

Правила Оказания Складских Услуг

Приложение № 2

к Договору комплексного оказания услуг (услуги фулфилмента) (далее - «Договор»)

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ СКЛАДСКИХ УСЛУГ

1. Глоссарий

Товар - перевозимый груз, ТМЦ преданные Заказчиком на хранение Исполнителю.

ТН - транспортная накладная на груз по форме, приведённая в Приложении № 4 к Постановлению Правительства РФ от 21.12.2020 № 2200 «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом» (или CMR).

ТОРГ-2/ТОРГ-3 - Унифицированная форма ТОРГ-2. Акт о расхождениях в количестве или качестве товара, выявленных при приемке ТМЦ, поступивших от российского поставщика. Унифицированная форма ТОРГ-3. Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке импортных товаров.

ТС - транспортное средство.

CMR - международная товарно-транспортная накладная на перевозимый груз.

Заказ - **задание**, запрос покупателя Заказчику на поставку и продажу товара или услуги.

Отправление -подготовленная к отгрузке посылка, содержащая товары, адресованные от имени Заказчика получателю.

Закрытый регион - регион, отгрузка в который ограничена на временной или постоянной основе оператором почтовой связи, курьерской службой или Заказчиком.

Сторнирование заказа - отмена (аннуляция) заказа без его удаления в учетной системе Исполнителя.

Бар-код – матричный код товара, указанный на упаковке с товаром.

РПО – регистрируемое почтовое отправление.

Форма 103 – список для отправки партионных почтовых отправлений в АО «Почта России».

ТМЦ – товарно-материальные ценности.

Распоряжения на приемку товара – размещенная Заказчиком в Информационной Системе Исполнителя информация о поставке Заказчиком товара.

Покупатель – покупатель товара Заказчика.

Распоряжения на отгрузку товара – размещенная Заказчиком в Информационной Системе Исполнителя информация об отгрузке Заказчиком Товара или информация, полученная из систем интеграции с маркетплейсами о размещении Покупателем заказа на товар.

Представитель заказчика – Лицо уполномоченное Заказчиком подписывать накладные и Акты при приемке-передаче товара Заказчика.

Недостача товара – выявленное в процессе штучного приема товара расхождение в меньшую сторону, между распоряжением на приемку товара и фактическим количеством.

Излишек товара – выявленное в процессе штучного приема товара расхождение в большую сторону, между распоряжением на приемку товара и фактическим количеством.

2. Общие положения

Настоящие Правила содержат описание процессов операционного взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком при оказании услуг, определённых Договором.

Все услуги, предоставляемые Исполнителем, должны быть оказаны в соответствии с требованиями, указанными в настоящих Правилах, а также в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Заказчик гарантирует наличие у него разрешительных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Таможенного Союза, документов, подтверждающих имущественные права, которые Заказчик обязуется предоставить по запросу Исполнителя в виде надлежащим образом заверенных копий.

3. Контактные лица

1. Контактные лица со стороны Заказчика

Заказчик назначает одного или нескольких своих сотрудников основными контактными лицами в повседневной работе с Исполнителем с предоставлением адресов электронной почты, таким контактными лицам предоставляется доступ в

системы Исполнителя – ПО «Кактус», ЛК «Темполайн». Запросы и данные, заведенные в системы с авторизованных адресов, принимаются в качестве официальных и верных запросов Заказчика.

Назначение или замена ответственных лиц со стороны Заказчика с указанием их полномочий доводится до сведения Исполнителя в письменном виде (в том числе посредством электронной почты) за 24 часа до даты, которая будет считаться датой назначения или соответствующей замены ответственного лица. При замене ответственного лица Заказчик указывает какие авторизованные доступы в системы необходимо удалить, и Исполнитель обязуется произвести удаление в течение 24 часов с момента получения запроса.

2. Коммуникация с Исполнителем

Исполнитель обрабатывает запросы, полученные с авторизованных e-mail адресов или заведенных в систему посредством использования тикет системы с авторизованных адресов Заказчика.

4. Обмен данными

Учет движения товара Заказчика в рамках оказания услуг по Договору осуществляется в учетной информационной системе Исполнителя. Заказчик производит интеграцию с информационной системой Исполнителя через web-сервис Исполнителя WebAPI или работает, используя облачное программное обеспечение «Кактус», которое позволяет автоматизировать выгрузку в адрес Исполнителя товарной номенклатуры Заказчика, распоряжений на приемку и отгрузку товара, а также получать отчетность по статусам выполнения распоряжений и отчетов по состоянию остатков товара на складе.

