

Утверждаю

Генеральный директор
ООО «Новые бизнес решения»
_____ (Маликов П.С.)

17.07.2019

Регламент оказания услуг по договору комплексного обслуживания дистанционной торговли

Вступает в силу с 01.08.2019

Раздел 1. Общие положения

Терминология

1. Сайт Заказчика – сайт, через который осуществляется продажа Товаров Заказчика, расположенный по адресу, указанному в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
2. База знаний – специальная база данных, предназначенная для хранения информации, связанной с деятельностью Заказчика, и предоставления доступа к ней менеджерам Исполнителя для решения задач, связанных с оказанием услуг по Договору.
3. Буферная зона – специальная зона на складе Исполнителя, предназначенная для хранения Товаров, которые в силу различных причин не могут быть размещены в зоне долговременного хранения.
4. Подтвержденный заказ – Заказ, по которому от Покупателя в устной и / или письменной форме получено подтверждение намерения получить и оплатить Заказ, а также согласованы все данные, необходимые для доставки Заказа.
5. Неподтвержденный заказ – Заказ, от получения которого Покупатель отказался в устной и / или письменной форме, или по которому не удалось связаться с Покупателем в установленном настоящим Регламентом порядке.
6. Товар-набор – Товар, состоящий из двух или более других Товаров.
7. Отправление – совокупность Товаров и документов, находящихся в процессе сборки, упаковки, упакованных и готовых к передаче или переданных Покупателю или в Службу доставки.
8. Максимальный вес стандартного отправления – вес отправления, до достижения которого складская обработка отправления по данному стандарту упаковки производится без дополнительной платы.
9. Предельный вес отправления – вес, обработка отправления свыше которого по данному стандарту упаковки невозможна.

Требования к Сайту Заказчика

1. Для всех Товаров, размещенных на Сайте Заказчика, должны отображаться уникальные артикулы, однозначно идентифицирующие Товар;
2. Для всех Товаров, размещенных на Сайте Заказчика, должны отображаться актуальные цены и информация по наличию Товаров;

3. На Сайте Заказчика должна быть размещена информация о Заказчике и Исполнителе: наименование юридического лица и адрес Сайта Исполнителя;
4. На Сайте Заказчика должна быть размещена подробная и актуальная информация о доставке и оплате Заказов, а также условия возврата и обмена Товаров;
5. На Сайте Заказчика должна быть отражена возможность передачи персональных данных Покупателей Исполнителю и/или Службе доставки и/или Службе приема платежей для осуществления доставки Заказов и взаиморасчетов с Покупателем, а также для других целей, связанных с оказанием услуг по Договору. Заказчик берет на себя полную ответственность за получение согласия Покупателя в установленном действующем законодательством порядке на передачу и обработку персональных данных Покупателя.

Список Товаров, для которых невозможно оказание услуг по настоящему Договору

1. Исполнитель не осуществляет оказание услуг «Логистика для интернет-магазинов» и «Консолидация / предпочтовая подготовка» по настоящему Договору для следующих видов Товаров:
 - огнестрельное, сигнальное, пневматическое, травматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
 - наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
 - животные и растения;
 - ценные бумаги, денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта;
 - драгоценные металлы в любом виде и состоянии, природные драгоценные камни в сыром и обработанном виде, жемчуг и изделия из него;
 - предметы искусства, музейные экспонаты, ювелирные изделия и антикварные вещи;
 - скоропортящиеся продукты питания;
 - грузы, требующие особых условий хранения (уровень влажности, температурный режим);
 - предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников перевозчика, загрязнять или портить (повреждать) другие грузы, транспорт и оборудование перевозчика;
 - материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и политике государства;
 - Товары/Заказы, стоимость и/или оценочная стоимость и/или сумма наложенного платежа которых превышает 40000 (Сорок тысяч) рублей;
 - предметы, запрещенные к пересылке согласно ПОУПС;
 - иное имущество, ограниченное или запрещенное в гражданском обороте законодательством Российской Федерации, или для работы с которым, Исполнитель должен иметь специальную лицензию.
2. Исполнитель не осуществляет оказание услуг «Менеджер интернет-магазинов» и «Подтверждение заказов» по настоящему Договору для следующих видов Товаров:
 - огнестрельное, сигнальное, пневматическое, травматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
 - наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
 - ценные бумаги, денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта;
 - материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и политике государства;
 - иное имущество, ограниченное или запрещенное в гражданском обороте законодательством Российской Федерации, или для работы с которым, Исполнитель должен иметь специальную лицензию.

3. Вышеуказанный список не является исчерпывающим. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг по Договору в отношении иных Товаров.

Раздел 2. Регламент оказания услуги «Менеджер интернет-магазина»

