

ПРАВИЛА ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДОСТАВКИ

I. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1. Сроки доставки

- исчисляются со следующего дня после поступления заявки и поступления Заказа на склад Агента;
- исчисляются в рабочих днях, а в регионах с доставкой в выходные дни – с учетом выходных дней;
- размещены на сайте Агента - <https://iml.ru/legal>.

2. Подготовка, формирование и маркировка Заказа

Все заказы, передаваемые на доставку, должны быть сформированы и промаркированы по следующим правилам:

2.1. Заказ находится в индивидуальной упаковке, заклеенной фирменным скотчем или бумагой, пригодной для его перевозки автомобильным транспортом и исключающей доступ к заказу третьих лиц.

2.2. В заказ необходимо вложить пакет сопроводительных документов, включающий в себя опись товаров по позиционно (ваша накладная/опись), в двух экземплярах.

2.3. Заказ маркируется и маркировка должна содержать следующую информацию:

- № заказа (который соответствует номеру в электронной заявке);
- Город доставки;
- Название Принципала;
- Дату доставки;
- Кол-во мест в заказе;
- Штрих код, который соответствует номеру в электронной заявке. Штрих код должен быть сформирован в соответствии с инструкцией размещенной по адресу <http://doc.iml.ru/Docs/BarcodeRules.pdf>.

2.4. Если в Заказе несколько мест, то при формировании Заказа каждое место нумеруется уникальным номером Заказа (который указан в электронной заявке на доставку), с указанием кол-ва мест в штрих коде.

Пример:



2.5. Вид упаковки должен отвечать особенностям грузов.

2.6. Упаковка должна обеспечивать полную сохранность груза во время его транспортировки с учетом погрузо-разгрузочных работ.

2.7. Для упаковки принципалу следует использовать материалы, соответствующие размерам, весу и уязвимости груза. Коробки, емкости и т.п. должны быть прочными, с амортизирующим материалом, для защиты от ударов, трения и тряски в пути (смятая бумага, ветошь, пузырчатая пленка и т.п.). Отдельные вложения, сложенные в коробки, пакеты и т.п., должны перекладываться разделителями – картонными листами, пенопластом и т.п. Предметы внутри коробок должны быть зафиксированы прокладочными материалами, во избежание переворачивания, и изолированы друг от друга.

Ред. 170522

друга.

2.8. Агент вправе проверить правильность объемного и физического веса, указанного Принципалом в Заявке, на своем специальном оборудовании. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в Заявке и результатом проверки, за основу определения стоимости перевозки берется наибольший фактический вес по данным Агента.

В случае если Заказ сформирован и оформлен неверно, Агент не несет ответственность за частично доставленные позиции по заказу.

3. Заявка на доставку

3.1. Доставка осуществляется на основании Заявки и фактической передачи Заказа Агенту.

3.2. При поступлении Заказа без Заявки Агент направляет Принципалу соответствующую информацию в электронном виде на следующий день до 12:00 при условии, что такой Заказ удалось идентифицировать. Принципал не позднее 18:30 дня получения информации имеет возможность создать отсутствующую Заявку.

3.3. В случае отсутствия Заявки от Принципала к переданному Заказу, Агент самостоятельно создает Заявку с префиксом «БЗ», размещает его на своем возвратном складе и тарифицирует как «Ошибочная доставка».

4. Доставка Заказа Принципала на склад Агента осуществляется:

4.1. Самостоятельно. Акт приема-передачи (Приложение № 3 Договора) готовит Агент.

4.2. Силами Агента, оформив услугу Забор. Акт приема-передачи (Приложение № 3 Договора) готовит Принципал.

5. Интервал доставки

5.1. Интервалом доставки является временное окно, указываемое Принципалом в Заявке, в течение которого курьер Агента в любое время по своему выбору осуществляет доставку.

5.2. Минимальный интервал доставки – 3 часа.

5.3. Доставка в период с 01 ноября по 31 января осуществляется без временных интервалов.