Для своевременного планирования и выполнения Исполнителем распоряжений на приемку или отгрузку товара требуется заблаговременная выгрузка Заказчиком данных в учетную информационную систему Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственность за возможные задержки в приемке или отгрузке товара по поручениям вследствие несвоевременной передачи Заказчиком товарной номенклатуры и/или распоряжений на приемку или отгрузку товара, а также вследствие некорректной или неполной информации, содержащейся в таких поручениях.

5. Перспективные планы Заказчика

Для эффективного планирования Исполнителем своих ресурсов и гарантированного оказания услуг по договору в ожидаемом Заказчиком объеме Заказчик обязуется заблаговременно предоставлять Исполнителю перспективные и уточненные планы по объемам поступающего на склад Исполнителя товара и отгрузкам со склада товара в адрес клиентов и контрагентов Заказчика.

5.1. Перспективные планы Заказчики по поставкам товара Исполнителю

Заказчик предоставляет перспективный/уточненный план по приемке товара в согласованном формате с указанием количества товара, планируемого к поставке на склад Исполнителя и разбивкой товара по категориям на период год, квартал, месяц, в следующие сроки:

- План на следующий год с разбивкой по месяцам предоставляется не позднее ноября текущего года;
- План на предстоящий квартал с разбивкой по месяцам предоставляется не позднее 20-го числа, предшествующего кварталу месяца;
- План на предстоящий месяц с разбивкой по неделям предоставляется не позднее 20 числа предшествующего месяца.

Исполнитель резервирует место для хранения товаров Заказчика на основании его квартальных прогнозов.

Фактические объемы поступающего товара, превышающие 20% от согласованного плана, выполняются Исполнителем при наличии у него необходимых ресурсов в негарантированные настоящими правилами сроки.

5.2. Перспективные планы Заказчика по отгрузкам товара со склада Исполнителя

Заказчик предоставляет перспективный/уточненный план по отгрузкам товара со склада Исполнителя в адрес оператора почтовой связи и/или курьерских служб на период год, квартал, месяц, неделя.

Перспективный план согласованного формата должен содержать данные за период по планируемому количеству отправок к отгрузке, среднему количеству товарных вложений в одно отправление и предоставляться Исполнителем Заказчику в следующие сроки:

- План на следующий год с разбивкой по месяцам предоставляется не позднее ноября текущего года;
- План на предстоящий квартал с разбивкой по месяцам предоставляется не позднее 20-го числа, предшествующего кварталу месяца;
- План на предстоящий месяц с разбивкой по неделям предоставляется не позднее 20 числа предшествующего месяца.
- План на предстоящую неделю с разбивкой по дням предоставляется не позднее четверга предшествующей недели.

Плановые объемы, указанные в уточненных планах, не должны отличаться от плановых объемов, указанных в перспективных планах более, чем на 20%.

Фактические объемы, превышающие 20% от согласованного плана, выполняются Исполнителем при наличии у него необходимых ресурсов в негарантированные настоящими правилами сроки.

6. Приемка товара на складе Исполнителя

Приемка товара Заказчика по грузовым местам на складе Исполнителя осуществляется в Рабочее время склада.

6.1. Предварительное информирование о поступлении или отгрузке партии товара

Доставка товаров Заказчика на склад Исполнителя партий товара или отгружаемых партий товара в адрес третьих лиц производится Заказчиком самостоятельно собственными силами и транспортом или через своих контрагентов.

Заказчик обязуется предварительно проинформировать Исполнителя во время работы склада накануне предполагаемой даты поставки или отгрузки товара Заказчика о транспортном средстве, планирующем въезд на территорию Исполнителя, с указанием марки транспортного средства, государственного номера, фамилии водителя (сопровождающего), паспортных данных водителя и телефона, для целей его беспрепятственного въезда для осуществления выгрузки или погрузки.

6.2. Требования к поставке и сопроводительным документам

6.2.1. Требования к сопроводительным документам при приемке товара, поставляемого напрямую от Заказчика

При передаче Товара Заказчика на склад Исполнителя Заказчик представляет Исполнителю не менее 3-х экземпляров транспортных накладных на груз по форме, приведенной в Приложении № 4 к Постановлению Правительства РФ от 21.12.2020 № 2200 «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом и о внесении изменений в пункт 2.1.1. Правил дорожного движения Российской Федерации» (или CMR).

Грузополучателем в транспортной накладной указывается Заказчик, либо Исполнитель при наличии у него соответствующей доверенности от Заказчика на получение груза. Адрес получения товара должен быть заполнен адресом склада Исполнителя, на который производится поставка товара.

