



ООО «СПСР-ЭКСПРЕСС»

Адрес местонахождения: 107031, г. Москва, ул. Рождественка, д. 5/7, стр. 2, пом. V, ком. 18

Почтовый адрес: 109316, г. Москва, Волгоградский пр. 42, корп.23

ИНН 7715356456 КПП 770201001 ОГРН 1027715016218

Р/с 40702810900001425411 в АО «РАЙФАЙЗЕНБАНК» г. Москва

БИК 044525700 К/с 30101810200000000700

Тел.: +7 (495) 981 10 10, факс: +7 (495) 981 10 00

Описание продуктовой линейки «Онлайн» для компаний дистанционной торговли. Версия – 4.1

1. Определение услуг

Гепард-Онлайн – это услуга для интернет-магазинов и компаний дистанционной торговли по сверхбыстрой доставке товаров (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения) преимущественно воздушным транспортом.

Пеликан-Онлайн – это услуга для интернет-магазинов и компаний дистанционной торговли по доставке товаров (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения) наземным и/или воздушным транспортом в оптимальные сроки.

Зебра-Онлайн – это экономичная услуга для интернет-магазинов и компаний дистанционной торговли по доставке товаров (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения) наземным транспортом.

2. Характеристика услуг

- Ограничения по весу и габаритам:
 - Минимальный тарифицируемый вес: 1 кг;
 - Максимальный физический вес одного месса: Гепард – 20,8 кг, Пеликан, Зебра – 31,5 кг;
 - Максимальный объёмный вес одного места: Гепард – 20,8 кг, Пеликан, Зебра – 43.2 кг;
 - Максимальный физический вес партии по 1 накладной: Гепард – 20,8, Пеликан, Зебра – 100 кг;
 - Максимальное количество мест по одной накладной: Гепард – не более 9, Пеликан, Зебра – без ограничений;
 - Максимальное количество артикулов при частичной доставке: 10 артикулов;
 - Ограничения по габаритам: Пеликан: длина одной стороны ≤ 120 см; Зебра: длина одной стороны ≤ 180 см; Гепард: длина/ширина/высота не более 50 см.
- Ограничение по характеру груза (только для Гепард-Онлайн):
 - Документы и печатная продукция;
 - Товары народного потребления (без техники или единичное количество);
 - Техника и электроника без ГСМ и без аккумуляторных батарей (АКБ);
- Ограничение по географии (только для Зебра-Онлайн), только города, в которые возможна наземная доставка: в соответствии с перечнем обслуживаемых населённых пунктов. Можно уточнить на сайте <http://www.spsr.ru/ru/node/292>.
- Предварительное согласование с Получателем даты, времени и адреса доставки по телефону тарифицируется отдельно. В первую очередь оператор call-центра связывается с получателями по услуге Пеликан, затем по Зебре. С Гепардом услуга не совместима.
- Бесплатная переадресация возможна в пределах одного города.
- Способ доставки:
 - Курьерская доставка товара до двери получателя;
 - Click & Collect (самовывоз): Получение товара на пункте выдачи заказов SPSR (в офисе партнеров max. стоимость – 15 000 рублей) или постамате Pick Point (max. длина одной стороны 60 см) – доступен для Пеликан и Зебра, для Гепард – только по предварительному согласованию с менеджером;
- Сроки доставки можно уточнить на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx.
- Срок бесплатного хранения отправления: не более 15-ти календарных дней с момента поступления отправления в филиал Получателя СПСР-ЭКСПРЕСС, кроме отправок, по которым согласована дата доставки.
- Максимальный срок возврата товара: срок доставки до филиала плюс 15 календарных дней.
- Наличие мобильного телефона Получателя – обязательное условие (допускается указание рабочего номера телефона для отдельных сервисов).

