

## **Регламент к Договору для Логистических партнеров на платформе LeCar Online (Регламент)**

### **1. Передача Заявки Исполнителю, обмен информацией**

1.1. Заказчик направляет Исполнителю Заявку в виде электронного файла с информацией о передаваемых Отправлениях через API. Каждое Отправление имеет уникальный номер, присвоенный Заказчиком.

1.2. Обмен информацией по Заявкам между Сторонами осуществляется через API.

В случае неработоспособности API Заказчик оформляет Заявку в личном кабинете ИС Исполнителя, при этом Заказчик отслеживает статусы по Заявке самостоятельно в личном кабинете ИС Исполнителя.

1.3. Информация в Заявке:

- Номер Отправления.
- Объявленная ценность.
- Для доставки в ПВЗ/Постамат: идентификатор и адрес выбранного Клиентом ПВЗ/Постамата.
- Для курьерской доставки: координаты и регион, а также при наличии: индекс адреса Клиента, наименование населенного пункта, указание области, наименование улицы, номер дома, номер квартиры или офиса. Номер телефона Клиента.
- ИНН и наименование Продавца. Адрес склада Продавца (индекс, наименование населенного пункта, указание области, наименование улицы, номер дома), номер телефона Продавца.
- Атрибут «Вскрытие разрешено» или «Вскрытие запрещено»
- Атрибут «Частичный выкуп разрешен» или «Частичный выкуп запрещен»
- Фамилия и имя Клиента.
- Вес и габаритные размеры Отправления.
- Информация о товарах в составе Отправления: наименование товара, количество передаваемого товара, стоимость товара.
- Дата доставки на основании сроков, переданных Исполнителем через API.
- Информация о наличии/отсутствии подъемно-разгрузочных услуг.

1.4. Заказчик может изменить ранее переданную информацию о фамилии, имени и номере телефона Клиента через API или электронную почту:

- при доставке в ПВЗ — до передачи статуса о вручении Отправления Клиенту;
- при Курьерской доставке — до передачи статуса о вручения Отправления Курьеру.

1.5. Исполнитель обязуется передавать актуальную информацию о доступности своих ПВЗ/Постаматов (доступность, информацию об ограничениях по весу и по размеру Отправлений в каждом ПВЗ/Постамате) не реже, чем раз в 60 минут. В случае, если Исполнитель нарушил указанный срок и при этом принял Отправления, предназначенные для доставки в недоступный Клиенту ПВЗ/Постамат, Исполнитель связывается с Клиентом и самостоятельно и за свой счёт хранит и доставляет Клиенту Отправления.

1.6. Исполнитель посредством API передаёт следующую информацию об этапах исполнения Заявки с указанием даты и времени событий в течение 60 минут с момента фактического исполнения этапа:

- факт успешной загрузки Заявки в систему Исполнителя;
- факт ошибки регистрации Заявки в системе Исполнителя;

- факт получения Отправления Исполнителем;
- в случае осуществления доставки курьером Исполнителя по адресу Клиента — факт передачи Отправления Курьеру;
- факт вручения Отправления Клиенту;
- факт отказа Клиента от получения Отправления;
- факт назначения новой даты доставки с указанием причины: по просьбе Клиента, по инициативе Исполнителя или по другой причине, а также новую дату вручения Клиенту;
- перечень проблем, произошедших на маршруте, в связи с которыми не удалось выполнить доставку Клиенту;
- факт возврата Отправления Продавцу;
- факт уничтожения Отправления.

1.7. Исполнитель обязуется передавать информацию Заказчику по API о фактических весогабаритных характеристиках Отправлений до момента вручения Отправления Клиенту.

При неполучении Заказчиком уведомления в указанный в настоящем пункте срок, Отправление считается принятым в соответствии с информацией, переданной Заказчиком или в соответствии с Коммерческими условиями.

1.8. Исполнитель обязуется передавать информацию Заказчику по API о стоимости доставки и иных дополнительных услугах, не позднее даты доставки Отправления.

При неполучении Заказчиком информации о стоимости услуг в указанный в настоящем пункте срок или получении стоимости, отличной от стоимости, указанной в Коммерческих условиях, применяется стоимость, указанная в Коммерческих условиях.

1.9. Заказчик имеет право через API или электронную почту направить Исполнителю запрос на отмену Отправления:

- при доставке в ПВЗ — до передачи статуса о вручении Отправления Клиенту;
- при Курьерской доставке — до передачи статуса о вручении Отправления Курьеру.