6.2.2. Требования к сопроводительным документам при приемке товара, поставляемого от Поставщика Заказчика

При приемке товара Заказчика от Поставщика заказчика необходимо оформление Заказчиком доверенности на Исполнителя.

При поставке товара Поставщиком заказчика: Грузополучателем Товара является Заказчик, либо Исполнитель при наличии у него соответствующей доверенности от Заказчика на получение груза, адрес получения товара должен быть заполнен адресом склада Исполнителя, на который производится поставка товара.

При поставке товара Поставщиком Заказчика и приемке их Исполнителем на основании доверенности, выписанной на организацию Исполнителя и при наличии корректно-оформленных сопроводительных документах – в документах проставляется печать Исполнителя.

6.2.3. Требования к поставке

Автотранспорт Заказчика должен приходить в исправном состоянии, с размером объема кузова и тоннажностью, соответствующему объёму и весу загружаемого Товара, грузовая площадка кузова должна иметь ровный пол, конструкция кузова должна быть заводской, без выступающих: штырей, болтов, гвоздей, уголков и прочих предметов, мешающих проведению погрузо-разгрузочных работ, а также для предотвращения возможности порчи Товара и возникновения несчастных случаев при погрузо-разгрузочных работах внутри кузова.

Водитель-экспедитор Заказчика, прибывающий на склад Исполнителя под разгрузку обязан иметь при себе:

- паспорт;
- оригинал доверенности установленного образца на право передачи или получения заказа, указанного в Заявке.

Товар поставляется на стандартных европаллетах (паллета с габаритами 1200x800x150 мм, предназначенная для захвата её вилочным погрузчиком с четырех сторон, далее по тексту – «грузовое место»). При доставке товара валом или на нестандартных паллетах Исполнитель может дополнительно протарифицировать данную выгрузку. Упаковка грузовых мест и товаров должна обеспечивать сохранность товаров/грузов во время транспортировки и осуществления погрузочно-разгрузочных работ при условии бережного обращения.

6.2.4. Правила поведения водителя-экспедитора Заказчика на складе Исполнителя

1. При прибытии на склад водитель-экспедитор отмечает о прибытии у диспетчера склада.

2. Водитель-экспедитор Заказчика должен выполнять указания ответственного лица склада по вопросам передвижения и стоянки машины на территории склада.

3. На территории склада и прилегающей к складу территории запрещается:

- передвигаться на а/м со скоростью более 30 км/час;
- передвигаться по территории склада без представителя склада;
- курить (курить разрешается только в строго отведенном месте);
- производить ремонт ТС;
- осуществлять перелив (заправку) ГСМ;
- осуществлять перегруз Товара с машины на машину без согласования с ответственным лицом склада.
- производить фото/видео съемку, без согласования с представителем Исполнителя.

В случае причинения ущерба складу/инвентарю Исполнителя (повреждение ворот при маневре, либо иное повреждение), нанесенное водителем Заказчика, ответственность несет и возмещение ущерба осуществляет Заказчик. При возникновении инцидента составляется Акт повреждения, который подписывается представителями сторон.

В случае нарушения данных правил водителем-экспедитором Заказчика об этом ставится в известность представитель Заказчика, составляется Акт о нарушении, который подписывается двумя сторонами, данный водитель-экспедитор выдворяется с территории склада, а претензии в адрес Исполнителя по вынужденному простоем автомашины не принимаются. Лица в состоянии алкогольного опьянения на территорию склада не допускаются.

6.3. Разгрузка транспортного средства

6.3.1. Время осуществления погрузочно-разгрузочных работ

Вне зависимости от указанного Заказчиком времени прибытия транспортного средства, доставляющего товар, его разгрузка осуществляется в Рабочее время склада. Транспортное средство должно прибыть на Склад не менее чем за два часа до окончания Рабочего времени склада. В случае если транспортное средство, доставляющее товар, прибыло на склад в неустановленное время, оно подлежит разгрузке на следующий рабочий день по стандартной процедуре.

Приемка товара Заказчика в выходные или праздничные дни осуществляется по согласованию Сторон на основании предварительной заявки, переданной Заказчиком не позднее 14:00 дня, предшествующего выходному или праздничному дню.

6.3.2. Правила осуществления разгрузки транспортного средства

До начала разгрузки транспортного средства Исполнитель производит следующие действия:

- при наличии пломб – осуществляет фиксацию ее номера и состояние;

- производит визуальный осмотр транспортного средства на предмет явных нарушений целостности грузового отсека;
- делает визуальный осмотр паллет и коробов.

