оформления заявки, после передачи такого Заказа на склад Агента, перенос даты доставки такого Заказа на более раннюю дату возможен в случае оформления заявки на перенос даты до 17:00. Если заявка на перенос даты доставки оформлена после 17:00, дату доставки Заказа можно перенести на дату +1 день к следующему дню или более позднюю.

5.12. 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.

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

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

5.15. В случае выдачи prepaid Заказа, независимо от способа доставки Заказа, Заказ выдается физическому лицу и заверяется подписью Получателя, а для юридических лиц – при передаче уполномоченному представителю или при предъявлении доверенности на получение Заказа. Идентификация получателя также может быть произведена путем получения подтверждения через pin-код. Pin-код автоматически генерируется информационной системой Агента и направляется Получателю посредством sms-сообщения. Верификация pin-кода осуществляется в мобильном приложении Курьера Агента. В случае успешной верификации pin-кода заказ может быть выдан без предъявления паспорта и/или иных документов Получателя. Для prepaid 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.

6. Региональная доставка

6.1. Сроки оказания услуг по региональной доставке.

6.1.1. Исполнение Заявок на региональную курьерскую доставку осуществляется с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00 часов. Информация о времени работы Агента в период государственных праздников размещается на сайте Агента не позднее чем за 7 рабочих дней до наступления праздника.

6.1.2. Утвержденные Агентом интервалы на региональную доставку: с 10:00 до 14:00, с 14:00 до 18:00 и с 10:00 до 18:00. Исполнение Заявки вне интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий, при условии согласования нового интервала с Получателем.

6.1.3. Передача Заказов на доставку осуществляется на следующий рабочий день, после подтверждения Заявки, при условии отгрузки Заказов Принципала на склад Агента до 23:59. Заявки, в которых указана точная дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату.

6.1.4. 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 10 (десять) рабочих дней до вступления изменений в силу.

6.2. Доставка и выдача Заказов по Регионам

6.2.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 322-32-95 или электронном обмене сообщениями по адресу info@logsis.ru.

6.2.2. Суммарный вес Заказа не должен превышать 25 кг и может состоять из нескольких мест, но не более 9 (девяти) мест.

6.2.3. В курьерскую доставку принимаются Заказы, где сумма измерений трех сторон одного Заказа составляет не менее 25 см и не превышает 150 см, и максимальная длина одной стороны не превышает 100 см.

6.2.4. Курьерская доставка Заказов весом до 25 кг осуществляется «до двери».

6.2.5. Доставка Заказов КГТ не осуществляется.

6.2.6. Принципал не имеет возможности отключения услуги СМС-оповещения (пакет СМС) Получателей. Услуга СМС-оповещения (пакет СМС) всегда включены и тарифицируются согласно Тарифам, указанным в Приложении №2 к Договору. В случае доставки курьером СМС с указанием внутреннего номера Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

6.2.7. При исполнении Заявки на курьерскую Региональную доставку, представитель Агента связывается с Получателем за 60 минут 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 рабочий день. В случае невозможности связаться с Получателем в течение 3 (трех) рабочих дней, или при отсутствии указаний Принципала, Заявка на доставку считается выполненной.

6.2.8. После приемки Заказа на складе Агента Принципал не может внести изменения в значения Объявленной ценности заказа и суммы Наложеного платежа.

6.2.9. Принципал может предоставить Получателю возможность частичного выкупа Заказа. В этом случае, во время получения Заказа Получатель может произвести примерку/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.

6.2.10. В случае полного или частичного отказа Получателя от получения Заказа, при условии приезда представителя Агента на адрес Получателя, Заявка на доставку считается выполненной.

6.2.11. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 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.

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

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

6.2.14. 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 возвращает Заказ на склад, далее передает заказ Принциалу. Заявка на доставку считается выполненной.

6.2.15. Статусы исполнения Заявок предоставляются в Личном кабинете на следующий рабочий день, после дня оказания услуги.

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

6.2.17. В случае выдачи предоплаченного Заказа, независимо от способа доставки Заказа, Заказ выдается для физических лиц – при предъявлении паспорта Получателя, а для юридических лиц – при передаче уполномоченному представителю или при предъявлении доверенности на получение Заказа. Для предоплаченных Заказов Принциалу 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 Принциалом.

6.3. Дни доставки

6.3.1. по центральным городам

	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
10-14	да	да	да	да	да	Доставка не осуществляется	
14-18	да	да	да	да	да		
10-18	да	да	да	да	да		

6.4. по областным населенным пунктам (согласно списку доступных населенных пунктов)

	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
10-18	да	да	да	да	да	Доставка не осуществляется	

6.5. Список городов расположен на сайте www.logsis.ru.