Описание продуктовой линейки «Онлайн» для компаний дистанционной торговли. Версия – 4.1

- Доставляемые товары: товары, отвечающие установленным требованиям. Ограничения можно уточнить на сайте – в разделе о запрещенных к перевозке грузах (<http://www.spsr.ru/ru/node/375>) и о ценных и опасных грузах (<http://www.spsr.ru/ru/node/376>).
- Максимальная стоимость товаров по одной накладной: при доставке до двери – 150 000 руб., до клиентского зала – 500 000 руб.
- Максимальная итоговая сумма при оплате товара в момент вручения по одной накладной:
 - для Республики Тыва – 15 000 руб. до двери;
 - для всех остальных регионов РФ – 150 000 руб. до двери, 500 000 руб. до клиентского зала;
 - для Республики Казахстан «доставка до двери» – до 20 000 руб. (100 000 тенге), «доставка до клиентского зала» – до 315 000 руб. (1 500 000 тенге)
- Все отправления подлежат обязательному страхованию.
 - Обязательная минимальная объявленная ценность или оценочная стоимость отправления – 100 руб.
 - Для отправок в Республику Казахстан – 0,35% от оценочной стоимости вложимого накладной.
- Упаковка:
 - Для услуг Гепард и Пеликан: бесплатная упаковка (курьер-пак и пластиковый конверт) возможна, стоимость коробок – согласно утвержденным тарифам (прайс-лист см в разделе «Упаковка» на сайте: <http://www.spsr.ru/ru/node/374>).
 - Для услуги Зебра: Все отправления должны быть упакованы в коробки. Заказчик упаковывает имеющиеся у него коробки, либо СПСР-ЭКСПРЕСС предоставляет фирменную упаковку за отдельную плату. Стоимость коробок – согласно утвержденным тарифам (прайс-лист см в разделе «Упаковка» на сайте: <http://www.spsr.ru/ru/node/374>). В отдельных ситуациях, по согласованию менеджера, предоставляется бесплатная упаковка.
- Вручение отправок Получателю должно осуществляться только внутри помещений (офис, квартира, проч.).
- Факт доставки отправления Получателю подтверждается его подписью в накладной или ином сопроводительном документе.

3. Стандартный сервис

- Прием и обработка отправления осуществляется на терминале СПСР-ЭКСПРЕСС, предусмотрено использование реестра
 - Для услуги «Гепард-онлайн» в стандартный сервис входит сбор отправления со склада интернет-магазина;
- По реестру прием осуществляется по установленной процедуре:
 - физическая копия реестра должна передаваться вместе с отправлением и содержать подписи обеих сторон;
 - Электронная форма реестра должна быть передана в СПСР-ЭКСПРЕСС заблаговременно в соответствии с установленной процедурой обмена данными;
- Обработка отправления на терминале СПСР-ЭКСПРЕСС в соответствии со стандартами / стандартными условиями перевозки / договора;
- Обязательное Информирование Получателя о дате, времени и адресе доставки посредством SMS (подробнее о схеме и количестве СМС при различных событиях в процессе доставки – в описании элемента базового продукта для компаний дистанционной торговли «Доставка в плановую дату»);
 - Для городов, в которых недоступен базовый продукт «Доставка в плановую дату», но он предоставляется интернет-магазину, по умолчанию устанавливается бесплатная опция «Согласование даты и времени доставки»;
- Доставка отправления до Получателя;
- Вручение отправления получателю и получение подписи Получателя за доставку отправления;
- Возврат недоставленного товара по установленным процедурам СПСР-Экспресс;
- Формирование отчета в соответствии с условиями договора и направление его Заказчику.

4. Дополнительные платные сервисы

- Согласование даты и времени доставки по телефону (не совместим с Гепард);

Описание продуктовой линейки «Онлайн» для компаний дистанционной торговли. Версия – 4.1

- Проверка комплектности (искл. Республика Казахстан);
- Проверка работоспособности (искл. Республика Казахстан);
- Сбор отправления у Заказчика (искл. Республика Казахстан);
- Примерка (искл. Республика Казахстан);
- Частичная доставка (искл. Республика Казахстан);
- Возврат сопроводительных документов Отправителю (искл. Республика Казахстан)
- Доставка лично в руки (искл. Республика Казахстан);
- Оплата товара в момент вручения (COD);
- Страхование отправок;
- Хранение на складе не доставленных отправок (искл. Республика Казахстан);
- Погрузо-разгрузочные работы (искл. Республика Казахстан);
- Дополнительная упаковка (искл. Республика Казахстан);

В случае, когда клиент хочет воспользоваться определенной услугой с дополнительным платным сервисом, который с запрашиваемой услугой несовместим, необходимо отправить дополнительный запрос персональному менеджеру для выбора подходящей услуги.

Описание дополнительных сервисов:

4.1. Оплата товара в момент вручения (COD) – возможность Получателю оплачивать доставку товаров и дополнительных сервисов наличными денежными средствами или банковской картой в момент вручения.