1. Исполнитель от имени Заказчика осуществляет прием и подтверждение Заказов на Товары Заказчика, поступающих от Покупателей, работу над выкупом Заказов, а также консультирование Покупателей в области потребительских свойств и характеристик Товаров, способов доставки и оплаты Заказов, а также других областях, связанных с приобретением Покупателем Товаров Заказчика.
2. Коммуникации менеджера Исполнителя с Покупателем производятся посредством следующих каналов связи:
 - По телефону с использованием технологии IP (SIP) телефонии;
 - По электронной почте;
 - Через онлайн-консультант, установленный на Сайте Заказчика;
 - Посредством обмена сообщениями с Покупателем через группу в социальной сети «ВКонтакте», администратором которой является Заказчик;
 - Посредством обмена сообщениями с Покупателем через страницу в социальной сети «Facebook», администратором которой является Заказчик;
 - Посредством обмена сообщениями с Покупателями через бота системы обмена мгновенными сообщениями «Telegram», администратором которого является Заказчик;
 - Возможна отправка уведомлений Покупателю по составленным заранее шаблонам по электронной почте или SMS.
3. Прием и подтверждение Заказов
 - 3.1. Исполнитель осуществляет прием Заказов Покупателей через Сайт Заказчика и по другим доступным каналам связи.
 - 3.2. Исполнитель осуществляет уточнение адреса доставки и контактных данных получателя Заказа, приведение адреса в соответствие с требованиями выбранной Службы доставки; согласование с Покупателем перечня Товаров, условий доставки и оплаты, а также других условий необходимых для оказания услуг Исполнителем; формирование окончательной стоимости Заказа путем добавления к стоимости Заказа стоимости дополнительных расходов (стоимость доставки и иные расходы).
 - 3.3. Для подтверждения Заказа, принятого через Сайт Заказчика, Исполнитель связывается с Покупателем по телефону.
 - 3.4. Если связаться с Покупателем не удалось, Исполнитель отправляет Заказчику уведомление по заранее составленному шаблону по электронной почте и / или SMS.
 - 3.5. Повторные попытки связаться с Покупателем по телефону производятся по следующей схеме: 3 (три) попытки (включая первую неудавшуюся) в первый рабочий день, 2 (две) попытки во второй рабочий день, 1 (одна) попытка в третий рабочий день.
 - 3.6. Если подтверждение Заказа от Покупателя не получено в течение 3 (трех) рабочих дней, Заказ отменяется и его дальнейшая обработка не производится.
4. Работа над выкупом Заказов
 - 4.1. Исполнитель отслеживает движение Заказов к Покупателям и при поступлении Заказа в место выдачи, связывается с Покупателем с целью сообщить о возможности получить Заказ.
 - 4.2. В случае неудачной попытки связаться с Покупателем, производятся две повторные попытки в течение 5 рабочих дней.
 - 4.3. Если с Покупателем не удалось связаться в течение указанного в п.4.2 срока, коммуникация с Покупателем считается осуществленной.
 - 4.4. Необходимость производить работу над выкупом, срок с момента поступления Заказа в место выдачи до первой попытки связаться с Покупателем, а также количество коммуникаций с Покупателем, после которых работа над выкупом Заказа прекращается, определяется Заказчиком.
5. Консультирование Покупателей

- 5.1. Исполнитель осуществляет консультирование Покупателей по характеристикам и потребительским свойствам Товаров Заказчика, срокам, стоимости и способам доставки, гарантийным обязательствам Заказчика, иным вопросам, имеющим отношение к реализации Товаров Заказчика.
- 5.2. Для целей консультирования Покупателей Исполнитель использует информацию, содержащуюся в Базе знаний и на Сайте Заказчика.
- 5.3. Если информации, содержащейся в указанных в п.5.2 настоящего Регламента источниках, недостаточно для проведения консультации Покупателя, Исполнитель запрашивает Заказчика о предоставлении такой информации по контактному адресу электронной почты, указанному в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору). Ответ Покупателю направляется после получения всей необходимой информации от Заказчика.
- 5.4. Исполнитель не несет ответственность за любые возможные убытки Заказчика, вызванные задержкой времени на получение информации у Заказчика, согласно п.5.3 настоящего Регламента.
6. **Дополнительные продажи**
 - 6.1. При необходимости осуществлять дополнительные продажи Заказчик и Исполнитель согласуют условия дополнительных продаж, алгоритм осуществления дополнительных продаж, а также все другие условия, необходимые для оказания услуги.
 - 6.2. Дополнительные продажи осуществляются менеджером Исполнителя в процессе консультации Покупателя и / или подтверждения Заказа по телефону по согласованному алгоритму и условиям.
 - 6.3. В случае успешности осуществления дополнительной продажи, проданные Товары включаются в Заказ Покупателя.
7. **Ведение Базы знаний**
 - 7.1. В Базе знаний может содержаться следующая информация:
 - Основная информация об интернет-магазине Заказчика (позиционирование, целевая аудитория, ассортиментная политика и т.д.);
 - Ассортимент интернет-магазина Заказчика (основные товарные группы, потребительские свойства Товаров, условия гарантийного обслуживания и т.д.);
 - Условия доставки и оплаты Заказов (география, стоимость и сроки доставки, способы оплаты и т.д.).
 - 7.2. Исполнитель создает Базу знаний перед началом оказания услуг по настоящему Договору.
 - 7.3. Первоначальное наполнение Базы знаний данными, указанными в п.7.1 настоящего Регламента, производится Исполнителем по данным, предоставленным Заказчиком.
 - 7.4. В процессе оказания услуг по настоящему Договору База знаний дополняется новыми данным совместно Исполнителем и Заказчиком.
8. **Обучение сотрудников Исполнителя**
 - 8.1. Перед началом оказания услуг по настоящему Договору проводится обучение сотрудников Исполнителя, выделенных для работы с интернет-магазином Заказчика, в областях, указанных в п.7.1 настоящего Регламента оказания услуг.
 - 8.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков обучения и начала предоставления услуг по настоящему Договору в случае непредоставления и/или несвоевременного предоставления Заказчиком информации, необходимой для проведения обучения сотрудников Исполнителя и/или начала предоставления услуг.
 - 8.3. Консультации проходящего обучение сотрудника Исполнителя Заказчиком осуществляются дистанционным способом с использованием в качестве каналов связи электронной почты и интернет-телефонии.
9. **Цены на Товары и условия работы Заказчика**
 - 9.1. Цены на Товары, информация о наличии и сроках поставки Товаров, опубликованные на Сайте Заказчика, принимаются истинными.