6. Предварительный звонок

6.1. За 30-60 мин до доставки Курьер Агента согласовывает с Клиентом посредством телефонной связи время доставки.

7. Перенос

7.1. Перенос доставки Заказа на другой день возможен в следующих случаях:

- изменение адреса доставки (при изменении зоны доставки);
- покупатель не готов принять заказ (нет на месте, нет денег и т.д.)
- покупатель не подходит к телефону, телефон недоступен и т.д.
- телефон покупателя указан неверно (согласовывается с Принципалом)

7.2. Возможное количество переносов – 2 (Два).

7.3. Перенос возможен только до момента доставки.

8. Частичный отказ

8.1. Во время передачи товара Клиент может отказаться от одной или нескольких позиций. Отказные позиции фиксируются в сопроводительных документах (накладных Принципала) и электронной заявке (в подробностях заказа).

8.2. Отказные позиции Агент вправе упаковать в предоставленную Принципалом упаковку. При отсутствии таковой, в любую общедоступную тару.

8.3. При расчетах доставка считается выполненной.

8.4. Денежные средства Принципалу перечисляются исходя из суммы оплаченного Заказа.

8.5. На отказные позиции оформляются возвратные накладные.

8.6. В Товарной накладной не может быть прописано более одного условия, ставящего в зависимость стоимость одного Товара при отказе Клиента от другого Товара. При наличии такого Ред. 170522

условия, Агент не несет ответственности за расхождение принятых денежных средств с Товарами полученными от Клиента.

9. Отказ Клиента по телефону до доставки курьером

9.1. Оформляется в следующих случаях:

9.1.1. Клиент отказался от Заказа при предварительном звонке.

9.1.2. Принципал обратился в Call Center Агента с отказом от доставки.

9.1.3. С Клиентом не удается связаться третий день подряд.

10. Отказ Клиента при вручении курьером

10.1. Оформляется в следующих случаях:

10.1.1. Клиент отказывается от Заказа в момент его получения (если Заказ Клиентом вскрывался с ним составляется Акт расхождения по форме Приложения № 4).

10.1.2. После успешного Предварительного звонка (согласование с Клиентом времени и адреса доставки) Клиент в течение 15 минут после прибытия курьера на адрес, не выходит на связь (о чем курьер Агента информирует Принципала).

10.2. При расчетах доставка считается выполненной.

10.3. Агент устанавливает Заказу статус «Ошибочная доставка».

11. Клиентский возврат по заявке Принципала

11.1. Возврат товаров Принципалу осуществляется в порядке и сроки предусмотренные Договором.

11.2. Агент ответственности по соответствию и качеству возвращаемого товара перед Принципалом не несет и претензий не принимает.

11.3. Товар должен быть без доступа к вложению третьих лиц.

11.4. Вознаграждение Агента за возврат товаров рассчитывается аналогично вознаграждению за доставку, по действующему тарифу с Принципалом.

11.5. Не позднее дня, следующего за днем получения Заявки, Агент направляет Клиенту смс-уведомление с присвоенным возвращаемому товару номером.

11.6. Агент принимает к возврату товар только при наличии у Клиента направленного ему ранее согласно п.2.1 номера заказа.

11.7. Агент доставляет возвращенные товары на свой склад, информацию, о чем Принципал видит в Личном кабинете.

11.8. Агент осуществляет возврат товара в соответствии с п.3.5 Договора.

12. Клиентский возврат без заявки Принципала

12.1. Возврат товаров Принципалу осуществляется в порядке и сроки предусмотренные Договором.

12.2. Агент ответственности по соответствию и качеству возвращаемого товара перед Принципалом не несет и претензий не принимает.

12.3. Товар должен быть без доступа к вложению третьих лиц.

12.4. Вознаграждение Агента за возврат товаров рассчитывается аналогично вознаграждению за доставку, по действующему тарифу с Принципалом.

12.5. Агент принимает заказ к возврату при предъявлении Клиентом Принципала Бланка возврата со штрих-кодом Принципала в системе Агента. Бланк заказа может быть по форме Принципала или по форме Агента.