В качестве ответа на запрос Исполнитель предоставляет информацию об отмене или невозможности отмены Отправления. Исполнитель предоставляет ответ на запрос не позднее чем через 15 минут с момента направления запроса. Информация, переданная Исполнителем как ответ на запрос, не подлежит корректировке.

Если Исполнитель:

- не подтвердил получение запроса/подтвердил отмену в установленный срок, и
- вручил перечисленные в запросе Отправления Клиенту после истечения срока на подтверждение запроса/подтверждения отмены,

Стороны признают такие Отправления утраченными Исполнителем, и Исполнитель обязан возместить Заказчику их стоимость.

1.10. Заказчик имеет право направить на электронную почту Исполнителя запрос о статусе Отправления. Исполнитель сообщает Заказчику о статусе Отправления в течение 24 часов с момента направления запроса.

В случае отсутствия ответа о точном местонахождении Отправления в течение 10 рабочих дней с даты направления запроса, Стороны признают такие Отправления утраченными Исполнителем, и Исполнитель обязан возместить Заказчику их стоимость.

В случае, если Исполнитель обнаружил Отправления в течении 10 рабочих дней с даты направления запроса, Исполнитель обязан сообщить о данном факте Заказчику и:

- доставить Отправление Клиенту, если Отправлению не присвоен статус «Отмена»;
- осуществить возврат Продавцу, если Отправлению присвоен статус «Отмена».

## **2. Получение Отправлений у Продавца**

2.1. Исполнитель принимает Отправления согласно информации, указанной в Заявке. Передача товаров осуществляется либо по Отправлениям, либо по количеству Грузовых мест путем доверительной приемки. Необходимость принимать Отправления путем доверительной приёмки указывается в Заявке.

2.2. Исполнитель обязуется соблюдать правила, установленные на территории склада Продавца. Исполнитель обязан передать данные о транспортном средстве и данные представителя Исполнителя для получения Отправления.

2.3. Исполнитель осуществляет приём Отправлений на складе Продавца в дату и временной интервал, указанные в Заявке. В случае нарушения Исполнителем временного интервала, Заказчик не возмещает Исполнителю убытки, возникшие в связи с таким нарушением.

2.3. В случае, если прием Отправлений не был выполнен в срок по вине Исполнителя, Исполнитель несёт ответственность согласно Приложению №3 к Регламенту.

2.4. Передача отправлений путем доверительной приемки.

2.4.1. Отправления могут быть упакованы Продавцом в одно или более Грузовых мест.

2.4.2. В случае, если сформированные Продавцом Грузовые места содержат несколько отправлений, передача Грузовых мест Исполнителю осуществляется по количеству Грузовых мест согласно Акту приема-передачи Отправлений (по форме Приложения №2 к Регламенту и данным Заявки)

2.4.3. Исполнитель в момент приема Грузовых мест имеет право не принимать Грузовые места в случае отсутствия Акта приемки-передачи Грузовых мест.

2.5. В случае, если в Заявке не указано про доверительную приемку, передача Отправлений Исполнителю осуществляется по Отправлениям и фиксируется в Акте приёма-передачи Отправлений (по форме Приложения №2 к Регламенту), подписанном сторонами. При этом непринятые Отправления фиксируются в Акте приема-передачи, Продавец и Исполнитель заверяют внесенные изменения подписями с двух сторон, а Отправления, не перечисленные в Акте приёма-передачи, не подлежат приёму Исполнителем.

2.6. Заказчик вправе запросить скан-копию и/или оригинал Акта приёма-передачи, а Исполнитель обязуется предоставить его Заказчик в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента получения такого запроса.

2.7. Исполнитель принимает Отправления с учетом следующих условий:

- Отправление должно находиться в индивидуальной упаковке.
- Упаковка должна соответствовать характеру товара, обеспечивать сохранность и быть пригодной для организации доставки.
- Штрих-код должен соответствовать Приложению №1 к Регламенту
- Упаковка Отправления должна исключать возможность доступа ко вложенным в Отправление товарам без нарушения целостности внешней упаковки Отправления

- Упаковка Отправления, содержащего хрупкие товары, должна быть жёсткой и исключать их повреждение. На упаковке в этом случае должна быть нанесена информация, предупреждающая о хрупкости товаров внутри.

2.8. Представитель Исполнителя обязан соблюдать требования к условиям доставки Отправлений с учётом манипуляционных знаков, расположенных на упаковке Отправления. В случае нарушения требований манипуляционных знаков, ответственность за сохранность Отправления несёт Исполнитель в соответствии с п. 5.2 Договора.