- 9.2. Условия доставки и оплаты Заказов, а также цены на доставку Заказов и другие дополнительные услуги определяется в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
- 9.3. Заказчик обязуется уведомлять Исполнителя обо всех проводимых Заказчиком маркетинговых акциях и распродажах, а также любых изменениях условий работы не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до наступления каждой отдельной акции и/или распродажи и/или изменений условий работы. В противном случае Исполнитель вправе прекратить оказание услуг по настоящему Договору на любое время до получения такой информации.
- 9.4. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, которые возникли у Заказчика по причине невыполнение и/или ненадлежащего выполнения Заказчиком п.9.3 настоящего Регламента оказания услуг.
10. Поставки Товаров от Поставщиков и/или Заказчика
- 10.1. Работа с Поставщиками Товаров включает в себя следующие действия Исполнителя:
- Получение от Поставщика информации о потребительских свойствах, характеристиках и складских остатках Товаров;
 - Получение от Поставщика данных об остатках Товаров, доступных для поставки, 1 (один) раз в неделю;
 - Согласование с Поставщиком заявок на поставку Товаров, необходимых для доставки Заказов Покупателей, в количестве не более 1 (одной) заявки в неделю;
 - Получение от Поставщика и направление Заказчику счета на оплату или иного документа, подтверждающего прием заявки на поставку Товаров;
 - Организация доставки Товаров со склада Поставщика на склад Исполнителя силами Заказчика, Поставщика и/или Исполнителя.
- 10.2. В случае если в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору) подразумевается возможность поставки Товаров под конкретные Заказы Покупателей, Исполнитель направляет Заказчику и/или Поставщику перечень Товаров к поставке, необходимых для комплектации Заказа в случае, если такие Товары отсутствуют на складе. Дальнейшая обработка Заказа приостанавливается до момента поступления на склад Исполнителя всех Товаров, присутствующих в Заказе.
- 10.3. Лимит денежных средств, в рамках которого Исполнитель вправе согласовывать заявки на поставку Товаров от Поставщика, определяется в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
- 10.4. Если поставка каких-либо Товаров невозможна, Исполнитель связывается с Покупателем для согласования нового состава и условий доставки Заказа.
- 10.5. Взаиморасчеты, а также обмен документами, не указанными в п.10.1.3 настоящего Регламента, между Поставщиком и Заказчиком производятся без участия Исполнителя на условиях, достигнутых между Поставщиком и Заказчиком.
- 10.6. Взаимодействие сотрудников Исполнителя с Поставщиками производится по каналам связи, указанным в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
- 10.7. Ответственность за любые убытки и упущенную выгоду Заказчика, возникшие в результате невозможности поставки Товаров Заказчиком и/или Поставщиком, лежит на Заказчике.
- 10.8. Исполнитель не несет ответственность за убытки или упущенную выгоду Заказчика, возникшие вследствие ненадлежащего исполнения своих обязанностей Поставщиком и/или Заказчиком.
- 10.9. Исполнитель вправе отказать Заказчику в получении Товаров у некоторых Поставщиков на свое усмотрение.
11. Регламент работы с Возвратами и претензиями Покупателей
- 11.1. Работа с Возвратами и претензиями Покупателей включает в себя следующие действия Исполнителя:

- Консультирование Покупателей по всем вопросам, относящимся к осуществлению возврата приобретенных Товаров;
 - Прием от Покупателя заявления на возврат приобретенных Товаров;
 - Получение от Покупателя реквизитов для возврата уплаченных за Товар денежных средств и передача их на исполнение;
 - Прием претензий Покупателей относительно качества предоставления услуг, потребительских свойств Товаров и т.д.;
 - Принятие решения о действиях по принятым претензиям по согласованию с Заказчиком.
- 11.2. Ответственность за любые убытки и упущенную выгоду Заказчика, возникшие в результате возврата Товаров Покупателем, лежит на Заказчике.
- 11.3. Исполнитель принимает решение о действиях, связанных с принятыми от Покупателей претензиями, в соответствии с инструкцией, изложенной в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
12. Регламент анкетирования Покупателей
- 12.1. Анкетирование Покупателей включает в себя следующие действия Исполнителя:
- Опрос Покупателей по перечню вопросов, указанных в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору);
 - Хранение и передача Заказчику результатов опроса Покупателей.
- 12.2. Анкетирование производится только при общении сотрудника Исполнителя с Покупателем с использованием голосовой связи.
- 12.3. Результаты анкетирования передаются Заказчику ежемесячно.
13. Регламент обработки Заказов от юридических лиц (ЮЛ) и индивидуальных предпринимателей (ИП)
- 13.1. Обработка Заказа от ЮЛ или ИП включает в себя следующие действия Исполнителя:
- Внесение в систему Исполнителя реквизитов ЮЛ или ИП;
 - Направление Покупателю счета на оплату Заказа и типового договора купли-продажи при необходимости;
 - Контроль поступления оплаты за Заказ на расчетный счет Исполнителя.

