

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. РЕГЛАМЕНТ

Агентскому Договору курьерских услуг № _____ от «__» ____ 20__ года.

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. Москве в пределах МКАД ежедневно в рабочие дни и в дни с укороченным графиком работы осуществляется с **10:00 до 22:00** с временными интервалами: **с 10:00-13:00, 13:00-16:00, 16:00-19:00, 19:00-22:00, 10:00-18:00**, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.
- 1.3. Исполнение Заявок по г. Москве в пределах МКАД в выходные и праздничные дни осуществляется с **10:00 до 13:00, 13:00-16:00, 10:00-18:00**, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.
- 1.4. Исполнение Заявок за пределами МКАД и по Московской области (далее - МО) ежедневно с **10:00 до 18:00** до 100 км от МКАД, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.
- 1.5. Исполнение Заявок по г. Санкт-Петербург и Ленинградской области (далее – ЛО) в рабочие дни осуществляется с 10:00 до 22:00 с трехчасовым интервалом, первый возможный интервал доставки с 10:00 до 15:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.
- 1.6. Исполнение Заявок по г. Санкт-Петербург и ЛО в субботу и в дни с укороченным графиком работы осуществляется с 10:00 до 20:00 с трехчасовым интервалом, первый интервал доставки с 10:00 до 15:00, если иной режим не опубликован в Личном кабинете или на сайте Агента.
- 1.7. Исполнение Заявок по г. Ленинградской области ЛО до 45 км от КАД.
- 1.8. Исполнение Заявок по г. Санкт-Петербург и ЛО осуществляется через день, после получения Заказов в Москве.
- 1.9. Для исполнения Заявок по г. Санкт-Петербург и ЛО на следующий день необходимо передать Заказ на наш склад до 19:00 текущего дня.
- 1.10. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов по Москве и МО осуществляется с 16:00 до 19:00, либо по согласованию сторон.
- 1.11. 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 до 100 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. Заявка на забор для экспресс-доставки заказов оформляется в ЛК до 13:00 текущего дня.
- 1.14. Время приезда курьера за заказами экспресс-доставки с 13:00-15:00. Все отправления должны быть готовы к передаче в указанный временной интервал.
- 1.15. Забор и экспресс-доставка заказов происходит в пределах МКАД с понедельника по пятницу.
- 1.16. Прием заказов для экспресс-доставки на нашем складе до 14:00 текущего дня.
- 1.17. Масса одного отправления экспресс-доставки до 10кг.
- 1.18. Возможные интервалы экспресс-доставки: **14:00-20:00, 18:00-22:00**.

АГЕНТ: _____ м. п.
(подпись АГЕНТА)

1 из 5

ПРИНЦИПАЛ: _____ м. п.
(подпись ПРИНЦИПАЛА)

Агентский договор курьерских услуг № _____ от «__» ____ 20__ г.

- 1.19. Исполнение Заявок на получение (забор) Заказов за пределами МКАД в Москве и МО осуществляется после письменного согласия Агента.
- 1.20. Исполнение Заявок на выдачу Заказов в пункте выдачи Агента в Москве осуществляется ежедневно с 09:00 до 20:00 часов.
- 1.21. Исполнение Заявок на выдачу Заказов в пункте выдачи Агента в Санкт-Петербурге осуществляется ежедневно в рабочие дни с 11:00 до 19:00 с понедельника по пятницу, в субботу и в дни с укороченным графиком работы с 11:00 до 18:00.
- 1.22. 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.
- 1.23. Исполнение Заявки на доставку по Санкт-Петербургу и ЛО, Заявки на выдачу Заказа в пункте выдачи в Санкт-Петербурге осуществляется не ранее 2 (двух) дней, следующих за днем оформления Заявки и получения Заказов Агентом.
- 1.24. Прием Заявки на передачу Заказа Агенту в рабочие дни до 14:00 в день передачи Заказа, в выходные и праздничные дни до 12:00 в день передачи Заказа.
- 1.25. Агент в праве не принять Заявку на передачу Заказа, переданную позднее указанных выше интервалов.
- 1.26. 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.
- 1.27. К работе принимаются Заказы, сумма измерений трех сторон которых не превышает 170 см, или максимальная длина одной стороны не превышает 100 см. 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.
- 1.28. Максимальный, суммарный вес Заказа не должен превышать 20 (двадцать) кг.
- 1.29. Доставка Заказа или получение Заказов, в случае отсутствия пассажирского лифта, осуществляются до пятого этажа включительно. В случаях отсутствия пассажирского лифта, или невозможности воспользоваться им, и места исполнения Заказа свыше 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.
- 1.30. 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.
- 1.31. Получение Заказов (забор) Агентом осуществляется по количеству мест. Агент (представитель) не осуществляет проверку комплектности Заказов, наличия повреждений Товаров, упаковки Товаров.
- 1.32. При исполнении Заявки на доставку в Москве, МО, в г. Санкт-Петербург, ЛО 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. В случае невозможности связаться с Получателем в течение следующего дня, Заявка на доставку считается отмененной Принципалом.
- 1.33. Изменение адреса, даты (срока), иных обстоятельств исполнения Заявки на доставку (при согласовании, в том числе, устно, Агентом этих изменений с Получателем), не является нарушением обязательств Агента и не может служить основанием для предъявления претензий.