Разгрузка происходит исключительно в присутствии сотрудника склада Исполнителя. Товар при разгрузке принимается по количеству отгрузочных мест (коробов).

Если товар/груз не имеет внешних повреждений, упаковка товара обеспечивает безопасность его хранения и транспортировки, Исполнитель на транспортных накладных ставит штамп Исполнителя, указывает количество принятых грузовых (упаковочных) мест,

Один экземпляр транспортной накладной передает водителю (сопровождающему),

Второй экземпляр транспортной накладной остается у Исполнителя,

Третий экземпляр транспортной накладной направляется Заказчику по запросу.

Скан документа загружается в ЛК Заказчика и доступен для просмотра/скачивания;

Груз/товар, поступивший без сопроводительных документов, к разгрузке/приемке принимается по усмотрению Исполнителя.

6.3.3. Приемка товара от Поставщика заказчика

Независимо от полученных от Поставщика заказчика документов приемка Товара при его разгрузке осуществляется только по грузовым местам.

В документах Поставщика заказчика (ТОРГ-12, Транспортная накладная, УПД и др.) ставится отметка о получении товара и штамп «получено ____ грузовых мест»

Подписание документов не означает согласия Исполнителя с количеством и ассортиментом товаров в указанных в документах Поставщика заказчика.

6.3.4. Погрузо-разгрузочные работы:

Услуга «Погрузо-разгрузочные работы, 1 короб» включает в себя следующее: механизированную выгрузку из транспортного средства смешанных паллет / ручную разгрузку коробов, идентификацию, выкладку на поддон, перемещение в зону хранения или комплектации.

6.3.5. Особые случаи при разгрузке транспортного средства

6.3.5.1. В случаях если при внешнем осмотре в процессе разгрузки:

- обнаружения внешних видимых повреждений груза или тары,
- свободного доступа к содержимому грузовых мест,
- иных проявлений нарушения целостности или качества упаковки тарного места,

Исполнитель:

- Производит отметку с указанием выявленных расхождений по количеству и/или состоянию грузовых мест с описанием повреждения в ТН в разделе 17 «Отметки грузоотправителей, грузополучателей, перевозчиков» (далее Отметка) в формате:

| 17. Отметки грузоотправителей, грузополучателей, перевозчиков | | |
|--|------------------------|---------------|
| Краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для отметки | Расчет и размер штрафа | Подпись, дата |
| Поврежден короб номер _____. Описание повреждения _____ | | |
| | | |

- В случае отсутствия ТН никаких отметок не делается, актов не составляется.
- При приемке такого Товара Исполнитель не несет ответственности за возможные повреждения Товара.
- Приведение упаковки Товара в соответствие с требованиями к безопасности хранения и перемещения может быть осуществлено Исполнителем за счет Заказчика.
- При необходимости осуществляется укладка Товара на паллеты.

6.3.5.2. В случае если в транспортной накладной не указано количество грузовых мест, Исполнитель указывает в транспортной накладной количество фактически принятых мест. Дополнительные акты при этом не составляются.

6.3.5.3. В случаях если Товар прибыл без требуемых документов Исполнитель вправе отказаться от приема и хранения товара. При этом вся ответственность возлагается на Заказчика.

6.3.5.4. Если Товар передается на склад на некондиционных деревянных поддонах, Исполнитель вправе за счет Заказчика предоставить качественные поддоны (паллеты) Заказчику, произвести переборку Товара, перекладывая Товар с некондиционных поддонов на качественные и только после этого разместить Товар на стеллажах. В этом случае Товары подлежат переборке и запаллечиванию (укладке на паллеты и упаковке паллет). Некондиционными считаются следующие поддоны: грязные; с признаками посторонних запахов, что может повлечь ухудшение качества материальных ценностей, находящихся на складе Исполнителя; сломанные, если их нельзя отремонтировать без снятия с них Товаров; отличные от размера 1,2м х 0,8м х 1,8м; сделанные из недостаточно прочных материалов или материалов недостаточной толщины, что может привести к нарушению техники безопасности на складе.

6.3.5.5. При обнаружении в транспортном средстве при разгрузке: грязи, влаги, сырости, масла, посторонних запахов, признаков наличия грызунов или насекомых, иных проявлений нарушения целостности груза или качества упаковки тарного места, Исполнитель вправе действовать по своему усмотрению. При этом Исполнитель имеет право самостоятельно

принимать решение об отнесении того или иного Товара, поступившего на склад, к категории «брак» (некачественный Товар), информируя об этом Заказчика через информационную систему. В случае необходимости перевода такого Товара из категории «брак» в другие категории соответствующее решение принимается Заказчиком по результатам осмотра Товара.