Раздел 3. Регламент оказания услуги «Логистика для интернет-магазинов»

1. Ответственное хранение Товаров
 - 1.1. Ответственное хранение товаров включает в себя следующие действия Исполнителя:
 - 1.1.1. Прием и пересчет Товаров, поступающих от Заказчика и/или Поставщика;
 - 1.1.2. Проверка комплектности и целостности упаковки принимаемых на хранение Товаров;
 - 1.1.3. Маркировка принимаемых Товаров штрих-кодами;
 - 1.1.4. Размещение принятых Товаров на складе Исполнителя;
 - 1.1.5. Возврат Товаров со склада Заказчику или иному лицу по требованию Заказчика;
 - 1.1.6. Регулярное проведение инвентаризации принятых на хранение Товаров с предоставлением отчета Заказчику.
 - 1.2. Прием Товаров на хранение
 - 1.2.1. Товар принимается на ответственное хранение Исполнителем на основании заявки от Заказчика, поданной не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до непосредственного поступления Товаров на склад Исполнителя.
 - 1.2.2. Исполнитель принимает Товары от Заказчика по товарным накладным ТОРГ-12.
 - 1.2.3. Исполнитель возвращает Товары Заказчику по Акту о возврате товаров.
 - 1.2.4. Сущность, наименование, количество и стоимость передаваемого на хранение Товара указываются в документах, указанных в п.1.2.2 настоящего Регламента, которые оформляются на каждую принятую партию Товара и подписываются уполномоченными лицами обеих Сторон.
 - 1.2.5. Поступающие Товары должны быть поштучно промаркированы штрих-кодами или артикулами Поставщика и/или Заказчика. Эти артикулы также должны быть указаны в заявке от Заказчика и документах, указанных в п.1.2.2. Ответственность за выполнение этого требования несет Заказчик.
 - 1.2.6. В случае отсутствия на принимаемых Товарах штрих-кодов или артикулов, позволяющих однозначно идентифицировать такие Товары, Исполнитель не несет ответственность за правильность идентификации таких Товаров, а также имеет право увеличить по своему усмотрению срок приемки таких Товаров.
 - 1.2.7. Проверка принимаемых на хранение Товаров:
 - 1.2.7.1. В процессе приема Товаров производится внешний осмотр Товара без вскрытия упаковки.
 - 1.2.7.2. По запросу Заказчика Исполнитель в процессе приема Товаров производит осмотр Товара со вскрытием упаковки. Если в процессе вскрытия упаковки Исполнителем происходит повреждение упаковки или пломбы, Заказчик не имеет оснований для предъявлений претензий Исполнителю.
 - 1.2.7.3. По запросу Заказчика Исполнитель в процессе приема Товаров производит включение Товара и проверку визуальной индикации на нем согласно инструкциям Заказчика. Заказчик обязан заблаговременно передать Исполнителю инструкции по включению и проверки индикации на Товаре.
 - 1.2.8. В случае несоответствия Товара данным, указанным в товарно-сопроводительных документах и/или заявке от Заказчика, а также в случае обнаружения недостатков Товара, его некомплектности и/или нарушении тары (упаковки) при принятии Товара на хранение, Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обнаружения указанных фактов извещает об этом Заказчика и фиксирует указанные недостатки составлением соответствующего акта.
 - 1.2.9. При поступлении Товара на склад Исполнитель маркирует поштучно товары Заказчика штрих-кодами для внутреннего контроля. В случае обратной передачи товара Заказчику со склада Исполнителя установленная маркировка не удаляется.

- 1.2.10. Исполнитель может принять решение не маркировать отдельные виды Товаров штрих-кодами поштучно, если они имеют заводскую маркировку, а также из-за технической невозможности и/или нецелесообразности.
- 1.2.11. По запросу Заказчика Исполнитель в процессе приема Товаров производит дополнительные работы:
 - 1.2.11.1. Наклейка на Товары дополнительных этикеток. Если этикетки предоставляются Заказчиком, Заказчик должен передать их Исполнителю заблаговременно.
 - 1.2.11.2. Вложение в Товар дополнительных вложений. Данные вложения должны быть заблаговременно предоставлены Заказчику Исполнителем.
 - 1.2.11.3. Переупаковка и перекомплектование Товара, т.е. сборка одного Товара из нескольких позиций, замена упаковки и т.д. Заказчик должен заблаговременно передать Исполнителю все необходимые составляющие таких Товаров и подробную инструкцию.
- 1.2.12. Товары принимаются на хранение и размещаются на складе Исполнителя в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления. По усмотрению Исполнителя для отдельной партии Товаров этот срок может быть увеличен.
- 1.2.13. В случае невозможности выполнить прием и пересчет поступивших Товаров вследствие невыполнения п.1.2.1, 1.2.4 и/или 1.2.5 настоящего Регламента, такие Товары размещаются в Буферной зоне.
- 1.2.14. Тара и упаковочные материалы от принятых на хранение Товаров по согласованию с Заказчиком могут быть утилизированы или возвращены Поставщику или Заказчику.
- 1.3. Хранение Товаров на складе Исполнителя
 - 1.3.1. Исполнитель хранит Товар в течение срока, необходимого для оказания услуг по настоящему Договору, или до востребования Заказчиком.
 - 1.3.2. Заказчик ознакомлен и согласен с условиями хранения товара на складе Исполнителя.
 - 1.3.3. Выбор мест хранения Товаров на складе производится Исполнителем без согласования с Заказчиком.
 - 1.3.4. Исполнитель обязуется обеспечить доступ уполномоченным представителям Заказчика в место хранения Товаров. Доступ на склад осуществляется по предварительному согласованию не менее чем за 3 (три) рабочих дня на следующих условиях: в рабочие дни в период с 16 до 18 часов; не чаще одного раза в месяц.
 - 1.3.5. Исполнитель не несет ответственность за изменение состояния Товаров, возникшее вследствие их естественных свойств или необходимости использования специальных условий хранения.
- 1.4. Хранение Товаров в Буферной зоне
 - 1.4.1. Товары в Буферной зоне хранятся в таре Заказчика и/или Поставщика, без пересчета и маркировки штрих-кодами.
 - 1.4.2. Исполнитель не несет ответственность за сохранность Товаров, находящихся в Буферной зоне.
 - 1.4.3. Товары, находящиеся в Буферной зоне, не могут быть использованы для комплектации Заказов, проведения фотосъемки и не подлежат инвентаризации.
 - 1.4.4. Товары хранятся в Буферной зоне до устранения причин, по которым они не могут быть размещены на складе, или до их востребования Заказчик и/или Поставщиком.
 - 1.4.5. Максимальный срок хранения Товаров в Буферной зоне составляет 60 (шестьдесят) календарных дней. По истечении этого срока Товары могут быть переданы на утилизацию по усмотрению Исполнителя без согласования с Заказчиком.
- 1.5. Проведение инвентаризации Товаров на складе
 - 1.5.1. Инвентаризация Товаров на складе проводится не реже одного раза в 6 (шесть) месяцев.
 - 1.5.2. Инвентаризация Товаров на складе проводится силами Исполнителя.
 - 1.5.3. Инвентаризация Товаров, находящихся в Буферной зоне, не производится.