12.6. Прием товаров Агентом от Клиентов Принципала осуществляется на ПВЗ Агента.

12.7. Взвешивание заказа осуществляется на электронных весах, в момент приема товара на ПВЗ Агента.

12.8. Подтверждением приема товара к возврату, является подписанная Агентом и Клиентом Принципала квитанция, в которой отображается информация о возврате (стоимость и сроки пересылки) товара.

12.9. Один экземпляр квитанции выдается Клиенту, второй для Принципала вместе с Бланком возврата размещается на упаковке товара.

12.10. По запросу Принципала, Агент направляет скан Бланка возврата на электронную почту Принципала.

12.11. Оплачивается Клиентом Принципала.

II. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ МОСКВЫ И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ (Склад Агента работает круглосуточно)

13. Забор Заказа

13.1. Время осуществления услуги:

- в пределах МКАД ПН-ПТ с 16:00 до 19:00, СБ с 12:00 до 15:00, ВС и праздничные дни с 12:00 до 15:00;

- за пределами МКАД ПН-СБ с 9:00 до 18:00 без временных интервалов.

13.2. По умолчанию подается легковой автомобиль до 2,5 м. куб. Подача автомобиля большей кубатуры обговаривается отдельно или направляется Принципалом не позднее 18:30 часов дня предшествующему Забору на электронную почту contact@iml.ru.

13.3. Погрузо-разгрузочные работы осуществляются силами Принципала.

13.4. Максимальное время ожидания автомобиля составляет не более 20 мин.

13.5. При Заборе за пределами города, Заказ доставляется на склад Агента на следующий день, при этом доставка осуществляется:

– по Москве и Московской области - в день доставки Заказа на склад Агента;

– по другим регионам – в соответствии со сроками доставки плюс один рабочий день.

13.6. При Заборе в пределах города, Заказ доставляется на склад Агента в день осуществления забора.

14. Прием Заказов на доставку на ПВЗ Агента

14.1. При приеме заказов на ПВЗ до 16:00 доставка по Москве осуществляется на следующий день. При приеме заказов на ПВЗ после 16:00 доставка осуществляется через день.

15. Доставка Заказа

15.1. Время доставки в пределах МКАД (в т.ч. Митино и Новокосино) с 9:00 до 22:00. В СБ интервалы доставки: 9:00-14:00 и 14:00-18:00.

15.2. Доставка в ВС и праздничные дни осуществляется без временных интервалов, с 9:00 до 18:00.

15.3. Доставка за МКАД осуществляется с 9:00 до 18:00 без временных интервалов.

15.4. В воскресенье и праздничные дни доставка за МКАД не осуществляется.

15.5. Время пребывания курьера у покупателя – 15 мин.

15.6. Доставка за пределы МКАД осуществляется в течение 1-2 дней без привязки по времени и:

- до 50 км - 1-2 дня с даты поступления на склад;

- свыше 50 км – ПН/ЧТ.

15.7. Доставка заказов до квартиры при отсутствии лифта осуществляется только до 5-го этажа включительно.

15.8. Доставка Возвратных заказов осуществляется с 9:00 до 18:00 с понедельника по субботу.

15.9. Доставка Заказов превышающих допустимые габариты, указанные в Тарифах, осуществляется с 9:00 до 18:00 по согласованию посредством электронной почты contact@iml.ru.

16. Экспресс-доставка (доставка в день забора)

16.1. Услуга действует только на территории Москвы в пределах МКАД. С 16.11.17г по 31.12.17г – услуга не предоставляется.

16.2. Заявка на забор заказа оформляется в день доставки до 10:00.

16.3. Заявка на доставку заказа, оформляется в день доставки до 12:00.

16.4. Забор заказа со склада/офиса Принципала осуществляется с 10:00 до 12:00. Прием заказов от Принципала на складе Агента осуществляется до 13:00. В случае отсутствия заявки – заказы

Агентом не принимаются.