6.3.5.6. Каждая поступающая на склад паллета должна быть снабжена информационным листом, содержащим следующие данные: артикул, количество штук, номер паллеты, название Товара, номер поставки в системе Исполнителя. В случае отсутствия информационного листа, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. Исполнитель самостоятельно принимает решение о снабжении паллет информационными листами. В данном случае условия пункта 6.4.9. не применимы.

6.3.5.7. При приемке на хранение Товара, загруженного в навал в автотранспорт Заказчика, Исполнитель за счет Заказчика ведет 100% переборку и/или упаковку Товара с укладкой Товара на паллеты без пересчета внутритарного содержимого Товара. Исполнитель при этом не несет ответственности за простой автотранспорта Заказчика.

После окончания разгрузки товара и подписания товарно-сопроводительных документов, товар считается принятым по количеству грузовых мест.

Исполнитель не несет ответственности за брак и/или недостачу Товара:

- при осмотре Товара и/или пересчете во время выгрузки Товара;
- при принятии Товара в ненарушенной заводской таре/упаковке (клей, скотч, термоусадочная пленка);
- при обнаружении заводского брака, Товара, поступившего с внешней (видимыми) повреждениями и/или в неисправной таре (упаковке), и/или загруженного в навал;
- произошедшие по вине транспортной компании при перевозке;
- за допустимые товарные потери (т.е. потери, на которые устанавливаются нормы естественной убыли – предельные величины потерь массы или объема Товара под воздействием естественной убыли (усушка, утриска и др.));
- во всех случаях, перечисленных в подпунктах пункт 6.3.5.

Исполнитель не несет ответственности за брак и/или недостачу Товара, поступившего на заводских паллетах в исправной таре (упаковке), при отсутствии внешних (видимых) повреждений, принятого, при разгрузке транспортного средства, без внутripаллетного и/или внутритарного пересчета.

6.4. Прием товара на склад Исполнителя

6.4.1. Прием товара по количеству, ассортименту, комплектности

Принятый товар находится на хранении «по товарным местам» до момента передачи в Информационную систему Исполнителя Распоряжения на приемку товара с перечнем товаров к приемке.

По окончании разгрузки транспортного средства и после получения Распоряжения на приемку товара с перечнем товаров к приемке производится приемка товара по ассортименту, количеству единиц товара, внешнему виду, комплектности и целостности упаковки с товаром.

В зависимости от Распоряжения на приемку товара, товар может быть принят «покоробочно», без распаковки коробов или «поштучно» с распаковкой коробов и пересчетом вложенного товара.

Сроки приемки товара по количеству и ассортименту определены в п 6.4.9 настоящего Приложения.

В заявке-распоряжении Заказчика на прием товара, равно как и на самом товаре должны быть указаны все необходимые параметры для однозначной идентификации товара при приемке.

На основе электронной заявки-распоряжения Заказчика на приемку товара проводится полная сверка по штрих-коду товара и количества единиц поступившего товара.

При «покоробочной» приемке упаковка с товаром не вскрывается, товар идентифицируется по маркировке (штрих-коду) на коробках с товаром. При отсутствии штрих-кода идентификация производится по отдельно согласованному регламенту и тарифицируется отдельно.

Явно битый и поврежденный товар бракуется. По товару, запечатанному не в коробку, а в прозрачную полиэтиленовую пленку (например, одежда) и упаковка которого герметично закрыта, проводится поверхностный внешний визуальный осмотр без вскрытия упаковки.

При приемке учитывается сохранность и целостность упаковки товара и принимается решение исходя из данных в таблице:

| Наименование | Решение |
|---|---|
| Нет видимых повреждений упаковки | Товар принимается на сток |
| Присутствует незначительное смятие угла (углов) упаковки при этом целостность упаковки не нарушена | Товар принимается на сток или брак, на усмотрение Исполнителя |
| Сильно деформированная/рваная упаковка, следы намокания, видимые загрязнения | Товар принимается на брак |

6.4.2. Покоробочный прием товара

При приемке Товара, поступившего в исправной таре (упаковке) при отсутствии внешних (видимых) повреждений и на заводских паллетах внутripаллетный и/или внутритарный пересчет Товара Исполнителем производится только по Распоряжению Заказчика.

Товар в этом случае принимается по количеству грузовых мест методом обшета количества

коробок в ряду, рядов на паллете и без проверки и пересчета внутритарного содержимого согласно представленных Заказчиком норм укладки Товара на паллетах и сопроводительным документам.

