

# Регламент предоставления услуг

## Оглавление

1.	Общие положения .....	1
2.	Курьерская доставка .....	1
2.1.	Общие положения .....	1
2.2.	Доставка по Москве и Московской области.....	3
2.3.	Доставка по Санкт-Петербургу и Ленинградской области.....	4
2.4.	Доставка по России .....	6
3.	Доставка до Постамаатов и ПВЗ .....	7
4.	Заборная логистика .....	10
4.1.	Общие положения .....	10
4.2.	Забор по Москве и Московской области.....	10
4.3.	Забор по Санкт-Петербургу и Ленинградской области.....	10
5.	Требования к упаковке Заказов и ответственность за повреждение вложений.....	10
6.	Правила оформления заявок. ....	12
7.	Статусы заказов в системе Агента.....	13
8.	Правила подготовки и передачи заказов Агенту .....	14
9.	Порядок возврата невостребованных Заказов/Товаров.....	15

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Агентского Договора (далее по тексту - «Договор»).

1.2. Условия настоящего Регламента в соответствии с п.12.5 Договора могут быть изменены Агентом в одностороннем порядке. Агент публикует измененный Регламент в новой редакции за 7 (семь) календарных дней, до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Агента и уведомляет Принципала о факте изменений посредством отправки сообщения по электронной почте, указанной в п.13 Договора. Принципал подтверждает, что нахождение Регламента в Личном кабинете Принципала на официальном сайте Агента достаточно, чтобы считать, что он исходит от Агента.

1.3. Подключение услуг, описанных в настоящем Регламенте Принципалу, осуществляется согласно Договору и Приложению с тарифами к нему.

## 2. Курьерская доставка

### 2.1. Общие положения

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

2.1.2. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (915) 120-14-64 или электронном обмене сообщениями по адресу [info@logstime.ru](mailto:info@logstime.ru).

2.1.3. При исполнении Заявки на курьерскую доставку представитель Агента связывается с Получателем за 60 минут до осуществления доставки для подтверждения получения Заказа. В случае невозможности Агенту связаться с Получателем, или при

отсутствии указаний Принципала, Заявка на доставку переносится на следующий день. В случае невозможности связаться с Получателем в течение трех дней, или при отсутствии указаний Принципала, Заявка на доставку считается отмененной Принципалом.

2.1.4. Принципал может предоставить Получателю Заказа возможность вскрытия транспортной упаковки Заказа, проверки товарных позиций в Заказе, произвести примерку соответствующих товарных позиций, частичного выкупа Заказа. Количество товарных позиций при этом не должно превышать 10 (десяти) в одном Заказе.

2.1.5. 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.

2.1.6. Время ожидания Получателя на адресе доставки Заказа составляет 15 мин. Время исчисляется с момента прибытия представителя Агента по адресу нахождения Получателя до момента вручения Заказа Получателю, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения данной нормы (занятость Получателя, территориальные особенности и т.п.) и при отсутствии указаний Принципала представитель Агента вправе убыть с данного адреса. Услуга доставки, при этом, считается оказанной Принципалу.

2.1.7. Агент не осуществляет доставку Заказов на территорию вокзалов, аэропортов, музеев, больниц, транспортных компаний и других комплексов или учреждений с ограниченным пропускным режимом, а также в места общественного пользования, такие как заведения общепита, заправочные станции и т.д. Заказы не вручаются на улице, за пределами придомовых и офисных территорий. Агент вправе не осуществлять доставку Заказа, не прошедшего проверку Службы безопасности Агента на подозрительный адрес или подозрительному Получателю. Агент информирует о таких случаях Принципала по электронной почте в момент отмены Заказа.

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

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

2.1.10. 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.

2.1.11. Сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны, Агент гарантирует уведомление Принципала об изменениях сроков доставки посредством размещения данной информации на своем сайте, либо осуществления рассылки на адрес электронной почты Принципала.

2.1.12. 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.

2.1.13. Информация о времени работы Агента в период государственных праздников размещается на сайте Агента не позднее чем за 10 рабочих дней до наступления праздника.

## 2.2. Доставка по Москве и Московской области

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

2.2.2. Исполнение Заявок на курьерскую доставку по г. Москва и МО осуществляется ежедневно с 10:00 до 22:00 часов, в том числе в выходные дни и в дни с укороченным графиком работы.