7. Требования к упаковке Заказов и ответственность

за повреждение вложений

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

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

7.3. 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), сантехника (смесители, декоративные принадлежности), хозтовары (металл, пластик)	Коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта (крафтпакеты, пупырчатая пленка, либо другой наполнитель обеспечивающий сохранность вложения).
«Средняя и крупная» бытовая техника, посуда (стеклянная, фарфоровая, металлическая), мебель (стулья, вешалки), спортивный инвентарь; Предметы интерьера (часы, подсвечники, сувенирная продукция)	Евро-поддон в обрешетке или 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),	Коробки из гофрокартона без перегородок, каждая товарная единица в индивидуальной упаковке, либо обернута амортизационным материалом: крафтпакет,

бытовая химия, зоотовары, корма для животных.	пенопласт/пузырчатая пленка не менее 3-х слоев.
Сантехника (ванны, раковины, душевые кабины, унитазы и т.п.) и другие изделия из керамики и стекла (зеркала, окна); Строительные материалы (сыпучие смеси, лакокрасочные материалы, двери, напольные покрытия, лестницы, керамическая плитка и т.п.); Мебель (шкафы, диваны, кровати, столы, детские игровые комплексы и т.п.); Предметы интерьера (люстры, зеркала, статуи, искусственные деревья и т.п.) Автомобильные запчасти (стекла, двери, элементы кузова, узлы и агрегаты и т.п.); Крупная техника (снегоуборщики, минитракторы, газонокосилки, холодильники и холодильные камеры, духовые шкафы и плиты, климатическое оборудование, станки, насосы, котельное оборудование и т.п.)	К ДОСТАВКЕ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ

7.4. На упаковке Заказа должно оставаться достаточно места для написания служебных отметок.

7.5. Повторное использование стандартной упаковки не допускается.

7.6. 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 и не несет ответственности за подмену Получателем оригинальных товаров Принципала на аналогичные.

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

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

7.9. Агент не вскрывает Заказы при приемке. Агент имеет право не принимать к доставке Заказы, переданные Принципалом в поврежденной внешней упаковке. Если представитель Агента принял Заказы с поврежденной упаковкой, то ответственность за повреждение вложения лежит на Агенте.

7.10. Если невостребованный Заказ не был вскрыт с момента передачи Заказа Агенту до момента Возврата Заказа Принципалу, повреждение только внешней упаковки не является основанием для выставления претензии.

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

7.12. Агент не несет ответственности за повреждения Вложений/Товаров, обнаруженные Получателем после отъезда курьера с адреса доставки Заказа.

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

8. Правила оформления заявок.

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. К исполнению принимаются Заявки, содержащие адрес местонахождения Получателя, контактный телефон Получателя, ФИО 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. ИТ-поддержка на стороне Агента осуществляется в режиме с 8-00 до 18-00 ежедневно, включая субботу, по e-mail it@logsis.ru.

8.8. Принципал обязуется соблюдать условия при передаче на доставку товара, подлежащего маркировке, входящего в перечень определенным Распоряжением Правительства РФ № 792 от 28.04.2018.

8.9. Максимальный срок выполнения Заявки составляет 14 календарных дней. Заказы, переданные на доставку ранее, чем за 14 дней до передачи Получателю или перенесенные по инициативе Получателя на срок более 14 календарных дней возвращаются Агенту в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящего Регламента.

9. Правила подготовки и передачи заказов Агенту

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

9.1.1. Для одноместных заказов: либо информацию, переданную в электронной Заявке в виде внутреннего номера Заказа Принципала или штрих-кода места, либо информацию о присвоенном Исполнителем номере Заказа;

9.1.2. Для многоместных заказов допускается использование в штриховом коде только информации, переданной в электронной Заявке в качестве штрих-кода места.

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

9.3. Для частичного выкупа, в сопроводительных документах должна быть указана стоимость Заказа, включая позиционную стоимость каждого Товара.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8 Погрузка Заказов в транспортное средство представителя Агента осуществляется силами Принципала. Представитель Агента оказывает помощь при проведении погрузочных работ, но не допускается к погрузке крупногабаритных Заказов (мест), к управлению погрузочной техникой Принципала. В случае невозможности парковки транспортного средства представителя Агента в непосредственной близости от зоны выдачи Заказов, доставка Заказов до транспортного средства осуществляется силами Принципала.