2.9. Исполнитель отказывает Продавцу в приёме Отправлений к доставке в случаях:

- отсутствия этикетки со штрих-кодами Отправлений по форме Заказчика;
- несоответствия упаковки Отправления, указанным в п. 2.6 Регламента;
- выявления Отправлений, превышающих максимальные весогабаритные характеристики в соответствии с Коммерческими условиями Исполнителя;
- выявления Отправлений с запрещёнными или несогласованными опасными товарами;
- выявления неидентифицированных или повреждённых Отправлений.

2.10. Исполнитель вправе дополнительно маркировать Отправления собственными этикетками с соблюдением следующих требований:

- этикетка не портит товарный вид (в том числе заводскую упаковку товара);
- этикетка не закрывает этикетку Заказчика.

2.11. Представитель Исполнителя при приёме Отправлений по требованию Продавца обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность и доверенность, подтверждающую его полномочия на осуществление приёма Отправлений.

2.12. Исполнитель передаёт Продавцу подписанные сопроводительные документы, включая необходимые для убытия с территории Склада, не позднее 15 минут после окончания погрузо-разгрузочных работ

### **3. Доставка Отправлений Клиенту**

#### **3.1. Общие условия доставки**

3.1.1. При осуществлении доставки в ПВЗ или Постамат доставка считается осуществлённой в момент, когда Отправление поступило в ПВЗ или Постамат и Клиент был уведомлён о готовности к выдаче путём СМС-информирования, мессенджера или робозвонка. Исполнитель обязан уведомить Клиента о готовности к выдаче Отправления.

3.1.2. В момент вручения Отправления Исполнитель обязан предоставить Клиенту документ по форме Исполнителя для получения подписи, подтверждающей доставку. В случае повреждения транспортной упаковки Отправления, Клиент и представитель Исполнителя вскрывают транспортную упаковку.

В случае отсутствия недостачи или повреждения товаров происходит вручение Отправлений Клиенту.

Обнаружение недостачи или повреждения товаров фиксируются в документе по форме Исполнителя за подписью представителя Исполнителя и Клиента. В таком случае Исполнитель возвращает Отправление Продавцу, согласно Раздела 5 Регламента.

3.1.3. Если по истечении 7 (семи) календарных дней с плановой даты доставки Отправление не было вручено Клиенту по его вине, Исполнитель присваивает Отправлению статус «Отмена» и возвращает его Продавцу. Если Отправление не было вручено по вине Исполнителя, Исполнитель обязан продлить срок передачи Отправления до фактического исполнения своих обязательств, но в срок, не превышающий 7 (семь) календарных дней с момента готовности вручить Отправления.

3.1.4. Отправления, получившие статус «Отмена», должны быть возвращены на склад Продавца.

Если Исполнитель ошибочно передал статус «Отмена» и вручил Отправление Клиенту, Стороны признают такие Отправления утраченными Исполнителем, и Исполнитель обязан возместить Заказчику их стоимость.

3.1.5. Исполнитель имеет право по согласованию с Клиентом вносить изменения в дату доставки и адрес в пределах населенного пункта, сообщив об этом Заказчику посредством API или электронной почты не позднее даты доставки Отправления.

3.1.6. Вскрытие транспортной упаковки Отправлений допускается Клиентом в момент вручения Отправления.

3.1.7. Исполнитель обязан осуществить доставку в срок, согласованный Сторонами, в соответствии со сроками, указанным в Коммерческих условиях.

3.1.8. Нарушением срока доставки считается доставка Отправления Клиенту по вине Исполнителя позднее даты доставки, указанной в Коммерческих условиях.

## **3.2. Дополнительные условия, применимые к доставке Отправлений Курьером**

3.2.1. При осуществлении доставки Курьером до двери, доставка считается осуществлённой в момент вручения Отправления Клиенту по указанному им адресу, в том числе, если в момент вручения Клиент отказался от вручения Отправления. Исполнитель обязуется уведомить Клиента посредством СМС-информирования, мессенджера или робозвонка о выдаче Отправления в доставку не менее чем за 1 час до момента осуществления доставки. В уведомлении должен быть указан номер телефона курьера.

3.2.2. Курьер ожидает Клиента на адресе доставки не более 15 минут. По истечении указанного времени Курьер вправе покинуть адрес доставки без вручения Отправления Клиенту.