Заказчик в дальнейшем не вправе ссылаться на недостачу Товара, находящегося внутри паллеты и/или внутри тары (упаковки короба).

Маркировка на коробах (штрихкод) не должна совпадать с маркировкой (штрихкодом) на единице товара. В случае совпадения штрихкода на коробе и товаре Исполнитель не несет ответственность за ошибки приемки и отгрузки товара по количеству принятого или отгруженного товара соответственно.

6.4.3. Поштучный прием товара

Приемка Товара на заводских паллетах в исправной таре (упаковке) при отсутствии внешних (видимых) повреждений с внутри-паллетным и/или внутри-тарным пересчетом может осуществляться Исполнителем по Распоряжению Заказчика и за его счет.

6.4.4. Прием бумажной продукции

Бумажная продукция (мейлинги, буклеты, лифлеты и пр.), поставляемая на паллете с неповрежденной упаковкой принимается без поштучного пересчета по стандарту упаковки, указанному на ярлыке паллеты. При повреждении упаковки приемка бумажной продукции производится 3-х процентным пересчетом или взвешиванием при отсутствии возможности пересчета пачек.

6.4.5. Дополнительные услуги по приемке товара

По запросу Заказчика возможно оказание дополнительных услуг по приемке товара, перечисленных в настоящем подразделе. Стоимость таких услуг подлежит согласованию Сторонами.

6.4.5.1. Приемка товара по качеству

Исполнитель может осуществлять дополнительную проверку товара на качество в соответствии с критериями выбраковки, установленными Заказчиком. Стоимость такой услуги тарифицируется дополнительно и подлежит дополнительному согласованию Сторонами.

6.4.5.2. Маркировка

Услуга «Маркировка» включает в себя следующее: идентификацию товара по наименованию на упаковке, печать и наклейку стикера (с учетом стоимости стикера).

Услуга используется также по умолчанию в случае отсутствия распознаваемого штрих кода на товарах/ коробах, поступивших на склад Исполнителя.

6.4.5.3. Измерение параметров товара при приемке

Исполнитель осуществляет измерение следующих параметров товара:

- Определение матричного кода товара (бар-код) и артикула поставщика – автоматизировано путем сканирования.
- При невозможности сканирования ШК ввиду его отсутствия в системе или на товаре – производится фотографирование товара и передача фотографий Заказчику для установки принадлежности артикула. Данная услуга по идентификации/фотофиксации товара тарифицируется Заказчику дополнительно.

Дополнительно для занесения в систему Исполнителя весогабаритных характеристик (ВГХ) товара, а также дальнейшей тарификации по данным критериям, Исполнитель может делать замеры физического веса и габаритов товара (длина, ширина, высота) при первой поставке нового артикула. При изменении ВГХ товаров, не отличающихся по артикулу от первично поступивших, в дальнейшем последующие замеры и внесение изменений в систему не производятся.

6.4.6. Размещение товара на склад

После проверки товара на предмет ассортимента, количества единиц товара, внешнего вида, комплектности и целостности упаковки (а также по качеству в соответствии с установленными критериями выбраковки, если применимо) Исполнитель проверяет соответствие поступившего товара электронной заявке-распоряжению Заказчика на приемку товара. В случае полного соответствия – товар принимается по системе Исполнителя и передается на склад для размещения.

Размещение товара происходит в две зоны склада: основной склад и склад брака. Каждая единица товара после размещения должна быть доступна для набора. С момента размещения на склад товар, принятый без расхождений по количеству и/или качеству, может быть использован для резервирования и отправки клиентам Заказчика.

6.4.7. Особые случаи при приемке товара

При приемке товара сотрудники склада Исполнителя могут обнаружить расхождения фактически переданного товара с электронной заявкой-распоряжением Заказчика на приемку товара. Заказчик обязуется решать все поступающие от Исполнителя вопросы, связанные с приемкой товара, оперативно по мере их поступления. Срок ответа со стороны Заказчика не должен превышать 2 часов.

6.4.7.1. Излишки товара опознанные

При обнаружении в процессе приемки излишков товара, товарная номенклатура по которым заведена в учетную информационную систему Исполнителя, товар размещается на склад, а выявленные расхождения отражаются в Информационной системе Исполнителя, а также передаются в систему Заказчика по автоматизированному каналу передачи данных при интеграции по API. На Отопознанные излишки формируется МХ-1.