16.5. Время доставки 14:00 до 22:00. Минимальный интервал доставки – 3 часа. С 01.11.17г по 15.11.17г – без временных интервалов.

16.6. В СБ, ВС и праздничные дни доставка не осуществляется.

16.7. Время пребывания курьера у покупателя – 15 мин.

16.8. Доставка заказов до квартиры при отсутствии лифта осуществляется только до 5-го этажа включительно.

16.9. Услуга не действует для заказов с доставкой на ПВЗ.

17. Условия обработки Заказа на ПВЗ

17.1. Получение Клиентом Заказа на ПВЗ возможно с 15:00 дня доставки на ПВЗ.

17.2. Клиент может проверить комплектность Заказа в присутствии сотрудника пункта выдачи Заказов.

17.3. Сотрудник пункта доставки Заказов не осуществляет проверку работы Товара в Заказе и не оказывает консультационных услуг.

III. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ (Склад работает ПН - ПТ с 07:00 до 20:00, СБ с 09:00 до 17:00, ВС с 15:00 до 18:00)

18. Забор Заказа

18.1. Время осуществления услуги: ПН-ПТ с 15:00 до 18:00, СБ с 10:00 до 15:00, при этом Заказ должен быть подготовлен Принципалом к отправке к начальному времени Забора.

18.2. По умолчанию подается легковой автомобиль до 2,5 м. куб. Подача автомобиля большей кубатуры обговаривается отдельно.

18.3. Погрузо-разгрузочные работы осуществляются силами Принципала.

18.4. Максимальное время ожидания автомобиля составляет не более 15 мин.

18.5. Заказ доставляется на склад Агента в день осуществления забора.

18.6. За пределами КАД, забор осуществляется строго по согласованию с отделом логистики. Максимальная удаленность 30км.

19. Доставка Заказа

19.1. Время доставки: ПН-ПТ с 10:00 до 18:00; для районов Кудрово, Юнтолово, Парнас, Ольгино и Лахта - ПН-ВС с 10:00 до 18:00.

19.2. Доставка в выходные и праздничные дни осуществляется без временных интервалов.

19.3. Время пребывания курьера у покупателя – 15 мин.

19.4. Доставка Заказа Клиенту за пределы КАД Санкт-Петербурга осуществляется в течении 1-2 рабочих дней с 10.00 до 18.00 с даты поступления Заказа на склад Агента в г.Санкт-Петербург. Максимальная удаленность доставки от КАД Санкт-Петербурга - 30км.

19.5. Вечерняя доставка осуществляется только в пределах КАД с понедельника по пятницу с 18.00 до 21.00.

19.6. Доставка Заказов превышающих допустимые габариты, указанные в Тарифах, осуществляется с 10:00 до 18:00 по согласованию посредством электронной почты spb@iml.ru.

20. Экспресс-доставка

20.1. Услуга действует только на территории Санкт-Петербурга в пределах КАД. С 16.11.17г по 31.12.17г – услуга не предоставляется

20.2. Прием заказов от Принципала на складе Агента в Санкт-Петербурге осуществляется до 10:00. В случае отсутствия заявки – заказы Агентом не принимаются.

20.3. Доставка осуществляется в день приема заказа на доставку.

21. Условия обработки Заказа на ПВЗ

21.1. Получение Клиентом Заказа на ПВЗ возможно с 15:00 дня доставки на ПВЗ.

21.2. Клиент может проверить комплектность Заказа в присутствии сотрудника пункта выдачи Заказов.

21.3. Сотрудник пункта доставки Заказов не осуществляет проверку работы Товара в Заказе и
Ред. 170522

не оказывает консультационных услуг.

IV. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ДРУГИХ РЕГИОНОВ

22. Забор Заказа

22.1. По умолчанию подается легковой автомобиль. Подача автомобиля большей кубатуры обговаривается отдельно.

22.2. Погрузо-разгрузочные работы осуществляются силами Принципала.

22.3. Максимальное время ожидания автомобиля составляет не более 20 мин.

22.4. Осуществляется в пределах 10 км от черты города.