9.9. В случае значительного превышения среднего ежедневного количества Заказов, передаваемых Принципалом Агенту, без предварительного согласования с Агентом, Агент вправе не осуществлять забор избыточного количества заказов, руководствуясь вместимостью транспортного средства и маршрутом следования транспортного средства с учетом резерва под следующие на маршруте заборы. Услуга забора, при этом, считается оказанной Принципалу.

10. Порядок возврата невостребованных Заказов/Товаров

10.1. Невостребованными признаются:

10.1.1. Заказы, которые выводились на доставку не менее 3 раз, но представители Агента не смогли выйти на связь с Получателем;

10.1.2. Заказы, отмененные Принципалом или Получателем;

10.1.3. Заказы, отмененные Агентом в связи с невозможностью доставки из-за ошибок, допущенных при оформлении Заявок Принципалом: оформление Заявки на адрес, на который не осуществляется доставка, нарушение Регламента в части весо-габаритных ограничений и т.д.;

10.1.4. Заказы, получившие статус «полный отказ»;

10.1.5. Товары в составе заказа, получившего статус «частичный отказ», и не выкупленные Получателем.

10.2. Возврат невостребованных заказов осуществляется без дополнительной упаковки на стороне Агента. Возвращаемые Заказы или Товары согласно пп. 10.1.4 и 10.1.5 не переупаковываются Агентом и возвращаются в том виде, в котором они были упакованы

Получателем после осмотра и/или проверки/примерки.

10.3. Агент не несет ответственность за порчу Товаров в составе возвращаемого Заказа, если повреждения произошли по вине Получателя в процессе проверки/примерки Товаров.

10.4. Возврат не востребовавшихся Заказов/Товаров осуществляется после оформления Принципалом очередной Заявки на забор одновременно с забором Заказов.

10.5. При приемке не востребовавшихся Заказов/Товаров Принципал осуществляет визуальный осмотр на предмет отсутствия внешних повреждений упаковки и пересчет количества мест.

10.6. Стороны фиксируют факт передачи возврата не востребовавшихся Товаров/Заказов в Возвратном акте, который подписывается сторонами. Принципал заверяет подпись на Возвратном акте печатью организации. В случае отсутствия у Принципала возможности надлежащим образом заверить Возвратный акт, Агент отказывает в передаче возвратов. Такие возвраты повторно возвращаются Принципалу после оформления очередной Заявки на забор.

10.7. Агент не принимает претензий по содержимому возвращенных заказов, которые не вскрывались в рамках исполнения Заявки на доставку представителями Агента, не имеют повреждений упаковки и следов вскрытия.

10.8. При наличии претензий к содержимому возвращенных Заказов, которые были вскрыты в рамках исполнения Заявки на доставку, или у которых присутствуют повреждения упаковки, отраженные в Возвратном акте, Принципал оформляет претензию согласно порядку, отраженному в разделе 6 Агентского договора.

11. Доставка заказов в Постаматы и ПВЗ

11.1. **Постамат** – автоматизированный терминал, представляющий собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий хранение, выдачу и возврат отправок в сочетании с функцией автоматического устройства получения оплаты за реализуемые товары Принципала или его партнера без непосредственного участия уполномоченного лица Агента;

11.2. **Пункт выдачи заказов** (далее - ПВЗ) – офис, предназначенный для обслуживания физических и юридических лиц при приеме, выдаче, возврате и оплате товаров Принципала или его партнера при непосредственном участии представителя Агента, или третьего лица, уполномоченного Агентом.

11.3. Исполнение Заявок на доставку до Постамапов и ПВЗ осуществляется ежедневно с 8:00 до 22:00 часов, в том числе в выходные дни и в дни с укороченным графиком работы.

11.4. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов осуществляется в соответствии с п.2.2,

4.2, это касается и заказов, доставляемых в Регионы РФ.

11.5. Оформление заявок производится в соответствии с п. 8.1, 8.2, 8.5-8.8 и 8.9. Регламента. Смена типа доставки на Курьерскую доставку не предусматривается.

11.6. Передача Заказов на доставку осуществляется на следующий день, после подтверждения Заявки, при условии отгрузки Заказов Принципала на склад Агента до 23:59.

11.7. Подготовка и передача заказов Агенту производится в соответствии с п.9 Регламента.

11.8. 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.

11.9. 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.