2.2.3. Утвержденные Агентом интервалы на доставку в г. Москва, в пределах МКАД и МО: с 10:00 до 14:00, с 14:00 до 18:00, с 18:00 до 22:00, с 10:00 до 22:00 и с 10:00 до 18:00. Исполнение Заявки вне интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий, при условии согласования нового интервала с Получателем. Агент может самостоятельно на своей стороне согласовать новый интервал с Получателем.

2.2.4. Доставка осуществляется на следующий день после подтверждения Заявки или в тот же день при выполнении условий подтверждения заявки и отгрузки на склад Агента согласно п.4 настоящего Регламента. Заявки, в которых указана другая дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату, при этом, действуя в интересах Получателя, Агент может самостоятельно изменить дату доставки заказа на более раннюю после передачи заказа на склад Агента без дополнительного согласования с Принципалом, что не является нарушением обязательств Агента перед Принципалом.

2.2.5. 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. Подъем заказов КГТ на этаж осуществляется при Наличии тарифов на данную услугу в Приложении №1 к Договору.

2.2.6. Принципал имеет возможность дополнительно оформить услугу уведомления Получателя посредством отправки электронного сообщения, согласно Тарифам, указанным в Приложении №1 к Договору. В случае доставки курьером, электронное сообщение с указанием внутреннего номера Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

2.2.7. В случае запроса со стороны Получателя Заказа об изменении адреса доставки, Принципалу направляется уведомление на электронную почту с указанием нового адреса доставки.

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

2.2.9. В случае выдачи предоплаченного Заказа, независимо от способа доставки Заказа, Заказ выдается физическому лицу и заверяется подписью Получателя, а для юридических лиц – при передаче уполномоченному представителю или при предъявлении доверенности на получение Заказа. При этом, достаточным подтверждением полномочий представителя Получателя является нахождение такого лица согласно адресу доставки Заказа, полномочия такого лица явствуют из обстановки. Идентификация получателя также может быть произведена путем получения подтверждения через pin-код. Pin-код автоматически генерируется информационной системой Агента и направляется Получателю посредством электронного 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. Применение пин-кода Получателем в целях настоящего договора признается простой электронной подписью Получателя.

2.2.10. При оформлении заявки с услугой «клиентский возврат/обмен» для возвращаемых товаров необходимо указывать соответствующий тип товара «Возвратный

товар». Оформление заявки с услугой «клиентский возврат/обмен» возможно до 20:00 дня, предшествующего дате исполнения заявки.

2.2.11. На клиентский возврат/обмен могут быть приняты товары весом менее 25 кг. Сумма измерений трех сторон возвратного товара не должна превышать 90 см, при этом длина одной стороны не должна превышать 35 см.

2.2.12. Курьер в присутствии Получателя Заказа упаковывает возвратный товар в сейф-пакет без проверки и скрепляет пломбой для обеспечения отсутствия доступа к содержимому сейф-пакета.

2.2.13. При оформлении заявок на доставку хрупких товаров необходимо указать соответствующий признак «Хрупкий заказ».

2.2.14. Агент на своем складе заказ с признаком «Хрупкий заказ» маркирует специальной наклейкой и переводит в специальную зону хранения до передачи на маршрут.

2.2.15. В случае нарушения целостности внешней упаковки заказа с признаком «Хрупкий заказ» по вине Агента и предъявления претензии по содержимому, Агент несет ответственность перед Принципалом в размере Объявленной ценности поврежденного Товара, указанной в Заявке Принципала.

2.2.16. При оформлении заявки с услугой «оставить у двери» необходимо указывать признак «оставить у двери».

2.2.17. Агент в праве указать в заказе признак «оставить у двери» по просьбе получателя.

2.2.18. Услуга «оставить у двери» применима только для предоплаченных заказов (без принятия наложенного платежа).

2.2.19. Если в заявке указан признак «оставить у двери», в случае невозможности Агенту связаться с Получателем или по просьбе Получателя, курьер оставляет заказ на адресе, указанном в заявке (при условии доступа в подъезд).

2.2.20. Курьер фиксирует оставленный у двери заказ на фото для подтверждения факта доставки.