- 1.5.4. По окончании инвентаризации Исполнитель предоставляет Заказчику отчет о проведении инвентаризации.
- 1.6. Возврат Товаров Заказчику
 - 1.6.1. Возврат Товаров Заказчику производится на основании заявления от Заказчика, переданного по электронной почте на адрес Исполнителя и содержащего перечень артикулов с характеристиками и количеством.
 - 1.6.2. Подготовка Товаров к возврату производится в срок от 1 до 5 рабочих дней.
 - 1.6.3. Возвращаемые товары могут быть выданы Заказчику на складе Исполнителя или отправлены по указанному Заказчиком адресу одним из доступных способов.
 - 1.6.4. Тарификация работ по подготовке Товаров к возврату Заказчику производится по аналогии с тарификацией работ по складской обработке Заказов.
 - 1.6.5. Если Заказчик запрашивает к возврату более 80% находящихся на хранении Товаров, Исполнитель имеет право предварительно произвести сверку взаиморасчетов в срок от 1 до 5 рабочих дней.
2. Сборка и подготовка Отправлений к отправке
 - 2.1. Отправление может быть сформировано на основании Заказа покупателя или Возврата находящихся на ответственном хранении Товаров Заказчику. Один Заказ Покупателя или один Возврат может состоять из одного или нескольких Отправлений.
 - 2.2. Сборка и подготовка Отправлений к отправке включают в себя следующие действия Исполнителя:
 - 2.2.1. Забор со склада Товаров, входящих в состав Отправления, и их перемещение в зону для упаковки;
 - 2.2.2. Упаковка Товаров, входящих в состав Отправления;
 - 2.2.3. Маркировка Отправления и подготовка сопроводительных документов, необходимых для доставки Отправления, в соответствии с требованиями выбранной Службы доставки;
 - 2.2.4. Хранение готовых к отправке Отправлений до момента их передачи в Службу доставки.
 - 2.3. Выбор тары и упаковочных материалов для упаковки Отправления, а также сам процесс упаковки производится на усмотрение Исполнителя с учетом особенностей Товаров и требований выбранной Службы доставки, если иное не указано в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
 - 2.4. В случае, когда способ упаковки и используемые материалы не определяются Исполнителем, а используются описанные в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору), Исполнитель не несет ответственности за возможные повреждения и гибель доставляемых Отправлений вследствие несоответствия упаковки Отправления характеру содержимого.
 - 2.5. Исполнитель имеет право отказать Заказчику в комплектации и/или упаковке отдельных Товаров ввиду отсутствия технической возможности. При этом Исполнитель не несет ответственность за любые убытки Заказчика, полученные в результате невозможности упаковки отдельных Товаров.
 - 2.6. По запросу Заказчика Исполнитель вкладывает в Отправление дополнительные вложения:
 - 2.6.1. Дополнительное вложение может представлять собой полиграфические материалы, рекламную продукцию и т.д. В качестве дополнительного вложения не могут выступать товары.
 - 2.6.2. Складской и финансовый учет дополнительных вложений не производится; точность подбора предметов дополнительных вложений не гарантируется.
 - 2.6.3. Если дополнительное вложение предоставляется Заказчиком, оно вкладывается в Отправление в том виде, в каком было предоставлено.
 - 2.6.4. Если в дополнительном вложении необходимо вручную заполнить данные, максимальная длина сообщения составляет 100 символов, исключая пробелы.
 - 2.7. Передача данных для доставки Отправления

