

Регламент предоставления услуг
(настоящий Регламент является неотъемлемой частью Агентского договора
(далее по тексту- «Договор»))

1. Исполнение Заявок и сроки оказания услуг по Москве и Московской области

1.1. Исполнение Заявок на курьерскую доставку и доставку крупногабаритных Товаров 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 (десять) рабочих дней до наступления праздника.

1.2. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по г. Москва и Московской области осуществляется ежедневно в любой интервал: 10:00-14:00; 14:00-18:00 и 18:00-22:00, либо Принципал может самостоятельно осуществить доставку Заказов на склад Агента ежедневно с 12:00 до 04:00 часов. При выборе интервала Заявки на получение (забор) 18:00-22:00, к сроку доставки до получателя добавляется 1 (один) день.

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

1.4. Утвержденные Агентом интервалы на доставку в г. Москва и МО: 10:00-14:00; 14:00-18:00 и 18:00-22:00. 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. 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.

1.9. Установка техники по Заказам с КГТ осуществляется на следующий день после поступления Заявки от Принципала в утвержденные Агентом интервалы. Утвержденные Агентом интервалы на установку техники 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. 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.

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

2. Доставка и выдача Заказов по Москве и Московской области

2.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 444-06-68 или электронном обмене сообщениями по адресу info@e-comlog.ru.

2.2. Суммарный вес Заказа или вес 1 (одного) Грузоместа в Заказе не должны превышать 25 (двадцать пять) кг. Максимальное количество Грузомест в 1 (одном) Заказе – 9 (девять) Грузомест. Для Заказов с КГТ суммарный вес Заказа не должен превышать 500 (пятьсот) кг, вес 1 (одного) Грузоместа в Заказе не должен превышать 100 (сто) кг. Максимальное количество Грузомест в 1 (одном) Заказе с КГТ – 5 (пять) Грузомест.

2.3. В курьерскую доставку по Москве и Московской области принимаются Заказы, где сумма измерений 3 (трех) сторон 1 (одного) Заказа не превышает 180 (сто восемьдесят) см, а максимальная длина 1 (одной) стороны не превышает 100 (сто) см. Для доставки Заказов с КГТ по Москве и Московской области принимаются Заказы, где сумма измерений 3 (трех) сторон 1 (одного) Заказа не превышает 500 (пятьсот) см, а максимальная длина 1 (одной) стороны не превышает 400 (четыреста) см.

2.4. Курьерская доставка Заказов весом до 25 (двадцати пяти) кг осуществляется «до двери».

2.5. Заказы с КГТ – Заказы весом более 25 (двадцати пяти) кг или Заказы, габаритные размеры которых превышают 180 (сто восемьдесят) см по сумме измерений 3 (трех) сторон 1 (одного) Заказа или максимальная длина 1 (одной) стороны превышает 100 (сто) см.

2.6. Доставка Заказов с КГТ весом до 500 (пятьсот) кг осуществляется до подъезда или «до двери», при условии наличия грузового лифта за дополнительную плату согласно Приложению № 2 к Договору.

2.7. Принципал имеет возможность дополнительно оформить услугу СМС-оповещения Получателей согласно Тарифам, указанным в Приложениях № 1 и № 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.

2.8. При исполнении Заявки на доставку в Москве, МО, представитель Агента связывается с Получателем за 60 (шестьдесят) минут до осуществления доставки для подтверждения получения Заказа. В случае невозможности Агенту связаться с Получателем, или при отсутствии указаний Принципала, Курьер делает три попытки связаться с получателем в течении часа, после этого заказ передается в колл-центр, для последующих попыток связи с получателем и информирования сотрудников Принципала. Без уточнения контактных данных, и нового срока доставки, заказ на доставку не выводится.

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 (десять) в одном Грузоместе Заказа.

2.10. 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.

2.11. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 (пятнадцать) мин. (для Заказов с КГТ – 30 (тридцать) 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.

2.12. При доставке на территорию с ограниченным пропускным режимом оформление пропуска лежит на стороне Принципала. В случае не оформления пропуска Принципал оплачивает доставку и возврат Заказа в полном объеме.

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.

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 согласовывает перенос с Принципалом.

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

2.16. Курьеры и 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.

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. 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 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.

3. Исполнение Заявок и сроки оказания услуг по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

3.1. 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 (десять) рабочих дней до наступления праздника.

3.2. 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 ежедневно с 12:00 до 18:00.

3.3. Исполнение Заявки на забор Заказов осуществляется на следующий день после оформления. Оформить Заявку на забор необходимо в Личном кабинете и/или на сайте Агента и/или по Электронной почте, до 23:59.

3.4. Утвержденные Агентом интервалы на доставку в г. Санкт-Петербург и ЛО: 12:00-14:00; 14:00-18:00 и 18:00-22:00. 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.

3.5. 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.

3.6. Доставка Заказов с КГТ не осуществляется.

3.7. 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.

3.8. 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.

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

4.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 444-06-68 или электронном обмене сообщениями по адресу info@e-comlog.ru.

4.2. Суммарный вес Заказа или вес 1 (одного) Грузоместа в Заказе не должны превышать 25 (двадцать пять) кг. Максимальное количество Грузомест в одном заказе – 9 (девять) Грузомест.

4.3. В курьерскую доставку по Санкт-Петербургу и Ленинградской области принимаются Заказы, где сумма измерений 3 (трех) сторон 1 (одного) заказа не превышает 150 (сто пятьдесят) см, а максимальная длина 1 (одной) стороны не превышает 100 (сто) см.

4.4. Курьерская доставка Заказов весом до 25 (двадцати пяти) кг осуществляется «до двери».

4.5. 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.