2.2.21. При оформлении заявки с услугой «доставить в случае недозвона» необходимо указывать признак «доставить в случае недозвона».

2.2.22. Агент в праве указать в заказе признак «доставить в случае недозвона» по просьбе получателя.

2.2.23. Если в заявке указан признак «доставить в случае недозвона», курьер едет по адресу, указанному в заявке, в случае невозможности Агента связаться с Получателем.

2.2.24. Курьер фиксирует на фото момент передачи заказа Получателю для подтверждения факта доставки.

2.2.25. В случае невозможности вручения Получателю заказа по прибытии курьером по адресу, указанному в заявке не по вине Агента (отсутствие Получателя на адресе, невозможность идентификации организации-Получателя и т.д.), услуга по доставке тарифицируется в полном объеме.

2.2.26. Принципал имеет возможность установить автоматический расчет стоимости доставки в зависимости от суммы выкупленных товаров. Для этого необходимо в личном кабинете указать стоимость доставки до и после суммы выкупа, а также сумму выкупа отдельно для частично и полностью выкупленных заказов.

### 2.3. Доставка по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

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

Заказ, поступивший в доставку внутри региона в соответствии с п.4,3 настоящего Регламента может иметь сумму измерений трех сторон не менее 25 см и не превышать 180 см, при максимальной длине одной стороны не превышающей 100 см

2.3.2. Доставка Заказов КГТ не осуществляется.

2.3.3. Зоны доставки по Санкт-Петербургу и Ленинградской области:

Зона СПб – северо-запад по границе финского залива и КАД, север по КАД, восток по КАД, юг по КАД, юго-запад по Красносельское шоссе в границах КАД.

Зона 1 – в административных граница СПб.

Зона 2 – юг по полукольцу (Большая Ижора, Гостилицы, Ульяновка, Мга, Шлиссельбург), Восток, Север (Всеволожск, Мурино, Сертолово, Рошино)

Зона 3 – Усть-Луга, Кингисепп, Осьмино, Луга, Чудово, Глажево, Волхов, Сясьстрой, Пос Запорожье, Сосново, Мичуринское, Красносельское, Гаврилово, Выборг, Приморск.

Зона 4 – все за границами зоны 3 в пределах границ ЛО

2.3.4. 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.

2.3.5. Утвержденные Агентом интервалы на доставку в г. Санкт-Петербург, в пределах КАД и ЛО: с 12:00 до 18:00, с 18:00 до 22:00 и с 12:00 до 22:00. Исполнение Заявки вне интервала не является неисполнением Заявки и не может служить основанием для предъявления претензий, при условии согласования нового интервала с Получателем. Агент может самостоятельно на своей стороне согласовать новый интервал с Получателем.

2.3.6. Доставка осуществляется на следующий день после подтверждения Заявки или в тот же день при выполнении условий подтверждения заявки и отгрузки на склад Агента согласно п.4 настоящего Регламента. Заявки, в которых указана другая дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату, при этом, действуя в интересах Получателя, Агент может самостоятельно изменить дату доставки заказа на более раннюю передачи заказа на склад Агента без дополнительного согласования с Принципалом, что не является нарушением обязательств Агента перед Принципалом.

2.3.7. Принципал имеет возможность дополнительно оформить услугу уведомления Получателя посредством отправки электронного сообщения согласно Тарифам, указанным в Приложении №1 к Договору. В случае доставки курьером электронное сообщение с указанием внутреннего номера Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

2.3.8. В случае запроса со стороны Получателя Заказа об изменении адреса доставки, Принципалу направляется уведомление на электронную почту с указанием нового адреса доставки.

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

2.3.10. В случае выдачи предоплаченного Заказа, независимо от способа доставки Заказа, Заказ выдается физическому лицу и заверяется подписью Получателя, а для юридических лиц – при передаче уполномоченному представителю или при предъявлении доверенности на получение Заказа. При этом, достаточным подтверждением полномочий представителя Получателя является нахождение такого лица согласно адресу доставки Заказа, полномочия такого лица явствуют из обстановки. Идентификация получателя также может быть произведена путем получения подтверждения через pin-код. Pin-код автоматически генерируется информационной системой Агента и направляется Получателю посредством электронного 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.