АГЕНТ: _____ м. п.
(подпись АГЕНТА)

2 из 5

ПРИНЦИПАЛ: _____ м. п.
(подпись ПРИНЦИПАЛА)

Агентский договор курьерских услуг № _____ от «__» ____ 20__ г.

- 1.34. Прием Заказов осуществляется по фактическому адресу местонахождения Агента ежедневно с 10:00 до 20:00 часов. Прием Заказов осуществляется на территории склада Агента; погрузо-разгрузочные работы осуществляются силами Принципала.
- 1.35. В случае невозможности получения (забора) Заказов в течение 20 (двадцати) 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 после согласия Принципала или представителя Принципала.
- 1.36. В случае превышения 20 (двадцати) минут, ожидание оплачивается Принципом, в соответствии с Тарифами, за каждые последующие полные или неполные 20 (двадцать) минут ожидания. Ожидание не более 40 (сорока) минут. Время прибытия/убытия сотрудника Агента фиксируется Принципом на бланке Заявки или в маршрутном листе Агента. Сотрудник Агента вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, если Принципом данные действия выполнены не были.
- 1.37. 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.
- 1.38. В случае превышения 15 (пятнадцати) минут, ожидание оплачивается Принципом, в соответствии с Тарифами, за каждые последующие полные или неполные 15 (пятнадцать) минут ожидания. Ожидание не более 30 (тридцати) минут. Время прибытия/убытия сотрудника Агента фиксируется Получателем на бланке Заявки или в маршрутном листе Агента. Сотрудник Агента вправе самостоятельно зафиксировать время прибытия/убытия, если Получателем данные действия выполнены не были.
- 1.39. В случае невозможности дозвониться до Получателя представитель Агента информирует Принципала по средствам телефонной или почтовой связи и руководствуется его поручениям.
- 1.40. В случае невозможности связаться с Получателем более 1 (одного) дня, со дня планируемой доставки Заказа, Заказ возвращается Принципу.
- 1.41. При отказе Получателя от Заказа по приезду представителя Агента на адрес, представитель информирует об этом Принципала по средствам телефонной связи, и поручение Принципала считается выполненным и оплачивается согласно Тарифу.
- 1.42. Сортировка Заказов (Товаров) в случае отмены Заявки, полного либо частичного отказа Получателя от Заказа, получения от Агента, осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней после даты оказания услуги.
- 1.43. В случае отмены Заявки по причинам, не зависящим от Агента, все расходы по возврату Заказа и его хранению несет Принципал.
- 1.44. 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.
- 1.45. Оформление сопроводительной документации, иных документов к Заявкам силами Агента осуществляется только после согласования правил оформления Сторонами.
- 1.46. Статусы исполнения Заявок предоставляются в Личном кабинете в день оказания услуги.
- 1.47. Адресные ярлыки, бланки заявок, маршрутные листы являются внутренними документами Агента и не подлежат предъявлению или передаче Принципу - иначе как по инициативе Агента.
- 1.48. Хранение на складе Агента отказных, невостребованных Заказов более 7 (семи) календарных дней оплачивается по Тарифу.
- 1.49. Курьеры Агента не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Принципом, а также делать заявления и заверять документы от имени Агента.

АГЕНТ: _____ м. п.
(подпись АГЕНТА)

3 из 5

ПРИНЦИПАЛ: _____ м. п.
(подпись ПРИНЦИПАЛА)

Агентский договор курьерских услуг № _____ от «__» ____ 20__ г.

- 1.50. Отношения Принципала с Агентом строятся на телефонном или электронном общении и обмене официальными документами способами, указанными в пункте 11.4 настоящего Договора.
- 1.51. 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.
- 1.52. 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 принимаются до 20:00 часов дня, предшествующего дню исполнения Заявки. Оформление Заявок происходит в Личном кабинете Принципала по средствам API-интеграции, Excel файла или в ручном режиме.
- 2.3. Если Заказ содержит несколько мест – общее количество мест указывается в поле «Кол-во мест».
- 2.4. Дополнительная информация о порядке доставки Заказа указывается Принципалом в поле «Поручение». 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 имя Получателя, контактный номер Получателя, Стоимость Заказа и его Оценочную стоимость, перечень вложений, дату планируемой доставки, временной интервал и адрес, оформленный в соответствии с Порядком написания адресов. Передача Заказа, получение Заказов осуществляются строго по адресу, указанному в Заявке.
- 2.6. Без описания перечня вложений частичная доставка Заказа Агентом невозможна.
- 2.7. Заявка на доставку Заказа через Агента должна соответствовать требованиям Агента. 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. Правила подготовки заказов к передаче Агенту.

