



Инструкция по забору и доставке отправлений

ТОО Spark Logistics

Общие положения

1. Отправитель оформляет заказы для отправления и при помощи согласованных сторонами методов (Личный кабинет или интеграция), передает их. Груз должен быть готов к передачи курьерской службе SL к согласованному времени с 12–00 до 16-00 заказы созданные после данного времени переноситься на следующий день.
2. При получении заказа от клиента, сотрудник службы доставки связывается с клиентом для уточнения готовности груза и нет ли изменения, за 30 минут до забора груза.
3. К приезду курьера накладная SL должна быть заполнена или распечатано если заказ создан в личном кабинете и груз должен быть готов к отправке. Если груз не готов по одной накладной на день забора данная накладная должна быть удалена с системы. Заказ, созданный в день отправления, должен соответствовать по направлению и количеству мест, если клиент хочет добавить груз на другие направления он обязан создать заказ или новое направления и распечатать накладную с ЛК или заполнить вручную накладную уведомив менеджера при ручном заполнении.
4. Грузоотправитель должен удостовериться в соответствии маркировочных знаков на упаковке, что снижает возможность боя груза при транспортировке, складировании и хранении. При отсутствии такой упаковки грузоотправитель должен согласовать дополнительную упаковку груза с менеджером.

Примечание: если отправляемый груз имеет стикер или иной знак с классификацией опасности на наружной упаковке, то данный груз не будет отправлен авиатранспортом. При возникновении

такого случая, груз автоматически будет возвращен на склад для уточнения деталей с отправителем по принятию дальнейшего решения об отправке подобных грузов.

5. Отправитель вместе с представителем транспортной компании (далее ТК) производит внешний осмотр упаковки отправления. Курьер принимает товар по количеству указанных мест накладной без досмотра содержимого на предмет качества и количества/наличия. Внутри тарная приемка осуществляется по согласованию с клиентом по отдельному тарифу или условию договора.
6. Отправитель обязуется заранее промаркировать все отправляемые грузы согласованной сторонами этикеткой (в рамках процесса интеграции), *при наличии хрупкого груза нужно осуществить дополнительную упаковку у отправителя заранее согласовав с менеджером ОВ.*
7. Отправитель дополнительно распечатывает 4 (четыре) транспортные накладные для каждой стороны отдельно, где должны быть точно и четко указаны контактные данные отправителя и получателя в следующем порядке: наименование города, название улицы, номер дома (офиса), номер телефона, название магазина, а также контактное лицо для связи.
8. Весь доставленный товар на склад проходит терминальную обработку, контрольное взвешивание и снятие замеров отправляемого груза. Так же по согласованию с ТК производится дополнительная упаковка, согласно которой будет выставляться стоимость перевозки.
9. Далее товар отправляется в накопитель города назначения.
10. При внутригородском отпадлении доставка происходит на следующий день, если не предусмотрена иная доставка как доставка в день в день.
11. При расчете сроков доставки груза день заора не учитывается. Отправление происходит согласно графику движения автотранспорта ТК, но не ранее следующего дня после заора груза и по графику отправки ТС.
12. Сроки доставки указываются в рабочих днях и согласовываются ТК и отправителем в приложении к договору.
13. Товар проходит дополнительную процедуру на наличие/выявления несоответствий поступившего товара, далее терминальную обработку по прибытию в город назначения.

14. При выявлении несоответствия по количеству мест, брака, разрыва упаковки или иных дефектов, составляется акт для дальнейшего разбирательства, или же согласовывается доставка не комплектного груза с актом.
15. Товар выдается курьеру на доставку в зависимости от времени прихода транспортного средства в регион. (SLA 24 часа по прибытию в город назначения).
16. Перед доставкой товара курьер связывается с получателем за 30 минут/операторы колл-центра (КЦ) согласовывают дату доставки за день
17. Если данные, указанные отправителем в транспортной накладной неверны или не актуальны (неверный номер телефона, отсутствие ответа) товар возвращается на склад и вносится в лист ожидания для дальнейшего получения инструкций от ответственного менеджера и/или отправителя. Повторная доставка осуществляется на следующий день. В случае, неудачной доставки, груз повторно возвращается на склад и осуществляется отмена заказа с передачей статуса/причины при помощи интеграции или по согласованию с клиентом.
18. Получатель ставит роспись на транспортной накладной в момент получения груза с указанием фамилии, времени и даты получения.
19. После подписания получателем в транспортной накладной, груз считается доставленным и дальнейшие претензии не принимаются.
20. Время на принятие груза получателем не должно превышать 30 минут, если на момент получения груза получатель обнаруживает недостачу/повреждение, то актирует и подписывает с курьером на месте. Без подписанного акта дальнейшие претензии не рассматриваются/ ТК оставляет за собой рассмотрения претензии по данной накладной.
21. Статусы доставки передаются отправителю по API или по ЛК, также по QR на самой накладной;
Доставка за пределами черты города осуществляется согласно графику, указанного в приложении к договору.
22. При обнаружении несоответствия по количеству мест, брака, разрыва упаковки или иных дефектов, то регион получатель на месте не выгружая груз фиксирует на видео повреждение для дальнейшего разбирательства. Акт в обязательном порядке подписывается

водителем. В случае отказа водителя от подписания Акта, регион звонит уполномоченному лицу по логистике (кто ставил машину) и согласовывают вопрос подписания акта или доставку груза в ненадлежащей упаковке с актом.

23. Клиентом Spark Logistics накладная пописывается на момент доставки, в остальных случаях, в обязательном порядке проводится верификация, после товар отдается клиенту.

Как принимать/возвращать товар в замплере

- при заборе у ТК должна осмотреть весь товар (на количество, на комплектность, упаковку). То есть, на момент проведения замплером ТСД (Терминал сбора данных) рядом должен присутствовать наш ответственный сотрудник и контролировать проведение. В случае выявления: повреждении/царапин/вмятин/промокания, ответственный сотрудник ТК вносит в ТЗД соответствующие комментарии.
- После распечатки Акта приема-передачи проверить комментарии и после этого подписать **ТОО Spark Logistics** акт о приеме
- **При заборе R (Возвратный товар период возврата от получателя в течении 14 дней) есть один совет.** При обнаружении несоответствии по товару или по упаковке, в обязательном порядке нужно сфотографировать, далее заактивировать с клиентом и хранить у себя. При поступлении претензии, Каспи регион может отправить данные по нужным накладным. Тем самым регион обеспечит себе безопасность.
- При отправке груза V (Возвратный товар, отмененный по инициативе получателя)
- Регион получатель должен осмотреть груз. При обнаружении несоответствии по количеству мест, брака, разрыва упаковки и т.д., составляется акт и высылают специалисту КК.
- Составленный акт отправляют по почте/WA специалисту КК. В свою очередь КК фиксируют все акты.