2.3.11. При оформлении заявки с услугой «клиентский возврат/обмен» для возвращаемых товаров необходимо указывать соответствующий тип товара «Возвратный товар». Оформление заявки с услугой «клиентский возврат/обмен» возможно до 20:00 дня, предшествующего дате исполнения заявки.

2.3.12. На клиентский возврат/обмен могут быть приняты товары весом менее 25 кг. Сумма измерений трех сторон возвратного товара не должна превышать 90 см, при этом длина одной стороны не должна превышать 35 см.

2.3.13. Курьер в присутствии Получателя Заказа упаковывает возвратный товар в сейф-пакет без проверки и скрепляет пломбой для обеспечения отсутствия доступа к содержимому сейф-пакета.

2.3.14. При оформлении заявок на доставку хрупких товаров необходимо указать соответствующий признак «Хрупкий заказ».

2.3.15. Агент на своем складе заказ с признаком «Хрупкий заказ» маркирует специальной наклейкой и переводит в специальную зону хранения до передачи на маршрут.

2.3.16. В случае нарушения целостности внешней упаковки заказа с признаком «Хрупкий заказ» по вине Агента и предъявления претензии по содержимому, Агент несет ответственность перед Принципалом в размере Объявленной ценности поврежденного Товара, указанной в Заявке Принципала.

2.3.17. При оформлении заявки с услугой «оставить у двери» необходимо указывать признак «оставить у двери».

2.3.18. Агент в праве указать в заказе признак «оставить у двери» по просьбе получателя.

2.3.19. Услуга «оставить у двери» применима только для предоплаченных заказов (без принятия наложенного платежа).

2.3.20. Если в заявке указан признак «оставить у двери», в случае невозможности Агенту связаться с Получателем или по просьбе Получателя, курьер оставляет заказ на адресе, указанном в заявке (при условии доступа в подъезд).

2.3.21. Курьер фиксирует оставленный у двери заказ на фото для подтверждения факта доставки. Применение пин-кода Получателем в целях настоящего договора признается простой электронной подписью Получателя.

2.3.22. При оформлении заявки с услугой «доставить в случае недозвона» необходимо указывать признак «доставить в случае недозвона».

2.3.23. Агент в праве указать в заказе признак «доставить в случае недозвона» по просьбе получателя.

2.3.24. Если в заявке указан признак «доставить в случае недозвона», курьер едет по адресу, указанному в заявке, в случае невозможности Агента связаться с Получателем.

2.3.25. Курьер фиксирует на фото момент передачи заказа Получателю для подтверждения факта доставки.

2.3.26. В случае невозможности вручения Получателю заказа по прибытии курьером по адресу, указанному в заявке не по вине Агента (отсутствие Получателя на адресе, невозможность идентификации организации-Получателя и т.д.), услуга по доставке тарифицируется в полном объеме.

2.3.27. Принципал имеет возможность установить автоматический расчет стоимости доставки в зависимости от суммы выкупленных товаров. Для этого необходимо в личном кабинете указать стоимость доставки до и после суммы выкупа, а также сумму выкупа отдельно для частично и полностью выкупленных заказов.

## 2.4. Доставка по России

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

2.4.2. Доставка Заказов КГТ не осуществляется.

2.4.3. Принципал не имеет возможности отключения услуги уведомления Получателя посредством отправки электронного сообщения. Услуга отправки электронного сообщения включены и тарифицируются согласно Тарифам, указанным в Приложении №1 к Договору. В случае доставки курьером электронные сообщения с указанием внутреннего номера

Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

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

2.4.5. 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.

2.4.6. Список городов с указанием сроков доставки доступен на сайте [www.logstime.ru](http://www.logstime.ru).

2.4.7. 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.

2.4.8. Услуга частичного выкупа (описанная в п 2.1.4. настоящего Регламента), прием оплаты от Получателя предоставляются в случае наличия данной возможности в соответствующем регионе

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

2.4.10. 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.

2.4.11. 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.

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

2.4.13. 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. При этом, достаточным подтверждением полномочий представителя Получателя является нахождение такого лица согласно адресу доставки Заказа, полномочия такого лица явствуют из обстановки. 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. Доставка до Постаматов и ПВЗ

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

3.2. Оформление заявок производится в соответствии с п. 6 Регламента. Смена типа доставки в заявке после ее подтверждения не предусматривается.