- Получение суммы оплаты за товар (в случае опции «Оплата товара в момент вручения»)
- Получатель уплачивает итоговую сумму наличными денежными средствами или банковской картой (стоимость доставки, стоимость товара, а также выбранные заранее дополнительные сервисы, если это предусмотрено договором).
- Курьер вручает Получателю кассовый чек об оплате итоговой суммы.
- Товар передается Получателю после оплаты и проставления подписи в накладной или ином сопроводительном документе.
- СПСР-ЭКСПРЕСС является платежным агентом и взимает с Заказчика комиссию за сбор и перевод денежных средств.
- Подробное описание географии сервиса см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx

4.2. Сбор отправления у Заказчика – возможность для Заказчика заказать сбор отправления со своего склада курьером СПСР-ЭКСПРЕСС.

- Сбор осуществляется в два временных диапазона: с 9:00 до 13:00 или с 13:00 до 18:00.
- Сбор в определенное время осуществляется только при наличии оговоренного расписания.

4.3. Проверка комплектности - возможность проверки Получателем соответствия доставленного товара заказанному (внешний осмотр).

- Если доставленный товар не соответствует заказанному, либо имеются внешние повреждения заводской упаковки, то курьер просит Получателя подписать накладную или иной сопроводительный документ с проставлением соответствующей отметки (неверный заказ, внешние повреждения). В случае отказа Получателя, курьер фиксирует в накладной или ином сопроводительном документе отказ и расписывается сам.
- В случае повреждения Получателем заводской упаковки на месте вскрытия товар возврату не подлежит;
- Время ожидания курьера - до 10 минут, ожидание курьером сверх этого времени тарифицируется отдельно;
- Подробное описание географии сервиса см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx

4.4. Проверка работоспособности - возможность Получателю удостовериться в корректной работе товара до его оплаты.

Описание продуктовой линейки «Онлайн» для компаний дистанционной торговли. Версия – 4.1

- Проводится только Получателем товара и только в присутствии курьера.
- Если проверяемый товар оказался неработоспособен, то курьер просит Получателя подписать накладную или иной сопроводительный документ с проставлением соответствующей отметки (товар не работает, брак, испорчен). В случае отказа Получателя, курьер фиксирует в накладной или ином сопроводительном документе отказ и расписывается сам.
- СПСР-ЭКСПРЕСС не несёт никакой ответственности за возможное повреждение товара в ходе проверки работоспособности.
- Получатель вправе отказаться от товара, указав причину возврата в накладной или ином сопроводительном документе.
- Сервис «Проверка работоспособности» включает в себя сервис – «Проверка комплектности».
- Время ожидания курьера - до 10 минут, ожидание курьером сверх этого времени тарифицируется отдельно.
- Подробное описание географии сервиса см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx

4.5. Примерка товара – возможность примерки одежды и обуви до их оплаты.

- Передача Получателю товара для примерки:
 - для курьерской доставки: не более 1 единицы товара одновременно;
 - для клиентских залов Москвы: не более 5-ти единиц товара одновременно;
 - для всех остальных регионов РФ: не более 1 единицы товара одновременно.
- Примерка обуви должна происходить в присутствии курьера.
- Одежда может примеряться в соседнем помещении (комнате или офисе). При доставке товара с оплатой в момент вручения Получатель должен передать курьеру СПСР-ЭКСПРЕСС денежный залог в размере не менее стоимости передаваемого Получателю товара.
- СПСР-ЭКСПРЕСС не несёт ответственность за возможное повреждение товара в ходе примерки. Если после примерки товар оказался повреждён, то курьер просит Получателя подписать накладную или иной сопроводительный документ с проставлением соответствующей отметки (брак). В случае отказа Получателя, курьер фиксирует в накладной или ином сопроводительном документе отказ и расписывается сам.
- Во избежание подмены товара курьер в обязательном порядке должен присутствовать при упаковке возвращаемого товара. Перед упаковкой товара курьер должен проверить товар на отсутствие повреждений и сверить артикул на товаре с артикулом в накладной или ином сопроводительном документе. В случае отсутствия этикетки или артикула товар возврату не подлежит.
- Получатель вправе отказаться от товара, указав причину возврата в накладной или ином сопроводительном документе.
- Сервис «Примерка» включает в себя сервис «Проверка комплектности».
- К примерке товара не допускаются следующие товары:
 - чулочно-носочные изделия;
 - нижнее бельё.
- Время ожидания курьера - до 10 минут, ожидание курьером сверх этого времени тарифицируется отдельно.
- Подробное описание географии сервиса см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx

4.6. Частичная доставка – возможность получить и оплатить те товары, которые выбрал Получатель.