23. Доставка Заказа

23.1. Время пребывания курьера у покупателя – 15 мин.

23.2. Доставка осуществляется в пределах 10 км от черты города (кроме Нижнего Новгорода – 50 км).

24. Время оказания услуг:

Город доставки	Время работы склада	Время забора, пн-пт	Время забора, сб	Время курьерской доставки, пн-сб
Брянск	-	14:00-16:00	12:00-14:00	10:00-18:00
Белгород	-	-	-	10:00-18:00
Великий Новгород	-	-	-	10:00-18:00
Вологда	-	14:00-16:00	12:00-14:00	10:00-18:00
Воронеж	-	-	-	10:00-18:00
Екатеринбург	8:00-20:00	10:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Иваново	-	14:00-16:00	12:00-14:00	10:00-18:00
Казань	8:00-20:00	15:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Калуга	-	14:00-16:00	12:00-14:00	10:00-18:00
Киров	-	-	-	10:00-18:00
Кострома	-	14:00-16:00	12:00-14:00	10:00-18:00
Курск	-	14:00-16:00	12:00-14:00	10:00-18:00
Нижний Новгород	8:00-20:00	9:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Новороссийск	-	-	-	10:00-18:00
Орел	8:00-20:00	15:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Псков	-	-	-	10:00-18:00
Ростов-на-Дону	8:00-20:00	15:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Смоленск	-	-	-	10:00-18:00
Тверь	8:00-20:00	17:00-19:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Тула	8:00-20:00	15:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Тюмень	8:00-20:00	15:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Челябинск	8:00-20:00	15:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00
Ярославль	8:00-20:00	16:00-18:00	12:00-14:00	9:00-18:00

25. Условия обработки Заказа на ПВЗ

25.1. Время работы ПВЗ указано в разделе <http://iml.ru/files/iml-pvz.xlsx>

25.2. Клиент может проверить комплектность Заказа в присутствии сотрудника пункта выдачи Заказов.

25.3. Сотрудник пункта доставки Заказов не осуществляет проверку работы Товара в Заказе и не оказывает консультационных услуг.

26. Исключительный режим доставки

26.1. Для некоторых городов Агент осуществляет доставку в соответствии с Ред. 170522

«Исключительным режимом доставки», размещенным на сайте Агента по адресу <http://iml.ru/legal>.

V. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

27. География авиа доставки

27.1. Междугородняя доставка воздушным транспортом применяется для всех городов и населенных пунктов в тарифных зонах V1, V2, V3. Полный актуальный перечень размещен по адресу <http://iml.ru/legal> в документе «Города доставки IML» с примечанием «авиа».

28. Правила оформления Заказов

28.1. Упаковка Заказа должна обеспечивать его сохранность при перевозке, перевалке, перегрузке, транспортировке и хранении.

28.2. Хрупкий груз должен быть упакован таким образом, чтобы не было повреждений вложения при перевалке и мелких деформациях внешней упаковки (в результате тряски на борту воздушного судна).

28.3. Жидкие и сыпучие вложения должны быть упакованы в герметичную тару, пригодную для перевозки таких веществ. Данные вещества не должны входить в «Перечень запрещенных к перевозке грузов» <http://iml.ru/legal>.

28.4. Для каждого отправления или места (в случае многоместного отправления) должен прилагаться перечень вложения (по-товарно) или товарная накладная, доступная для просмотра без вскрытия упаковки. Необходимо распечатывать описание вложения (или товарную накладную) и приклеивать ее на внешнюю упаковку заказа или каждого места, в случае многоместного заказа.

28.5. Если в отправлении присутствует сыпучее вещество, жидкость или медикаменты, оно должно иметь паспорт безопасности либо другой документ, подтверждающий безопасность груза для авиaperевозки (например, письмо о безопасности данного груза для медикаментов).

28.6. В случае присутствия в отправлении лекарственных, доставка осуществляется только при получении сканированной копии письма по форме Приложения № 1 к настоящим Правилам.