3.3. К исполнению принимаются Заявки, содержащие адрес Адрес Постамата или ПВЗ, содержащие Адрес или Координаты и Бренд, контактный телефон Получателя, ФИО Получателя, согласованные с Получателем дату доставки (дата доставки должна учитывать сроки доставки в соответствующий населенный пункт, указанные на сайте Агента).

3.4. 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.

3.5. Взаимодействие Принципала с Агентом по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру +7 (915) 120-14-64 или электронном обмене сообщениями по адресу [info@logstime.ru](mailto:info@logstime.ru). Взаимодействие Получателя по вопросам перемещения Заказов строятся на телефонном общении по номеру телефона, указанного на Постамаате или ПВЗ и в электронном сообщении по заказу, с обязательным указанием кода Постамата. Получатель так же может обратиться по номеру +7 (915) 120-14-64 или электронным сообщением по адресу [info@logstime.ru](mailto:info@logstime.ru).

3.6. Суммарный вес Заказа в Постамаат не должны превышать 10 кг. Максимальное количество мест в одном заказе – 1 место.

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

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

3.9. Заказы для доставки в Постаматы должны иметь габариты, не превышающие размерный ряд ячеек Постамата ( Таблица №1).

Таблица №1

XXS	110*205*420 мм
XS	110*385*420 мм
S	160*205*420 мм
M	160*385*420 мм
L	210*205*420 мм
XL	210*385*420 мм
XXL	210*655*420 мм
3XL	360*655*420 мм

3.10. В доставку в ПВЗ принимаются Заказы, где сумма измерений трех сторон одного заказа не превышает 200 см, а максимальная длина одной стороны не превышает 120см.

3.11. Индивидуальные особенности доставки до Постамаатов и ПВЗ по Брендам.

ПВЗ 5Пост. Прием заказов ведется с временными техническими ограничениями: только одноместные предоплаченные заказы.

ПВЗ Ламода. Прием заказов ведется с временными техническими ограничениями: только одноместные предоплаченные заказы.

3.12. Агент принимает отправления со следующими видами упаковки:

Отправления, упакованные в специальные пакеты-курьерпаки и секьюрпаки форматов: А2, А3, А4, А5.

Курьерпак - прочный пластиковый конверт с самоклеящимся клапаном для удобного запечатывания.

Секьюрпак (номерной сейф-пакет) - пластиковый одноразовый пакет с защитным клапаном, предназначенный для защиты содержимого пакета от несанкционированного доступа без видимых следов и обеспечения сохранности при хранении и транспортировке.

Товар в заводской упаковке и отправления, упакованные в коробки из гофрокартона, которые по своим габаритам не превышают максимальные габариты ячеек и будут соответствовать содержимому данного отправления и его весу (т.е. полностью обеспечивать сохранность вложения внутри упаковки).

Так же применяются условия, отраженные в п.5 Регламента.

3.13. При исполнении доставки до Постамата и ПВЗ Получателю уходит электронное сообщение о доставке.

3.14. Принципал не имеет возможности отключения услуги электронного сообщения Получателей. Услуга отправки электронного сообщения всегда включены и тарифицируются согласно Тарифам, указанным в Приложении №1 к Договору. В случае

доставки курьером электронного сообщения с указанием внутреннего номера Заказа и телефона курьера направляется Получателю в момент передачи Заказа курьеру на складе Агента.

3.15. В случае доставки до ПВЗ, Принципал может предоставить Получателю возможность вскрытия, проверки и примерки товаров из заказа, если выбранный ПВЗ предоставляет такую возможность и в заказе такие услуги предусмотрены для получателя. В Постамат данная услуга не предоставляется.

3.16. При получении отправления, в случае повреждения транспортной упаковки, Получатель должен вскрыть упаковку у Постамата, на ПВЗ под камерой или в присутствии сотрудника ПВЗ. В случае повреждения вложения / пересорта или утери вложения, составить при сотруднике Претензию. В случае доставки в Постамат - обратиться на горячую линию, указанную на Постамате. В противном случае, при выявлении повреждения вложения / пересорта или утери вложения вне ПВЗ / камер Постамата претензии к качеству доставки не могут быть предъявлены.