3.2.3. Если вручение Клиенту не состоялось, то Исполнитель осуществляет не менее одной повторной попытки доставки с предварительными звонками Клиенту в ближайшие возможные дни доставки, при условии, что Клиент не отказался полностью от Отправления. Предварительные звонки Клиенту и попытки доставки осуществляются в течение 7 (семи) календарных дней с даты первой доставки Клиенту, после чего Отправление признаётся Невостребованным и передаётся Продавцу в порядке, установленном Регламентом.

3.2.4. Доставка Отправлений осуществляется до двери помещения Клиента. По желанию Клиента Исполнитель может произвести транспортировку Отправления внутрь помещения Клиента. Вручение Отправления Клиенту происходит согласно п. 3.1.2 Регламента.

В случае наличия информации в Заявке о необходимости оказания подъемно-разгрузочных услуг, Исполнитель осуществляет доставку Отправления внутрь помещения Клиента. В случае, если в Заявке отсутствовала информация о необходимости оказания подъемно-разгрузочных услуг, и Исполнитель их оказал, такие услуги не подлежат оплате.

## **4. Невостребованные отправления и Клиентские возвраты**

### **4.1. Невостребованные отправления**

4.1.1. Исполнитель обязан уведомить Заказчика по API о статусах Невостребованных отправлений.

4.1.2. Исполнитель обязан доставить Невостребованное отправление до склада Продавца согласно срокам, зафиксированным в Коммерческих условиях.

### **4.2. Клиентский возврат**

4.2.1. Услуга Клиентского возврата оказывается в соответствии с Заявкой.

4.2.2. В рамках услуги Клиентского возврата Исполнитель обеспечивает:

- Предоставление фирменной упаковки — сейф-пакета, пакета, конверта, коробки, полипропиленового мешка, гофрокороба, ящика из гофрированного картона. Упаковка должна соответствовать весогабаритным характеристикам Отправления и обеспечивать сохранность Отправления.
- Предоставление бланка Накладной по форме Исполнителя. Бланк Накладной Исполнителя должен обязательно содержать номер Отправления, переданного в Заявке.
- Возможность отслеживания статуса Отправления по номеру, указанному в Накладной, на сайте Исполнителя

4.2.3. Исполнитель вправе не принимать следующие Отправления к доставке:

- фактический вес которых превышает ограничения на выбранном ПВЗ;
- вложение соответствует пункту из перечня товаров, запрещённых к пересылке.

4.2.4. Порядок оказания услуг Клиентского возврата:

4.2.4.1. Время приёма Отправлений у Клиентов определяется временем работы ПВЗ.

4.2.4.2. Клиент предъявляет товары, предназначенные для возврата.

4.2.4.3. В случае, если упаковка не исключает возможность доступа к товарам или упаковка отсутствует, Исполнитель обязан осуществить доупаковку своими силами согласно п. 4.2.2 Регламента.

4.2.4.4. Исполнитель принимает Отправления к возврату в случае, если Клиент называет Исполнителю номер Заявки и/или трек-номер Отправления.

4.2.4.5. Товары упаковываются в присутствии Клиента. Исполнитель обязан выдать Накладную по требованию Клиента.

4.2.4.6. Исполнитель фиксирует Накладную в системе Исполнителя.

4.2.5. Доставка по услуге Клиентский возврат осуществляется в соответствии с Заявкой до склада Продавца.

## **5. Передача возвратов Продавцу.**

5.1. Невостребованные отправления и Клиентские возвраты подлежат возврату Продавцу.

Возврат таких Отправлений осуществляется по Накладной по форме Исполнителя. Подтверждением доставки Невостребованного отправления или Клиентского возврата является подписанная Исполнителем и Продавцом Накладная.



5.2. Возвратный документ должен содержать следующую информацию:

- номер Отправления,
- трек-номер Отправления,
- стоимость Отправления,
- наименование и адрес Продавца.

5.3. Нарушением срока возврата считается возврат Отправления Продавцу по вине Исполнителя позднее плановой даты возврата в соответствии с Коммерческими условиями.

5.4. В случае, неудачной попытки вручения Отправлений Продавцу по вине Продавца, Отправление размещается на хранение у Исполнителя. Исполнитель обязан сообщить по API или электронной почте о местонахождении Отправления Заказчику для самостоятельного забора Отправления Продавцом с указанием адреса и графика работы склада/сортировочного центра Исполнителя.

