

Регламент взаимодействия при оказании услуг компанией «ДАЛЛИ-СЕРВИС»

1. Правила оказания услуг

1.1. Прием и исполнение Заявок осуществляются в соответствии с настоящим Регламентом, если иного не указано в Договоре, в приложениях к Договору и не опубликовано в Личном кабинете или на сайте Агента.

1.2. Исполнение Заявок по г. Москва и Московской области (далее - МО) осуществляется ежедневно, в том числе в выходные дни и в дни с укороченным графиком работы с 9:00 до 22:00 часов, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

1.3. Исполнение Заявок по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области (далее - ЛО) осуществляется ежедневно, в том числе в выходные дни и в дни с укороченным графиком работы с 09:00 до 22:00 часов, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

1.4. Исполнение Заявок по региональным областным центрам осуществляется 6 дней в неделю, с понедельника по субботу включительно, в следующих интервалах: с 9:00 до 18:00, с 9:00 до 14:00, с 14:00 до 18:00 часов, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.

1.5. Передача Заказов на склад Агента для доставки на следующий день по г. Санкт-Петербург и ЛО, а так же по городам Центрального Федерального Округа (далее ЦФО) осуществляется до 21:00 в день, предшествующий дню доставки.

1.6. Рекомендованный интервал на доставку в г. Москва, в пределах МКАД, в г. Санкт-Петербург в границах установленных районов не может быть менее 4 (четырёх) часов. Рекомендованный интервал носит справочный характер. Исполнение Заявки вне рекомендованного интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий.

1.7. Исполнение Заявок на доставку более, чем 30 км от МКАД, осуществляется без указания временного интервала, с 9:00 до 22:00.

1.8. Исполнение Заявок на доставку в г. Санкт-Петербург за пределами установленных границ города, и ЛО, осуществляется, без указания временного интервала, с 09:00 до 22:00.

1.9. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов в Москве, в пределах МКАД, осуществляется до 22:00 с минимальным интервалом 2 (два) часа. Забор заказов в пределах МКАД с доставкой на следующий день в г. Санкт-Петербург и ЛО, а так же в городах ЦФО осуществляется до 20:00.

1.10. Исполнение Заявок на доставку в Москве, за пределами МКАД, и МО осуществляется в пределах установленных зон удаленности от МКАД:

Зона №1 – от 0 до 10 км;

Зона №2 – от 10 до 30 км;

Зона №3 – от 30 до 50 км;

Зона №4 – от 50 км до
границы МО.

1.11. Исполнение Заявок на доставку в г. Санкт-Петербург за пределами установленных границ города, и ЛО осуществляется в пределах установленных зон удаленности:

Зона №1 – от 0 до 10 км;

Зона №2 – от 10 до 30 км;

Зона №3 – от 30 до 50 км;

1.12. Расстояние измеряется по дорогам общего пользования - от указанных границ до конечного пункта исполнения Заявки. В случае невозможности измерения по дорогам общего пользования расстояние принимается равным фактически пройденному расстоянию от указанных границ до конечного пункта исполнения Заявки.

1.13. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов за пределами МКАД в Москве и МО отдельно согласовывается с Агентом.

1.14. Исполнение Заявок на выдачу Заказов в пункте выдачи Агента в Москве осуществляется ежедневно с 10:00 до 21:00 часов.

1.15. Исполнение Заявки на доставку по Москве и МО, Заявки на выдачу Заказа в пункте выдачи в Москве осуществляется не ранее дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказов Агентом.

1.16. Исполнение Заявки на получение, возврат Заказов осуществляется не ранее рабочего дня, следующего за днем оформления Заявки.

1.17. Исполнение Заявки на передачу Заказа Службе доставки осуществляется не ранее рабочего дня, следующего за днем оформления Заявки и получения Заказов Агентом.

1.18. Агент вправе отклонить и не исполнять Заявки с неточным адресом, с адресом, требующим согласования или уточнения, или с адресом, не соответствующим Порядку написания адресов. Передача Заказа, получение Заказов в метро, на улице, в автомобиле и иных подобных местах не осуществляется.

1.19. К стандартной доставке принимаются Заказы, сумма измерений трех сторон которых не превышает 170 см или максимальная длина одной стороны не превышает 100 см.