4.6. При исполнении Заявки на курьерскую доставку в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, представитель Агента связывается с Получателем за 60 (шестьдесят) минут до осуществления доставки для подтверждения получения Заказа. В случае невозможности Агенту связаться с Получателем, или при отсутствии указаний Принципала, Курьер делает три попытки связаться с получателем в течении часа, после этого заказ передается в колл-центр, для последующих попыток связи с получателем и информирования сотрудников Принципала. Без уточнения контактных данных, и нового срока доставки, заказ на доставку не выводится.

4.7. 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 (десять) в одном Грузоместе Заказа.

4.8. 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.

4.9. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 (пятнадцать) 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.

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

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. Статусы исполнения Заявок предоставляются в Личном кабинете и/или на сайте Агента и/или по Электронной почте.

4.14. 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.

4.15. 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. 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.

5. Исполнение Заявок и сроки оказания услуг по иным регионам (далее - региональная доставка)

5.1. 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 (семь) рабочих дней до наступления праздника.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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. Доставка и выдача Заказов по регионам.

6.1. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (499) 444-06-68 или электронном обмене сообщениями по адресу info@e-comlog.ru.

6.2. Суммарный вес Заказа не должен превышать 25 (двадцать пять) кг и может состоять из нескольких Грузомест, но не более 9 (девяти) Грузомест.

6.3. В курьерскую доставку принимаются Заказы, где сумма измерений 3 (трех) сторон 1 (одного) Заказа не превышает 150 (сто пятьдесят) см., и максимальная длина 1 (одной) стороны не превышает 100 (сто) см.

6.4. Курьерская доставка Заказов весом до 25 (двадцати пяти) кг осуществляется «до двери».

6.5. 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 № 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.

6.6. При исполнении Заявки на курьерскую региональную доставку, представитель Агента связывается с Получателем за 60 (шестьдесят) 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 отмененной Принципалом.

6.7. После приемки Заказа на складе Агента Принципал не может внести изменения в значения Объявленной ценности Заказа и суммы Наложенного платежа.

6.8. 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 9 (девять) в одном Заказе.

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

6.10. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 (пятнадцать) 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.

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

6.12. 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.

6.13. 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 Принципалу. Заявка на доставку считается выполненной.

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

6.15. 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.

6.16. 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 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.

6.17. Дни доставки.

6.17.1. По центральным городам:

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

6.17.2. 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	

6.18. Список городов указан на сайте <http://e-comlog.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 или экипаже Агента обнаружены повреждения, то они фиксируются в Претензионном листе. Агент не несет ответственность за данные повреждения. Образец Претензионного листа размещен на сайте Агента.

7.3. Упаковка Заказов должна:

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

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, 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.), спортивный инвентарь. Предметы интерьера (люстры, картины, часы, подсвечники, сувенирная продукция). Грузы, требующие вертикальной перевозки.	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), бытовая химия.	Коробки из гофрокартона без перегородок, каждая товарная единица в индивидуальной упаковке, либо обернута амортизационным материалом: крафтпакет, пенопласт/пупырчатая 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,	Евро-поддон в обрешетке или коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта или пупырчатой пленки не менее 3-х слоев или крафтпакеты по

<p>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.).</p>	<p>внутреннему периметру коробки и между вложениями, если единиц товара более одной в коробке.</p>
--	--

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 заборе. 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 или экипажа Агента с адреса доставки Заказа.

7.13. Агент несет ответственность за неверную выдачу позиций/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.

7.14. Возврат Невостребованных Заказов/Товаров Принципалу осуществляются по Акту приема-передачи в сроки, оговоренные между двумя Сторонами. В случае выявления недостачи или порчи (повреждения) Товара, Сторонами составляется Коммерческий акт, в котором фиксируется количество недостающего или испорченного (поврежденного) Товара, степень и характер выявленных повреждений и иные существенные обстоятельства, а также наименование недостающего или испорченного (поврежденного) Товара в точном соответствии с его наименованием (включая серийные номера, артикулы и иные идентифицирующие признаки), указанном в Акте приема-передачи, составленном при заборе соответствующих Заказов Агентом для выполнения доставки. Если при возврате Невостребованных Заказов/Товаров Принципалу

сторонами не был составлен Коммерческий акт, считается, что Невостребованные Заказы/Товары были возвращены Принципалу в надлежащем количестве и состоянии. При наличии у Сторон неустраимых разногласий в количестве недостающего или испорченного (повреждённого) Товара, либо в степени и характере выявленных повреждений и причинах их возникновения, заинтересованная Сторона за свой счёт и с предварительным уведомлением другой Стороны принимает меры для проведения соответствующей независимой оценки (экспертизы) в целях установления количества недостающего или испорченного (повреждённого) Товара, степени и характера его повреждений и причин их возникновения.

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 (семь) 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. Принципал обязуется соблюдать условия при передаче на доставку Товара, подлежащего маркировке, входящего в перечень, определенный Распоряжением Правительства РФ № 792-р от 28.04.2018 г.

9. Правила подготовки и передачи Заказов Агенту

9.1. Каждое Грузоместо 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).

9.2. Получение Заказов (забор) Агентом осуществляется по количеству Грузомест. 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 попозиционную 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 (тридцать) 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 (Грузомест), 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. При формировании Заявки на забор Заказов, требуется указывать информацию в поле «Комментарии» о количестве паллетомест либо общем объеме Заказов.

10. Поддержка Получателей

10.1. С 9:00 до 22:00 ежедневно.

10.2. Телефон поддержки: +7 (499) 444-06-68. Добавочные номера:

- номер 1 – контакт-центр первой линии поддержки (оперативные вопросы доставки);
- номер 2 – менеджер сопровождения (для вопросов срочных и требуемых решения и помощи менеджера).

10.3. Электронная почта: info@e-comlog.ru.

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

10.5. 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.