Исполнитель обязан хранить Отправления в течение не менее 7 календарных дней с момента передачи статуса хранения Отправлений у Исполнителя не тарифицируется.

По истечении 30 дней хранения Отправление подлежит уничтожению согласно п. 3.5 Договора.





Форма Акта приема-передачи № \_\_\_\_\_

**Акт приема-передачи Отправлений № <номер >**

г. <Город>

<дата формирования Акта>

Отправитель (мерчант/продавец): \_\_\_\_\_ (юридическое наименование)

Исполнитель (служба доставки): \_\_\_\_\_ (юридическое наименование)

Настоящий акт составлен о том, что в указанную выше дату Отправитель (мерчант/продавец) передал, а Исполнитель (служба доставки) принял следующие Товары:

№ п/п	Номер отправления ООО «Лада Цифра»	Номер отправления Логистического партнера	Кол-во Товаров, шт.	Наименование товара	Объявленная стоимость Товара, руб.	Объявленная стоимость Отправления, руб.
1	<номер отправления «Лада Цифра»>	<Номер отправления Логистического партнера>	2	<наименование товара>		
				<наименование товара>		
2	<номер отправления «Лада Цифра»>	<Номер отправления Логистического партнера>		<наименование товара>		
Всего:						

Передаваемые места отправлений упакованы в индивидуальные упаковки. Упаковка не нарушена.

Замечаний по внешнему виду мест отправлений со стороны представителя Исполнителя не имеется.

**Отправитель (мерчант/продавец):**  
<юридическое наименование>

**Исполнитель (служба доставки):**  
<юридическое наименование>

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
должность      подпись      ФИО

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
должность      подпись      ФИО

**Показатели качества и ответственность Исполнителя за нарушения**

<b>Нарушение</b>	<b>Целевой показатель качества за каждый месяц</b>	<b>Мера ответственности (выбор меры ответственности на усмотрение Заказчика, при этом Заказчик вправе выбрать несколько мер ответственности)</b>
Отказ в принятии Отправлений	Количество непринятых Отправлений по подтвержденным Заявкам, направленным по API, не должно превышать 1% от общего количества Отправлений, переданных Исполнителю. Расчет включает только вину Исполнителя	В случае отказа в принятии Отправлений Исполнитель обязуется оплатить Заказчику штраф в размере 200% тарифа за доставку Отправления по непринятой Заявке. Штраф применяется ко всем Отправлениям по непринятым Отправлениям только в случае нарушения Исполнителем целевых показателей SLA.  Расторжение договора и/или приостановка отгрузки Отправлений.
Нарушения сроков доставки	Количество Отправлений, доставленных в срок (в плановую дату доставки, рассчитанную на основании Коммерческих условий) должно составлять не менее 95% от общего количества Отправлений, переданных Исполнителю в отчетный период. Расчет включает только вину Исполнителя	В случае нарушения согласованных сроков доставки Исполнитель обязуется оплатить Заказчику штраф в размере 200% тарифа за доставку Отправления. Штраф применяется ко всем Отправлениям, по которым был нарушен срок доставки, в случае нарушения Исполнителем целевых показателей SLA.  Расторжение договора и/или приостановка отгрузки Отправлений.
Нарушения сроков возврата	Количество Отправлений, возвращенных в срок (в плановую дату возврата, рассчитанную на основании Коммерческих условий) должно составлять не менее 95% от общего количества возвратных Отправлений. Расчет включает только вину Исполнителя.	В случае нарушения согласованных сроков возвратов Исполнитель обязуется оплатить Заказчику штраф в размере 200% тарифа за доставку возвратного Отправления. Штраф применяется ко всем возвратным Отправлениям с нарушенным сроком возврата в случае нарушения Исполнителем целевых показателей SLA.  Расторжение договора и/или приостановка отгрузки Отправлений.
Нарушение при доставке/возврате Отправлений	95% общее количество выполненных доставок без	Расторжение договора и/или приостановка отгрузки Отправлений.

	<p>нарушений; расчет включает только вину Исполнителя.</p> <p>К нарушению при доставке Отправлений относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- утрата/повреждение Отправлений при доставке/возврате;</li> <li>- отмена доставки Отправлений при доставке/возврате.</li> </ul>	
Жалобы	<p>Количество жалоб на оказание услуг Исполнителем применительно к любым источникам обратной связи не должны превышать 5% от общего количества Отправлений, переданных Заказчиком Исполнителю.</p>	<p>Расторжение договора и/или приостановка отгрузки Отправлений.</p>