- 2.7.1. Данные, необходимые для доставки Отправления передаются Заказчиком Исполнителю в заранее утвержденном формате посредством пересылки файла в формате XLS или программного интерфейса API.
- 2.7.2. Если Отправление подлежит доставке по адресу или до почтового отделения, адрес доставки должен быть записан в виде текстовой строки, все элементы адреса должны быть отделены друг от друга запятыми, тип элемента адреса должен быть указан в виде одного из сокращений, указанных в Разделе 7 настоящего Регламента.
- 2.7.3. Если Отправление подлежит доставке до пункта выдачи или склада Службы доставки, Заказчик передает Исполнителю код пункта выдачи или склада.
- 2.7.4. Заказчик передает Исполнителю имя и контактный телефон получателя Отправления.
- 2.7.5. В случае необходимости Заказчик передает Исполнителю дополнительные данные, необходимые для доставки Отправления, в том числе: дата и время доставки, дополнительный контактный телефон, паспортные данные и/или ИНН получателя Отправления.
- 2.8. Подготовка к отправке международных отправлений включает в себя заполнение Исполнителем адресного ярлыка к отправлению, без необходимости подготовки и заполнения других документов.
 - 2.8.1. Если для отправки международного отправления требуется подготовка и/или заполнение других документов, эта обязанность ложится на Заказчика. Обработка отправления Исполнителем приостанавливается до предоставления всех необходимых документов Заказчиком.
3. Доставка Отправлений и прием оплаты от Покупателей
 - 3.1. Если Исполнитель не оказывает Заказчику услуги по обработке Заказов, ответственность за достоверность адреса и других данных Покупателя и/или получателя Заказа, а также их соответствие требованиям выбранной Службы доставки несет Заказчик.
 - 3.2. Исполнитель осуществляет доставку Отправлений собственными силами или организует доставку с привлечением Служб доставки по предварительному согласованию с Заказчиком или без такового. Пожелания Заказчика по способам осуществления доставки Отправлений отражаются в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
 - 3.3. Исполнитель осуществляет прием оплаты от Покупателей собственными силами или организуем прием оплаты с привлечением Служб прием платежей по предварительному согласованию с Заказчиком или без такового. Пожелания Заказчика по способам осуществления оплаты Заказов отражаются в Соглашении о параметрах оказания услуг и порядке взаимодействия Сторон (Приложение №1 к Договору).
 - 3.4. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение Службой доставки или Службой приема платежей своих обязательств, а также за утерю или порчу Товаров по вине Службы доставки.
 - 3.5. При возникновении факта неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, утери или порчи Товаров Службой доставки и/или Службой приема платежей Исполнитель прикладывает все усилия для восстановления законных прав и интересов Заказчика. В случае если таких усилий оказывается недостаточно, Исполнитель обязуется по требованию Заказчика собрать необходимые доказательства и передать ему права по такой сделке в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления требования.
 - 3.6. Заказчик возмещает Исполнителю все расходы, связанные с доставкой Отправлений и проведением взаиморасчетов с Покупателями.
 - 3.7. Сроки передачи Отправлений в Службы доставки следующие:
 - 3.7.1. Отправления с доставкой по Москве и Санкт-Петербургу курьерской службой IML передаются в Службу доставки текущим днем при передаче заказов на отправку в системе SkySource до 13:00;
 - 3.7.2. При передаче заказов на отправку в системе SkySource после 13:00 отправления с доставкой по Москве и Санкт-Петербургу курьерской службой IML передаются в Службу доставки на следующий рабочий день;

- 3.7.3. Отправления передаются в Службы доставки ПЭК, Деловые линии и другие транспортные компании на следующий рабочий день при передаче заказов на отправку в системе SkySource до 13:00 текущего дня;
 - 3.7.4. При передаче заказов на отправку в системе SkySource после 13:00 отправления передаются в Службы доставки ПЭК, Деловые линии и другие транспортные компании через 1 рабочий день;
 - 3.7.5. Все остальные отправления передаются в Службы доставки на следующий рабочий день при передаче на отправку в системе SkySource до 23:59 текущего дня.
4. Выдача Отправлений Покупателям на складе Исполнителя
 - 4.1. Выдача Отправлений Покупателям на складе Исполнителя производится по рабочим дням с 10:00 до 17:00.
 - 4.2. Для прохода на территорию Исполнителя Покупатель должен получить пропуск, предъявив удостоверение личности.
 - 4.3. Возможен прием оплаты за Заказ от Покупателя наличными денежными средствами и банковскими картами МИР, Visa, MasterCard, JCB, Union Pay, American Express.
 - 4.4. При выдаче Заказов без приема оплаты Исполнитель сверяет фамилию, имя и отчество получателя, указанные в Заказе, с данными из удостоверения личности, предъявленном Покупателем.
 - 4.5. Если Заказчику не оказывается услуга «Менеджер интернет-магазина» обязанность довести до сведения Покупателя адрес получения Заказа, режим работы Исполнителя, а также необходимость иметь при себе удостоверение личности ложится на Заказчика, а Исполнитель не консультирует Покупателя по данным вопросам.
5. Перечисление выручки Заказчику
 - 5.1. Исполнитель еженедельно перечисляет Заказчику денежные средства, полученные от Покупателей и/или Служб доставки и/или Служб приема платежей в качестве оплаты за Заказы.
 - 5.2. Исполнитель перечисляет Заказчику денежные средства, полученные от Покупателя Службами доставки и/или Службами приема платежей, только после поступления данных денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
 - 5.3. Исполнитель не несет ответственность за невыполнение и/или ненадлежащее выполнение Службами доставки и/или Службами приема платежей своих обязательств по перечислению Исполнителю полученных от Покупателей денежных средств.
 - 5.4. В случае невыполнения и/или ненадлежащего выполнения Службами доставки и/или Службами приема платежей своих обязательств по перечислению Исполнителю полученных от Покупателей денежных средств, Исполнитель прикладывает все усилия для восстановления законных прав и интересов Заказчика. В случае если таких усилий оказывается недостаточно, Исполнитель обязуется по требованию Заказчика собрать необходимые доказательства и передать ему права по такой сделке в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления требования.
 - 5.5. Исполнитель вправе удерживать из суммы денежных средств, предназначенной для перевода Заказчику, компенсацию понесенных расходов и сумму оплаты за оказанные Заказчику услуги.
6. Работы с Возвратами
 - 6.1. Работа с Возвратами включает в себя следующие действия Исполнителя:
 - 6.1.1. Распаковка поступившего Отправления, содержащего возвращаемые Товары;
 - 6.1.2. Проверка возвращаемых Товаров на комплектность, наличие видимых повреждений, целостность упаковки;
 - 6.1.3. Размещение возвращенных Товаров на складе в зоне долговременного хранения;
 - 6.1.4. Перечисление Покупателю денежных средств, уплаченных за возвращаемые Товары, в случае необходимости.
 - 6.2. Распаковка, проверка и размещение возвращаемых Товаров на складе производится в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления таких Товаров Исполнителю.
 - 6.3. Перечисление Покупателю денежных средств, уплаченных за возвращаемые Товары, производится в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате

денежных средств. Сроки принятия решения о возврате денежных средств Покупателю определяются в соответствии с законодательством РФ.

7. Регламент доставки Товаров со склада Поставщика на склад Исполнителя
 - 7.1. Доставка Товаров от Поставщика на склад Исполнителя может осуществляться силами Поставщика, Исполнителя или Заказчика.
 - 7.2. Если доставка Товаров на склад Исполнителя осуществляется силами Исполнителя, последний имеет право привлекать для этого третьих лиц, выбор которых он может производить по согласованию с Заказчиком или без согласования с Заказчиком на свое усмотрение.
 - 7.3. В случае необходимости наличия доверенности и/или других документов от Заказчика для получения Товаров у Поставщика, Заказчик должен заблаговременно предоставить в адрес Поставщика надлежащим образом оформленную доверенность и/или другие документы.
 - 7.4. Заказчик обязуется возместить Исполнителю все расходы, понесенные последним в связи с организацией доставки Товаров от Поставщика на склад, и оплатить соответствующие услуги.
8. Регламент складской обработки Товаров, поставляемых под заказ
 - 8.1. Отправка Товаров, переданных на склад Исполнителя до 11:00, осуществляется в текущий день, остальных товаров – на следующий рабочий день.
 - 8.2. При поступлении на склад Товара, поставляемого под конкретный Заказ Покупателя, выполняется проверка, может ли Отправление быть отгружено в текущий день с учетом других Товаров, поступающих на склад и уже находящихся на нем, требуемой даты доставки и прочих условий.
 - 8.3. Если Отправление в силу различных причин не может быть отгружено в течение текущего дня, поступившие под заказ Товары размещаются в зоне долговременного хранения.
 - 8.4. Если Отправление может быть отгружено в течение текущего дня, поступившие Товары для дальнейшей комплектации Отправления размещаются в зоне оперативного хранения.
9. По просьбе Заказчика Исполнитель отправляет запросы в Службы доставки
 - 9.1. Заказчик должен своевременно предоставить Исполнителю все необходимые данные для отправки запроса.
 - 9.2. В зависимости от характера запроса и Службы доставки, в которую он направляется, Запрос должен быть направлен в электронной или письменной форме.
 - 9.3. Исполнитель может направлять в Службы доставки определенные виды запросов, перечисленные в Разделе 7 настоящего Регламента.
 - 9.4. Отправка электронных запросов Исполнителем производится в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения от Заказчика всех необходимых для отправки запроса данных.
 - 9.5. Отправка письменных запросов Исполнителем производится в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения от Заказчика всех необходимых для отправки запроса данных.
10. Регламент посещения склада Исполнителя по адресу ул. Ломаная, дом 11 для Покупателями и представителями Поставщиков
 - 10.1. Пеший проход на внутреннюю территорию складского комплекса бесплатный. Проезд на автомобиле оплачивается в соответствии с тарифами оператора складского комплекса в зависимости от типа автомобиля.
 - 10.2. Если Заказчик не использует услугу «Менеджер интернет-магазина», обязанность проинформировать Покупателя или представителя Поставщика о местонахождении и режиме работы склада (при необходимости предоставив схему проезда), а также о тарифах и порядке прохода / проезда на территорию склада ложится на Заказчика.
 - 10.3. Заказчик обязуется не предоставлять Покупателям и представителям Поставщиков номера телефонов, адреса электронной почты и другие данные Исполнителя, предназначенные для коммуникаций между Заказчиком и Исполнителем и других внутренних целей.

Раздел 6. Регламент оказания дополнительных услуг

1. Фотосъемка Товаров Заказчика
 - 1.1. Фотосъемка Товаров Заказчика включает в себя следующие действия Исполнителя:
 - 1.1.1. Отбор необходимых Товаров на складе, перемещение их в зону фотосъемки и возврат на склад по окончании фотосъемки;
 - 1.1.2. Фотосъемка Товаров профессиональным фотографом. Количество кадров и ракурсы определяются в Заявке на фотосъемку;
 - 1.1.3. Обработка полученных фотографий в графическом редакторе в случае необходимости.
 - 1.2. Фотосъемка Товаров осуществляется по Заявке на фотосъемку, которую оформляет Заказчик. В данной Заявке содержится следующая информация:
 - 1.2.1. Перечень Товаров для фотосъемки с указанием артикула каждого Товара, присваиваемого Исполнителем;
 - 1.2.2. Количество кадров и ракурсы для фотосъемки каждого Товара;
 - 1.2.3. Особые условия фотосъемки.
 - 1.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуги по фотосъемке Товаров по своему усмотрению.
 - 1.4. Изображения Товаров, полученные в результате оказания услуги, передаются Заказчику посредством сети Интернет и/или на цифровом носителе информации.
 - 1.5. Все права на изображения Товаров, полученные в результате оказания услуги, принадлежат Заказчику. Исполнитель не имеет права использовать изображения для любых целей без согласия Заказчика.
2. Оплата дополнительных услуг производится на основании утвержденных тарифов Исполнителя.