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

3.18. Время хранения заказа в Постамате 7 дней. Продлить заказ можно на 7 дней, позвонив по указанному в электронном сообщении номеру телефона или по контактам, указанным в п.3.8.

3.19. Время хранения заказа в ПВЗ 7 дней. Продлить заказ можно на 7 дней, позвонив по указанному в электронном сообщении номеру телефона или по контактам, указанным в п.3.8.

3.20. Изменение адреса, иных обстоятельств исполнения Заявки на доставку (при согласовании, в том числе, устным, Агентом этих изменений с Получателем), не является нарушением обязательств Агента и не может служить основанием для предъявления претензий. Изменения в параметрах Заявки возможны только до момента поступления Заявки на склад Принципала.

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

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

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

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

## 4. Заборная логистика

### 4.1. Общие положения

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

### 4.2. Забор по Москве и Московской области

4.2.1. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по г. Москва в пределах МКАД осуществляется в любой 3-часовой интервал ежедневно с 10:00 до 22:00.

4.2.2. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по г. Москва за пределами МКАД и Московской области осуществляется в 3-часовой интервал ежедневно с 12:00 до 22:00, интервал согласовывается с Агентом.

4.2.3. Принципал может самостоятельно осуществить доставку Заказов на склад Агента по адресу: Москва, Нагорный проезд 3, строение 3. ежедневно с 12:00 до 04:00 часов.

4.2.4. Доставка Заказов по г. Москва и Московской области, г. Санкт-Петербург и Ленинградской области осуществляется на следующий день после подтверждения Заявки при условии отгрузки Заказов Принципала на склад Агента до 21:00. Заявки, в которых указана другая дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату.

### 4.3. Забор по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

4.3.1. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области осуществляется по согласованию с Агентом.

4.3.2. Принципал может самостоятельно осуществить доставку Заказов на склад Агента по адресу: Санкт-Петербург, Малая Балканская, 61. ежедневно с 12:00 до 18:00 часов.

4.3.3. Доставка Заказов по г. Москва и Московской области, г. Санкт-Петербург и Ленинградской области осуществляется на следующий день после подтверждения Заявки при условии отгрузки Заказов Принципала на склад Агента до 18:00. Заявки, в которых указана другая дата доставки Получателю, доставляются в назначенную дату.

## 5. Требования к упаковке Заказов и ответственность за повреждение вложений

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

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

5.3. Упаковка Заказов должна:

- обеспечивать сохранность вложения и соответствовать характеру вложения, условиям пересылки (См. Таблицу №2);

- 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.

Таблица №2

Виды вложений	Тип упаковки
Документы	Картонные конверты, курьер-пакеты, коробки

<p>«Мелкая» бытовая техника (телефоны, планшеты, ноутбуки, утюги, фены и так далее.), медицинская техника и принадлежности, полиграфия (книги, буклеты, печатная продукция) и упаковочные материалы, сантехника (смесители, декоративные принадлежности), хозтовары (металл, пластик)</p>	<p>Коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта (крафтпакеты, пупырчатая пленка, либо другой наполнитель обеспечивающий сохранность вложения).</p>
<p>«Средняя и крупная» бытовая техника, посуда (стеклянная, фарфоровая, металлическая), мебель (стулья, вешалки), спортивный инвентарь; Предметы интерьера (часы, подсвечники, сувенирная продукция)</p>	<p>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.</p>
<p>Одежда, текстиль, кожгалантерея.</p>	<p>Пакеты, коробки из гофрокартона без перегородок, мешки.</p>
<p>Обувь, запасные части, канцелярские товары, бижутерия, детские игрушки и товары, косметика (шампуни, крема и так далее), бытовая химия, зоотовары, корма для животных, продукты питания, кондитерские изделия, музыкальные инструменты и аксессуары.</p>	<p>Коробки из гофрокартона без перегородок, каждая товарная единица в индивидуальной упаковке, либо обернута амортизационным материалом: крафтпакет, пенопласт/пупырчатая пленка не менее 3-х слоев.</p>
<p>Сантехника (ванны, раковины, душевые кабины, унитазы и т.п.) и другие изделия из керамики и стекла (зеркала, окна); Строительные материалы (сыпучие смеси, лакокрасочные материалы, двери, напольные покрытия, лестницы, керамическая плитка и т.п.); Мебель (шкафы, диваны, кровати, столы, детские игровые комплексы и т.п.); Предметы интерьера (люстры, зеркала, статуи, искусственные деревья и т.п.) Автомобильные запчасти (стекла, двери, элементы кузова, узлы и агрегаты и т.п.); Крупная техника (снегоуборщики, минитракторы, газонокосилки, холодильники и холодильные камеры, духовые шкафы и плиты, климатическое оборудование, станки, насосы, котельное оборудование и т.п.)</p>	<p>К ДОСТАВКЕ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ</p>