1.20. В случае, если Заказ состоит из нескольких мест – суммарный объем Заказа не должен превышать 0,175 (м³), максимальная длина одного места не должна превышать 100 см. Максимальный суммарный вес Заказа не должен превышать 25 (двадцать пять) кг, максимальный вес одного места Заказа не должен превышать 15 (пятнадцать) кг.

В случае превышения стандартных габаритов и веса Заказа доставка осуществляется только по согласованию с курьерской службой.

1.21. Доставка Заказа в случае отсутствия пассажирского лифта, осуществляется до пятого этажа включительно. В случаях отсутствия пассажирского лифта, или невозможности воспользоваться им, и места исполнения Заказа выше пятого этажа, доставка Заказа или получение Заказов (Товаров) осуществляются до (от) подъезда здания, указанного в адресе Заявки, при этом, обязательства Агента по оказанию услуг считаются исполненными. Получение (Забор) Заказов осуществляется при наличии свободного въезда представителя Агента к месту оказания услуги. Получение (Забор) осуществляется от подъезда здания, указанного в адресе Заявки на Получение (Забор) Заказов. Нестандартные условия забора: этаж, удаленность парковки и др. оговариваются с Агентом отдельно. Агент вправе взимать дополнительную плату за исполнение забора с нестандартными условиями.

1.22. Доставка Заказа, суммарным весом более 25 кг, осуществляется до подъезда.

1.23. Доставка Заказа осуществляется до первой пропускной системы, пункта охраны, или до иных территорий с ограниченным доступом. В случае доставки Заказа сотрудником Агента до территории с ограниченным доступом, обязательства Агента по оказанию услуг доставки считаются выполненными.

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

1.25. Агент осуществляет получение Заказов суммарным объемом не более 1,5 (м³) и максимальной длиной одного места не более 100 см. Получение (забор) Заказов суммарным объемом более 1,5 (м³) или максимальной длиной одного места более 100 см осуществляется после предварительного (не позднее рабочего дня, предшествующего дню исполнения Заявки) согласования обстоятельств выполнения Заявки Сторонами Договора. Агент имеет право, в случае превышения указанного объема отгружаемых Товаров или Заказов без согласования, отказаться от приема части Товаров или Заказов свыше установленного объема.

1.26. При исполнении Заявки на доставку в Москве, МО, в г. Санкт-Петербург, ЛО и в городах ЦФО, представитель Агента связывается с Получателем за 30 - 60 минут до осуществления доставки для подтверждения получения Заказа. В случае невозможности связаться с Получателем, Агент вправе информировать Принципала. Принципал обязан в течение 10 (десяти) минут с момента получения информации принять решение о совершении либо отмене исполнения Заявки и сообщить его Агенту. В случае невозможности Принципалу связаться с Получателем, или при отсутствии указаний Принципала, Заявка на доставку переносится на следующий день с расширенным интервалом доставки (с 9.00 до 22.00 часов) Принципал вправе уточнить и изменить этот интервал на стандартный, сообщив об этом Агенту не позднее даты, предшествующей повторной попытке доставки. В случае невозможности связаться с Получателем в течение 2-х (двух) следующих дней, Заявка на доставку считается отмененной Принципалом.

1.27. 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.

1.28. Прием Заказов осуществляется по фактическому адресу местонахождения Агента ежедневно с 12:00 до 22:00 часов. Прием Заказов осуществляется на территории склада Агента; погрузо-разгрузочные работы осуществляются силами Принципала.

1.29. В случае невозможности получения (забора) Заказов в течение 30 минут, в указанный интервал времени, по вине Принципала, представитель Агента имеет право покинуть место получения Заказов, при этом, Заявка будет считаться выполненной. Решение о возможности и сроке продления ожидания принимается Агентом.

1.30. После прибытия сотрудника Агента Получатель в течение 15 (пятнадцати) минут обязан совершить все заявленные в Заявке действия, а также любые действия, в том числе связанные с получением, передачей Заказов, оформлением сопроводительной документации. Решение о возможности и сроке продления ожидания принимается сотрудником Агента самостоятельно и не требует согласования или согласия Принципала.