Раздел 7. Справочные данные

Типовые стандарты упаковки Заказов

1. **Без-Упаковки-1**

Отправление отгружается без дополнительной упаковки. Максимальный вес стандартного отправления – 5 кг, предельный вес – 100 кг. Максимальная сумма трех измерений отправления – 90 см.

2. **Без-Упаковки-2**

Отправление отгружается без дополнительной упаковки. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 100 кг. Максимальная сумма трех измерений отправления – 160 см.

3. **Без-Упаковки-3**

Отправление отгружается без дополнительной упаковки. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 100 кг. Максимальная сумма трех измерений отправления – 220 см.

4. **Стретч-1**

Упаковка Товаров в стретч-пленку без применения наполнителя. Максимальный вес стандартного отправления – 5 кг, предельный вес – 100 кг. Максимальная сумма трех измерений отправления – 90 см.

5. **Стретч-2**

Упаковка Товаров в стретч-пленку без применения наполнителя. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 100 кг. Максимальная сумма трех измерений отправления – 160 см.

6. **Стретч-3**

Упаковка Товаров в стретч-пленку без применения наполнителя. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 100 кг. Максимальная сумма трех измерений отправления – 220 см.

7. **Пакет-1**

Упаковка Товаров в курьер-пакет без дополнительной упаковки или с упаковкой в воздушно-пузырьковую пленку. Максимальный вес стандартного отправления – 3 кг, предельный вес – 25 кг.

8. **Короб-А**

Упаковка Товаров в картонный короб с наполнителем в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 3 кг, предельный вес – 25 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 65 см.

9. **Короб-1**

Упаковка Товаров в картонный короб с наполнителем в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 3 кг, предельный вес – 25 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 90 см.

10. **Короб-2**

Упаковка Товаров в картонный короб с наполнителем в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 5 кг, предельный вес – 30 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 110 см.

11. **Короб-3**

Упаковка Товаров в картонный короб с наполнителем в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 35 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 160 см.

12. **Индивидуальная-А**

Упаковка Товаров в листовой картон с применением наполнителя в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 3 кг, предельный вес – 25 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 80 см.

13. Индивидуальная-1

Упаковка Товаров в листовой картон с применением наполнителя в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 5 кг, предельный вес – 30 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 110 см.

14. Индивидуальная-2

Упаковка Товаров в листовой картон с применением наполнителя в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 35 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 160 см.

15. Индивидуальная-3

Упаковка Товаров в листовой картон с применением наполнителя в виде крафт-бумаги, картонной стружки, пенопласта или воздушных пакетов. Максимальный вес стандартного отправления – 10 кг, предельный вес – 35 кг. Максимальная сумма трех измерений коробки – 220 см.

Сокращения элементов адреса

Населенный пункт

- Область: «область», «обл.», «обл»
- Автономный округ: «АО», «авт. округ»
- Республика: «республика», «респ.», «респ»
- Район: «район», «р-н»
- Город: «город», «г.», «г»
- Поселок: «поселок», «пос.», «пос»
- Поселок городского типа: «пгт»
- Деревня: «деревня», «дер.», «дер»
- Село: «село», «с.», «с»

Местонахождение внутри населенного пункта

- Проспект: «проспект», «пр.», «пр», «пр-кт»
- Улица: «улица», «ул.», «ул»
- Бульвар: «бульвар», «бул.», «бул»
- Площадь: «площадь», «пл.», «пл», «пл-дь»
- Проезд: «проезд», «пр-д»
- Микрорайон: «микрорайон», «мкр.», «мкр», «м-р», «м/р»

Детализация адреса

- Дом: «дом», «д.», «д»
- Корпус: «корпус», «корп.», «корп»
- Строение: «строение», «стр.», «стр»
- Литер: «литер», «литера», «лит.», «лит»
- Квартира: «квартира», «кв.», «кв»
- Офис: «офис», «оф.», «оф»
- Помещение: «помещение», «пом.», «пом»

Запросы в Службы доставки

Вид запроса	Служба доставки	Форма запроса	Необходимые данные
Изменение имени и/или контактных данных получателя	Почта России	Письменная	1. Номер заказа
	IML, СДЭК, Voxberry, ПЭК, Деловые Линии	Электронная	2. Новое имя (ФИО), контактные данные
Изменение суммы к оплате	Почта России	Письменная	1. Номер заказа
	IML, СДЭК, Voxberry,	Электронная	2. Новая сумма к оплате

	ПЭК, Деловые Линии		
Запрет выдачи отправления	Почта России	Письменная	1. Номер заказа
	IML, СДЭК, Voxberry, ПЭК, Деловые Линии	Электронная	
Изменение адреса доставки отправления или пункта выдачи	Почта России	Письменная	1. Номер заказа 2. Новый адрес доставки или код нового ПВЗ
	IML, СДЭК, Voxberry, ПЭК, Деловые Линии	Электронная	