5.4. На упаковке Заказа должно оставаться достаточно места для нанесения служебных отметок.

5.5. Повторное использование упаковки не допускается.

5.6. 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.

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

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

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

5.10. 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.

5.11. 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.

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

5.13. Агент несет ответственность за неверную выдачу Позичий/Товаров Заказа при частичном выкупе Заказа. При этом, Агент не несет ответственность за неверную выдачу Позичий/Товаров Заказа при частичным выкупе Заказа или подмену Товаров/Позичий Заказа, вскрытого Получателем при проверке/примерке, в случае, если в Заявке указан артикул, не соответствующий данным на ярлыке товара, артикул/ярлык отсутствует на товаре или в Заявке, а так же в случае повреждения ярлыка или невозможности его считать, в том числе, автоматизированными средствами. Любые дополнительные аксессуары (ремень, сумка, брелок и т.п.), должны передаваться отдельной строкой (позицией) и иметь бирки с номерами/наименованиями артикулов, которые соответствуют номерам/наименованиям артикулов, переданным в Заказе.

5.14. Агент не несет ответственность за повреждения Вложений/Товаров, которые не должны приниматься к доставке согласно таблице 2 п. 5.3 настоящего Регламента, но при этом отгруженных Принципалом в адрес Агента.

## 6. Правила оформления заявок.

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Заказы, не подтвержденные до указанного в п. 6.2 времени, при поступлении на склад автоматически переносятся на +1 день от текущей даты.

6.4. При передаче заявок в доставку на дату +2 дня к дате фактической приемки заказа на складе Агента Заказ переводится в зону Хранения с начислением дополнительного тарифа согласно Договора.

6.5. 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 уполномоченному представителю организации Получателя.

6.6. Принципал может размещать количество товарных позиций не превышающее 10 (десяти) в одном Заказе.

6.7. 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.

6.8. Агент вправе дорабатывать личный кабинет, форматы и механизмы интеграции, со своей стороны. Обо всех изменениях Агент обязан оповестить Принципала не менее чем за 7 календарных дней до вступления изменений в силу посредством сообщения в Личном кабинете Принципала на сайте Агента. Принципал самостоятельно и за свой счет выполняет доработку или настройку своей автоматизированной системы для вступающих в силу изменений.

6.9. Для решения текущих вопросов ИТ-поддержки Принципал обязуется предоставить контакт ИТ-специалиста на своей стороне в режиме доступа в системе электронного обмена сообщениями или электронной почте [info@logstime.ru](mailto:info@logstime.ru) для оперативного решения возникающих вопросов ежедневно, с 9-00 до 18-00 с понедельника по субботу.

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

6.11. Максимальный срок выполнения Заявки составляет 14 календарных дней. Заказы, переданные на доставку ранее, чем за 14 дней до передачи Получателю или перенесенные по инициативе Получателя на срок более 14 календарных дней, переходят в статус «отмена» и возвращаются Принципалу в порядке, предусмотренном п.9 настоящего Регламента.

## 7. Статусы заказов в системе Агента

7.1. При загрузке в систему Агента Заявки получают определенные статус. Статусы разделяются на 2 категории: Активные и Конечные.

- Активные статусы:

«Новая заявка» - Заказ создан в системе Агента

«Подтвержден / Заявка принята» - Заказ подтвержден и ожидает поступления на склад Агента

«На складе» - Заказ поступил на склад Агента.

«В перемещении» – заказ находится в пути в город (хаб) назначения

«На доставке» – Заказ (типа «курьерская доставка») выдан в доставку / Заказ (типа «постамат» / «ПВЗ») загружен в постамат / ПВЗ.