1.31. В случае превышения 15 (пятнадцати) минут, ожидание оплачивается Принципалом, в соответствии с Тарифами, за каждые последующие полные или неполные 15 (пятнадцать) минут ожидания. Представитель Агента вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, если Получателем не были выполнены действия, указанные в п.1.30 Регламента

1.32. Сортировка Заказов (Товаров) в случае отмены Заявки, полного либо частичного отказа Получателя от Заказа, получения от Службы доставки, осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней после даты оказания услуги.

1.33. Передача Заказов (Товаров), в том числе, в случае отмены Заявки, полного либо частичного отказа Получателя от Заказа, осуществляется, после сортировки, на основании Заявки.

1.34. В случае отмены Заявки по причинам, не зависящим от Агента, все расходы по возврату Заказа и его хранению несет Принципал.

1.35. Принципал вправе указать дополнительные обстоятельства исполнения Заявки в примечании к Заявке. Неисполнение Агентом указаний, данных в примечании, не является нарушением Агентом своих обязательств и не может служить основанием для предъявления претензий.

1.36. Оформление сопроводительной документации, иных документов к Заявкам силами Агента осуществляется только после согласования правил оформления Сторонами.

1.37. Статусы исполнения Заявок предоставляются в Личном кабинете в день оказания услуги.

1.38. Адресные ярлыки, маршрутные листы и другие документы Агента являются внутренними документами Агента и не подлежат предъявлению или передаче Принципалу - иначе как по инициативе Агента.

1.39. Хранение на складе Агента отказных, невостребованных Заказов более 7 (семи) календарных дней оплачивается по Тарифу.

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

1.41. Отношения Принципала с Агентом строятся на телефонном или электронном общении и обмене официальными документами способами, указанными в пунктах 10.4 - 10.6 настоящего Договора.

1.42. Агент имеет право проверить характер вложений, а также правильность физического и объемного веса, указанного 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 Заказа, в соответствии с измененными данными.

1.43. Агент вправе отклонить или приостановить исполнение Заявки на возврат отказных или невостребованных Заказов, Товаров, если возврат производится не по адресу нахождения склада Принципала.

2. Правила оформления заявок

2.1. Все Заявки оформляются в электронном виде через личный кабинет или API в

соответствии с настоящим Регламентом, правилами, инструкциями, иными регламентирующими документами, размещенными на сайте Агента или в Личном кабинете.

2.2. Заявки на доставку, возврат, получение Заказов (забор) принимаются до 20:00 часов дня, предшествующего дню исполнения Заявки.

2.3. Если Заказ содержит несколько мест – общее количество мест указывается в поле «Кол-во мест».

2.4. В случае, если при исполнении Заявки требуется посетить более 1 (одного) адреса (например, офис и склад находятся в разных зданиях или по разным адресам), требуется оформить количество Заявок согласно количеству требующих посещения адресов. В противном случае, представитель Агента вправе посетить одно место и Услуга будет считаться оказанной.

2.5. К исполнению принимаются Заявки, содержащие адрес, оформленный в соответствии с Порядком написания адресов. Передача Заказа, получение Заказов осуществляются строго по адресу, указанному в Заявке.

2.6. Заявка на доставку Заказа через стороннюю Службу доставки должна соответствовать требованиям этой Службы доставки. Информацию по услугам, требованиям и ограничениям Агент размещает в Личном кабинете. В случае отсутствия какой-либо информации, Принципал может обратиться за разъяснениями к Агенту.

3. Контактная информация Агента

4.1. Офис Агента, пункт выдачи и приема Заказов находится по адресу: г. Москва, ул. Складочная, д. 1, стр. 18, подъезд 1, вход 5.

4.2. Режим работы офиса, склада и пункта выдачи Заказов (ПВЗ) Агента: 9:00 –22:00.

4.3. Контактный телефон: +7 (495) 646-86-82 (в режиме работы офиса).

4.4. Электронная почта: info@dalli-service.com,

4.5. Веб-сайт: www.dalli-service.com,

4.6. Личный кабинет: <https://lk.dalli-service.com/>

Агент

Генеральный директор
ООО «Далли-Сервис»

_____/Колесников Е.Г./

Принципал

_____/<SHORTNAME>/