- Невостребованные Получателем товары возвращаются Заказчику.
- Возврат товара оплачивается в соответствии с действующими тарифами.
- Частичная доставка – сервис, имеющий ограниченную географию, которую можно уточнить на сайте
- Тарификация услуги и время ожидания курьера зависят от количества артикулов в заказе.
- Сервис «Частичная доставка» включает в себя следующие виды сервисов:
 - проверка комплектности;
 - примерка (включает в себя проверку комплектности);

Описание продуктовой линейки «Онлайн» для компаний дистанционной торговли. Версия – 4.1

- проверка работоспособности (включает в себя проверку комплектности).
- Подробное описание географии сервиса см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx
- 4.7. Возврат сопроводительных документов Отправителю (Заказчику)** - сбор документов во время доставки товаров и возврат Заказчику подписанных Получателем сопроводительных документов либо документов, которые Получатель должен предоставить курьеру СПСР-ЭКСПРЕСС по согласованию с Заказчиком. Входит в стандартный комплект дополнительных услуг СПСР-ЭКСПРЕСС, подробнее см. на сайте - <http://www.spsr.ru/ru/node/370>
- 4.8. Доставка лично в руки** - вручение отправления лично в руки Получателю, указанному отправителем в накладной СПСР-ЭКСПРЕСС. Входит в стандартный комплект дополнительных услуг СПСР-ЭКСПРЕСС, подробнее см. на сайте - <http://www.spsr.ru/ru/node/370>
- 4.9. Страхование отправлений** – Защита страхователя от убытков, наступающих в результате повреждения или утраты отправлений/грузов в результате доставки/перевозки. При утере/порче отправления/груза возмещение ущерба производит страховая компания. Входит в стандартный комплект дополнительных услуг СПСР-ЭКСПРЕСС, см. на сайте - <http://www.spsr.ru/ru/node/370>
- 4.10. Объявленная ценность** - Повышение ответственности СПСР-ЭКСПРЕСС за доставляемые грузы. При утере/порче отправления/груза возмещение ущерба производит СПСР-ЭКСПРЕСС. Входит в стандартный комплект дополнительных услуг СПСР-ЭКСПРЕСС, см. на сайте - <http://www.spsr.ru/ru/node/370>
- 4.11. Доставка в вечернее время** – услуга по доставке отправлений во временной интервал после 18-00 и до 21-00 в будние дни. Подробнее о географии оказания услуги см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx
- 4.12. Доставка в выходной день** – услуга по доставке отправлений в выходные дни. Подробнее о географии оказания услуги см. на сайте - http://www.spsr.ru/doc/uslugi/online_geography.xlsx

5. Возврат товара

- Возврат не доставленного товара (полностью или частично) по умолчанию осуществляется в том же режиме, что и доставка;
- Клиент может изменить свой режим возврата с помощью запроса персональному менеджеру (например, для Пеликана запросить наземный возврат по тарифу Зебра);
- Возвратные накладные тарифицируются отдельно;

6. Расчёты с Заказчиком:

- Все расчёты с Заказчиком производятся в безналичной форме.
- СПСР-ЭКСПРЕСС переводит Заказчику в безналичной форме 100% собранных от Получателя денежных средств (без удержания стоимости услуг СПСР-ЭКСПРЕСС).
- Заказчик оплачивает услуги СПСР-ЭКСПРЕСС – услуги по доставке, дополнительные сервисы и агентское вознаграждение за перевод денежных средств на основании выставленного счета в соответствии с условиями договора.
- При отказе Получателя оплачивать товар, товар возвращается Заказчику. Стоимость возврата вместе со стоимостью доставки оплачивается Заказчиком в соответствии с условиями договора.

7. Расчёт и учёт веса:

- Расчет производится по каждому месту накладной. Если объёмный вес превышает физический, тариф за доставку определяется по объёмному весу. Расчетный вес по накладной равен сумме больших значений по каждому месту.

Расчёт объёмного веса производится по формуле $\frac{\text{Длина(см)} * \text{Ширина(см)} * \text{Высота(см)}}{5000}$.