- Конечные статусы

«Доставлен» – Заказ доставлен в полном объеме

«Частичный отказ» - Заказ выполнен и выкуплен частично.

«Полный отказ» – Услуга выполнена, но Получатель отказался от заказа.

«Отмена» - Заказ отменен до приезда на адрес Получателя (типа «курьерская доставка») / Заказ отменен до получения статуса «в перемещении» (тип «Постамат» / «ПВЗ»).

7.2. Заявки, получившие конечный статус, могут корректироваться на стороне Агента до 17.00 следующего рабочего дня.

7.3. Заявки в статусе «Отмена» и «Полный отказ» могут быть возвращены на повторную доставку при условии запроса от Принципала до 22.00 даты установки конечного статуса.

## 8. Правила подготовки и передачи заказов Агенту

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

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

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

8.2. Получение Заказов (забор) Агентом осуществляется по количеству мест. Приемка с пересчетом осуществляется при передаче не более 30 мест. Если количество передаваемых мест более 30, сверка осуществляется на складе Агента. Агент (представитель) не осуществляет проверку комплектности Заказов, наличия повреждений Товаров, качество упаковки Товаров.

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

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. В случае отсутствия акта приема передачи, сформированного в Личном кабинете или полученного по интеграции, при передаче заказов Агенту Принципал должен направить электронный реестр передаваемых заказов в формате Excel для сверки. Электронный реестр должен включать номера заявок, штрихкод места (при передаче многоместных заказов). Электронные реестры должны быть направлены на почту [info@logstime.ru](mailto:info@logstime.ru) не позднее 08.00 утра ближайшей после приемки заказов на складе Агента даты. При выявлении расхождений в процессе сверки поступивших на склад заказов Принципалу направляется акт расхождений с указанием номеров не поступивших заказов.

8.7. В случае наличия расхождений между фактически переданным количеством заказов и указанным в Акте приема-передачи в момент передачи заказов от Принципала к Агенту:

- если фактическое количество заказов больше – Заказы, не указанные в Акте приема-передачи, возвращается уполномоченному представителю Принципала;
- если фактическое количество заказов меньше – Принципалу необходимо скорректировать Акт приема-передачи в личном кабинете и распечатать документ, содержащий только фактически передаваемые заказы.

8.8. Время ожидания при заборе Заказов составляет 30 мин. Время исчисляется с момента прибытия представителя Агента по адресу забора до момента забора Заказов, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения данной нормы (наличие очереди на забор, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность груза к отправке и т.п.) представитель Агента вправе убыть с данного адреса, уведомив об этом Принципала. Услуга забора, при этом, считается оказанной Принципалу. В случае систематического нарушения данного требования Принципалом, Агент вправе в одностороннем порядке прекратить исполнение Договора, уведомив об этом Принципала.

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

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

## 9. Порядок возврата невостребованных Заказов/Товаров

9.1. Невостребованными признаются:

- Заказы, которые выводились на доставку не менее 3 раз, но представители Агента не смогли выйти на связь с Получателем;
- Заказы, отмененные Принципалом или Получателем;
- Заказы, отмененные Агентом в связи с невозможностью доставки из-за ошибок, допущенных при оформлении Заявок Принципалом: оформление Заявки на адрес, на который не осуществляется доставка, нарушение Регламента в части весогабаритных ограничений и т.д.;
- Заказы, получившие статус «полный отказ»;
- Товары в составе заказа, получившего статус «частичный отказ», и не выкупленные Получателем.

9.2. Возврат невостребованных заказов осуществляется без дополнительной упаковки на стороне Агента. Возвращаемые Заказы или Товары согласно п.5 настоящего Регламента не переупаковываются Агентом и возвращаются в том виде, в котором они были упакованы Получателем после осмотра и/или проверки/примерки.

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

9.4. Срок возврата Заказов с типом доставки "Курьерская доставка" с адреса доставки на склад Агента равен сроку доставки данного Отправления, плюс 2 (два) календарных дня. Срок возврата Заказов с типами доставки "Постамат" и "ПВЗ" с адреса доставки на склад Агента рассчитывается индивидуально с учетом региона доставки. Возврат невостребованных Заказов/Товаров осуществляется после оформления Принципалом очередной Заявки на забор одновременно с забором Заказов.

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

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

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

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