6.4.7.2. Излишки товара опознанные

При обнаружении в процессе приемки излишков товара, товарная номенклатура по которым не заведена в учетную информационную систему Исполнителя, Стороны осуществляют следующие действия:

- Исполнитель информирует Заказчика о выявлении излишка товара;
- по запросу Заказчика Исполнитель производит фотографирование излишка товара и отправку фотографий с целью однозначной его идентификации. Данная услуга по идентификации/фотофиксации товара тарифицируется Заказчику дополнительно;
- при решении Заказчика принять излишек товара на склад – Заказчик осуществляет новую выгрузку товарной номенклатуры в учетную информационную систему Исполнителя или обновляет ранее импортированную товарную номенклатуру по данному излишку товара с указанием новых, ранее не указанных свойств;
- Исполнитель после успешного импорта информации и идентификации товара принимает товар с оформлением отдельного МХ-1 (на излишки товара опознанные), где отражает данный излишек товара по количеству;
- при решении Заказчика не принимать излишек товара на склад – Стороны согласуют порядок передачи такого товара Заказчику и тарификацию этой операции.

6.4.7.3. Брак товара

При обнаружении в процессе приемки бракованного товара по критериям выбраковки, согласно пунктам: 6.4.1., а также скрытого заводского брака или брака упаковки бракованный товар принимается на склад брака, Исполнитель составляет акт об установленном расхождении по количеству и качеству по форме ТОРГ-2 и составляет отдельный акт о приемке товара на ответственное хранение МХ-1.

6.4.7.4. Недостача товара

При обнаружении в процессе приемки недостачи товара, Исполнитель составляет акт об установленном расхождении по количеству и качеству по форме ТОРГ-2. Недостача товара может быть обнаружена только в случае штучной приемки товара или пересчета товара в коробах. При приемке товара грузовыми местами (например, монокоробами по маркировке на коробах) данный пункт не применим.

6.4.8. Завершение приемки партии товара и оформление документов

По принимаемому на склад товару Исполнителем составляется акт приема товара на ответственное хранение по форме МХ-1.

Комплект документов, оформляемый Исполнителем в зависимости от выявленных расхождений в партии товара или их отсутствия, представлен в таблице:

| | Транспортная накладная | ТОРГ-2 | МХ-1 |
|--|---------------------------|--------|------|
| Количество грузовых мест | * | | |
| Количество и ассортимент, товара, заявленного в поставке | | | * |
| Излишки опознанные | | * | * |
| Излишки неопознанные | | | |
| Брак | | * | * |
| Недостача | | * | |

Акт приемки товара на ответственное хранение оформляется в 2-х экземплярах для каждой из Сторон и передается Заказчику в виде скана, доступного в личном кабинете Заказчика в течение одного рабочего дня с момента окончания приемки. Дата на акте приемки товара на ответственное хранение совпадает с датой приемки товара по количеству и ассортименту на складе Исполнителя.

В случае, если от Заказчика в течение трех рабочих дней не поступило возражение через Информационную систему Заказчика и/или ЭДО, Акт считается подписанным со стороны Заказчика.

6.4.9. Сроки и очередность приемки товара

Приемка Товара осуществляется в следующие сроки:

- по количеству грузовых мест – в момент получения товара от Заказчика на складе Исполнителя;
- по ассортименту, количеству единиц товара, качеству, внешнему виду, комплектности и целостности упаковки - в случае 100% корректно штрихкодированного товара, не требующего уточнения или визуальной идентификации, не бракованного товара:
 - для товаров по сумме сторон до 100 см и весом до 5 кг – со скоростью 100 единиц/рабочий час,
 - во всех остальных случаях – со скоростью 30 единиц/рабочий час.
- по качеству на наличие скрытого дефекта/заводского брака – в зависимости от

сложности проверки и технического задания по согласованию с Заказчиком.

Поставка должна быть загружена в систему до фактического прихода поставки на склад, на грузовых местах должна быть нанесена маркировка с номером поставки в системе и наименованием юридического лица Заказчика.

Приемка по ассортименту и количеству начинается не позднее более позднего из событий:

- следующего рабочего дня после прихода поставки,
- следующего рабочего дня после передачи в Информационную систему Исполнителя Распоряжения на приемку товара с перечнем товаров к приемке.

Сроки приемки товара могут быть выполнены только при условии выполнения положений о перспективных планах Заказчика по поставкам товара, описанных в разделе 5 настоящего документа.

Заказчик предоставляет Исполнителю очередность приемки товара, в случае наличия нескольких доставок товара на склад Исполнителя. Если данная информация не поступила от Заказчика, Исполнитель принимает товар в порядке выгрузки товара на склад Исполнителя (при условии, что на партию товара импортирована товарная номенклатура и электронная заявка-распоряжение на приемку). Приоретизация по приемке товара отражается через личный кабинет Заказчика.