11.10. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 322-32-95 или электронном обмене сообщениями по адресу info@logsis.ru. Взаимодействие Получателя по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру телефона, указанного на Постамате и в смс / e-mail оповещении по заказу, с обязательным указанием кода Постамата.

11.11. Суммарный вес Заказа или вес одного места в Заказе в Постамат не должны превышать 15 кг. Максимальное количество мест в одном заказе – 1 место.

11.12. Суммарный вес Заказа или вес одного места в Заказе в ПВЗ не должны превышать 50 кг. Максимальное количество мест в одном заказе – 9 мест.

11.13. В доставку в Постамат и ПВЗ принимается заказ, где сумма измерений трех сторон одного заказа не менее 25 см.

11.14. Заказы для доставки в Постаматы и ПВЗ должны иметь габариты, не превышающие одни из нижеперечисленных соотношений.

XXS	110*205*420 мм
XS	110*385*420 мм
S	160*205*420 мм
M	160*385*420 мм
L	210*205*420 мм

XL	210*385*420 мм
XXL	210*655*420 мм
3XL	360*655*420 мм

11.15. Агент принимает отправления со следующими видами упаковки:

- Отправления, упакованные в специальные пакеты-курьерпаки и секьюрпаки форматов: А2, А3, А4, А5.
- Курьерпак - прочный пластиковый конверт с самоклеящимся клапаном для удобного запечатывания.
- Секьюрпак (номерной сейф-пакет) - пластиковый одноразовый пакет с защитным клапаном, предназначенный для защиты содержимого пакета от несанкционированного доступа без видимых следов и обеспечения сохранности при хранении и транспортировке.
- Товар в заводской упаковке и отправления, упакованные в коробки из гофрокартона, которые по своим габаритам не превышают максимальные габариты ячеек и будут соответствовать содержимому данного отправления и его весу (т.е. полностью обеспечивать сохранность вложения внутри упаковки).
- Так же применяются условия, отраженные в п.п.7.1. 7.2, 7.4-7.11, 7.13 Регламента.

11.16. При исполнении доставки до Постамата и ПВЗ, Получателю уходит смс и/или e-mail оповещение о доставке.

11.17. В случае доставки до ПВЗ, Принципал может предоставить Получателю возможность частичного выкупа Заказа. В этом случае, во время получения Заказа Получатель может произвести примерку, 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. В Постамат данная услуга не предоставляется.

11.18. В случае полного или частичного отказа Получателя от получения Заказа, при условии доставки заказа в Постамат и ПВЗ до или после истечения срока хранения, услуга по доставке считается выполненной и тарифицируется в полном объеме.

11.19. Возврат невостребованных или частично выкупленных заказов осуществляется без дополнительной упаковки на стороне Агента. Возвращаемые Заказы или Товары не переупаковываются Агентом и возвращаются в том виде, в котором они были упакованы Получателем после осмотра и/или проверки/примерки.

11.20. Время хранения заказа в Постамате 3 дня. Продлить заказ можно на 2 дня, позвонив по указанному в смс оповещении номеру телефона или по контактам указанным в п.11.6

11.21. Время хранения заказа в ПВЗ 3 дня. Продлить заказ можно на 10 дней, позвонив по указанному в смс оповещении номеру телефона или по контактам указанным в п.11.6.

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

претензий. Изменения в параметрах Заявки возможны только до момента поступления Заявки на склад Принципала.

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

11.24. В случае, если заказ не может быть загружен в Постабат по причине отсутствия свободной ячейки, соответствующей габаритам Заказа, Агент предпринимает вторую попытку перемещения заказа на следующий день. При 2х неудачных попыток перемещения Заказа, Заказ отменяется и возвращается Принципалу без взимания тарифа за доставку.

11.25. Для получения отправления получатель должен применить пин-код, указанный в сервисном сообщении, направленном получателю на абонентский номер мобильного телефона. Пин-код привязывается к идентификатору отправления, которое подлежит выдаче получателю, выступая способом кодировки данных о конкретном получателе. Проверка пин-кода, сообщаемого лицом, обратившемся за получением отправления, производится автоматизированным способом программными средствами Агента, обрабатывается Агентом посредством защищенных команд и алгоритмов, исключающих доступ каких-либо посторонних лиц, не являющихся покупателем. Агент не несет ответственности за вручение отправления ненадлежащему лицу, которое при получении этого отправления сообщило пин-код. Применение пин-кода лицом, которое обращается за получением отправления, в целях настоящего договора признается простой электронной подписью получателя.

11.26. Порядок возврата Заказов от Агента Принципалу соответствует п.10 Регламента.