28.7. Опасные грузы к доставке Агентом не принимаются. Перечень опасных грузов размещен на сайте Агента по ссылке <http://iml.ru/legal> «Перечень запрещенных к перевозке грузов».

29. Прием и тарификация

29.1. Прием Заказов для отправления осуществляется в соответствии с «Режимом авиа доставки». Актуальный режим размещен на сайте Агента по адресу <http://iml.ru/legal>.

29.2. При тарификации в расчет берется большее из двух значений – физический или объемный вес, с округлением до полного килограмма в большую сторону. Формула объемного веса:

$$ВЕС_{об.} = Д (см) \times Ш (см) \times В (см) / 5000$$

Например, Заказ весом 3,2 кг, размера 30 см x 50 см x 10 см (ноутбук) будет тарифицироваться как: $ВЕС_{факт} = 3,2$ кг (округляем до 4 кг), $ВЕС_{объем} = 30 \times 50 \times 10 / 5000 = 3$ (округляем до 3 кг). Максимум из ($ВЕС_{факт}$ и $ВЕС_{объем}$) = 4 кг.

30. Сроки доставки

30.1. Сроки доставки по городам с авиадоставкой указываются как интервал между минимальным и максимальным возможным сроком.

30.2. Отправления заказов в город назначения осуществляется в соответствие с расписанием доставки <http://iml.ru/legal>.

30.3. Для отправлений не из Москвы, сроки доставки зависят от дня сдачи груза на региональный склад Агента.

31. Неправильное оформление

31.1. Заказы, оформленные неправильно - нет описи вложения или товарной накладной, а также содержащие вложения, входящие в перечень опасных и запрещенных грузов, в том числе вложения, обязательные к сертификации без сертификата или паспорта безопасности, будут ставиться в отказ на складе Москвы с тарификацией доставки по соответствующей зоне с весом = 1 кг.

31.2. Для грузов, оформленных неверно или для которых требуется дополнительное согласование отправления, срок доставки считается с момента утверждения всех вопросов по грузу.

32. Тарификация возвратов

32.1. Заказы, которые попадут в отказ или будут закрыты с частичным отказом, будут возвращены на склад Москвы в течение 18 дней, при этом по отказным отправлениям будет добавлена Ред. 170522

тарификация обратной пересылке по весу в соответствии с тарифом. Для частично возвращенных будет применена стоимость обратной пересылки в размере 50% от базового тарифа по начальному весу.

33. Изменение тарифов по отдельным направлениям

33.1. В связи с возможностью резкого роста стоимости услуг авиакомпаний, в том числе связанных с сезонными и метеорологическими условиями, тарифы на перевозку по отдельным направлениям могут повышаться с уведомлением за 5-7 дней. О подобных изменениях цен будет сообщаться максимально оперативно, все принятые заявки, включая заявки из других регионов, будут исполняться по тарифу на день приема заявки.

34. Сдача груза в аэропорту

34.1. При сдаче груза в аэропорту, каждый Заказ проходит обязательный контроль содержимого посредством рентген-сканера и проверки отправления на наличие запрещенных наркотических веществ. В случае обнаружения опасного или запрещенного вложения, подозрительный Заказ может быть вскрыт сотрудниками безопасности аэропорта и возвращена. Осмотр производится в присутствии сотрудника Агента или уполномоченного представителя транспортной компании.

34.2. Если будет признана невозможность отправления изъятых Заказов воздушным транспортом, он будет возвращен как неправильно оформленный.

НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ ОТПРАВИТЕЛЯ

Исх. № _____
« ____ » _____ 2012г.

Письмо безопасности

_____ настоящим документом подтверждаем, что предъявляемые к перевозке
(наименование компании)
лекарственные средства: *(если наименований не много, можно прописать, если перечень наименований
большой, не указываем)* подлежащие к перевозке по маршруту _____
для _____ не относится к сильнодействующим, наркотическим, ядовитым и
(наименование компании)
спиртосодержащим средствам.

Генеральный директор _____
М.П.