- 3.1. Каждое место Заказа должно быть промаркировано адресным ярлыком, распечатанным в Личном кабинете. Допускается самостоятельное изготовление Принципалом адресного ярлыка, в случае предварительного письменного согласования с Агентом формы ярлыка и содержащейся на нем информации.
- 3.2. Адресный ярлык должен быть читаем, невозможность считывания штрих-кода сканером штрих-кодов приравнивается к отсутствию адресного ярлыка.
- 3.3. Каждый Заказ должен быть упакован в транспортную упаковку. Каждая упаковка должна быть запечатана, для исключения возможной пересортицы Товаров или разукрупнения Заказа. Транспортная упаковка обязательно должна быть надежно заклеена по всему шву, во избежание выпадения Товаров из Заказа или попадания в него посторонних предметов. Пакеты заплавляются либо заклеиваются по всей длине шва. Не допускается свободное перемещение Товара внутри упаковки (характерно для больших коробок и маленьких Товаров в них). Использование бумажных пакетов не допускается.
- 3.4. Упаковка хрупкого Товара должна быть жесткой и исключать повреждения Товара при обычных условиях транспортировки. Маркировка на упаковке должна соответствовать [ГОСТ 14192-96](#) (знак I). В качестве

АГЕНТ: _____ м. п.
(подпись АГЕНТА)

4 из 5

ПРИНЦИПАЛ: _____ м. п.
(подпись ПРИНЦИПАЛА)

Агентский договор курьерских услуг № _____ от «__» ____ 20__ г.

исключения допускается указание о хрупкости содержимого в виде отчетливой надписи на упаковке и в документах «СТЕКЛО», «ХРУПКОЕ».

- 3.5. В случае, если Заказ состоит из нескольких мест (упаковок), на каждом месте должен содержаться индивидуальный адресный ярлык, содержащий информацию о номере данного места и общем количестве мест.
- 3.6. В Заказ необходимо вложить пакет сопроводительных документов, включающий в себя описание Товаров позиционное (накладная/опись/товарный чек и т.д.), в двух экземплярах. Каждая единица Товара должна быть промаркирована наименованием и артикулом в соответствии с сопроводительными документами.
- 3.7. Для частичного выкупа, в сопроводительных документах должна быть указана стоимость Заказа, включая позиционную стоимость каждого Товара.
- 3.8. В случае отказа Принципала от расчетно-кассового обслуживания силами Агента, Принципал обязан самостоятельно обеспечить исполнение, соответствующие требованиям законодательства РФ.
- 3.9. Упаковка Заказа, для доставки Партнером доставки, должна соответствовать требованиям Партнера доставки.
- 3.10. Передача Заказов от Принципала к Агенту происходит строго по Акту приема-передачи, сформированному в Личном кабинете и подписанному Сторонами, в 2-х экземплярах. В случае необходимости корректировки Акта, Принципал обязан внести изменения в Личном кабинете и распечатать новый Акт приема-передачи. При внесении изменений любым иным способом Агент за переданные Заказы ответственности не несет.

4. Контактная информация Агента.

- 4.1. Офис Агента, пункт выдачи и приема Заказов находится по адресу: г. Москва, Южнопортовая ул., д.7, стр.2.
- 4.2. Режим работы офиса и контактного центра Агента: 09:00 – 21:00 (ежедневно).
- 4.3. Режим работы склада Агента на прием заказов: 09:00 – 07:00 (ежедневно).
- 4.4. Режим работы пункта выдачи Заказов (ПВЗ): 09:00 – 20:00 (ежедневно).
- 4.5. Контактный телефон: +7 (495)150-13-31 (в режиме работы офиса).
- 4.6. Электронная почта: info24@integraldos.ru.
- 4.7. Веб-сайт: www.integraldos.ru.
- 4.8. Личный кабинет: <http://integraldos.ru/lk/>.

Агент: «__» _____ 20__ г. _____

м.п.

Принципал: «__» _____ 20__ г. _____

м.п.

АГЕНТ: _____ м. п.
(подпись АГЕНТА)

5 из 5

ПРИНЦИПАЛ: _____ м. п.
(подпись ПРИНЦИПАЛА)