При наличии у Исполнителя вопросов по приемке партии товара, требующих уточнений со стороны Заказчика (несоответствие наименования товара в товарной номенклатуре фактическому, отсутствие товарной номенклатуры в учетной информационной системе Исполнителя и прочее), сроки приемки товара увеличиваются на срок реагирования Заказчика и урегулирования возникающих вопросов Сторонами.

6.4.10. Хранение:

Исполнитель обязуется принимать и хранить передаваемые ему Заказчиком товары.

Распределение товара в зону штучного или паллетного хранения определяется Исполнителем.

Срок хранения товаров – с момента приемки товаров до момента возврата товаров с хранения по мере востребования, но не более срока действия Договора.

Моментом приемки товаров на склад является момент фактического перемещения товара на склад Исполнителя, подписания Транспортной накладной о приемке товара.

Моментом выдачи товаров с хранения является момент фактической отгрузки товара со склада Исполнителя, далее подписание Заказчиком, либо третьими лицами по указанию Заказчика, Акта возврата товарно-материальных ценностей с хранения, оформленного по форме МХ-3.

6.4.10.1. Хранение 1 паллетоместа в сутки

Приемка товара на хранение и выдача с хранения осуществляется по товарным местам (паллетам, коробам, единицам товаров) без вскрытия товарной упаковки и определения внутритарного количества. Учет товара осуществляется по товарным местам (паллетам).

Заказчик оплачивает стоимость услуг по хранению:

- фактически занятого количества паллетомест (размеры паллеты: 80 см х 120 см, высота паллет не более 150 см), определяемую в конце каждого месяца по отчетным документам на основе данных о суммарном входящем остатке на каждый день хранения, рассчитанного на основе ежедневных сведений о движении (приходе и расходе) паллет и стоимости хранения 1 паллетоместа в сутки, либо
- единиц товаров в пересчете их объема на объем 1 паллета (0,8*1,2*1,5 м), определяемую в конце каждого месяца по отчетным документам на основе данных о суммарном входящем остатке на каждый день хранения, рассчитанного на основе ежедневных сведений о движении (приходе и расходе) единиц товаров и стоимости хранения 1 паллетоместа в сутки.

6.4.10.2. Хранение товаров в ячейке

Приемка товара на хранение и выдача с хранения осуществляется по товарным местам (паллетам, коробам, единицам товаров) с внутритарным пересчетом количества единиц товара. Учет товара осуществляется по единицам товаров.

Заказчик оплачивает стоимость услуг по хранению:

- фактически занятого количества единиц товара, определяемую в конце каждого месяца по отчетным документам на основе данных о суммарном входящем остатке на каждый день хранения, рассчитанного на основе ежедневных сведений о движении (приходе и расходе) товара и стоимости хранения товаров за 1 товарную единицу в сутки.

6.4.11. Обеспечение сохранности товара на складе

Исполнитель принимает противопожарные, охранные и иные меры, необходимые для обеспечения сохранности складироваемого товара с момента приемки до момента отправки товара клиентам Заказчика или возврата Заказчику.

При обнаружении во время складирования повреждений товара, Исполнитель информирует Заказчика об обнаружении дефектного товара посредством информационной системы Исполнителя. Дефектный товар переводится на склад брака, блокируется в учетной

системе Исполнителя для рассылки и не учитывается при формировании заказов. Заказчик может по запросу осмотреть заблокированный товар. По результатам отбраковки товар может быть переведен из разряда дефектного в разряд не дефектного товара и использован для отправки клиентам Заказчика – об этом решении Заказчик сообщает Исполнителю письменно.

7. Управление производственным процессом подготовки заказа

7.1. Создание производственного заказа

Заказчик производит выгрузку в Информационную систему Исполнителя клиентских заказов посредством API обмена по согласованному Сторонами расписанию или по мере их поступления, заказы также могут быть выгружены автоматически через ПО «Кактус».

В производство выходят заказы Заказчика, прошедшие предварительную обработку в системе Исполнителя.

Исполнитель после выхода заказов в производство запускает процесс печати бланков заказов и осуществляет подготовительные действия для набора товаров со склада.

7.2. Подготовка производства

После создания производственного заказа организуется печать клиентских счетов и этикеток, необходимых для осуществления набора товара со склада и последующей сортировки собранного товара для отправки получателем.

Подготовка производства во многом зависит от перспективного/уточненного плана Заказчика на текущую неделю и включает в себя:

- определение для поступившего объема заказов необходимого количества персонала;
- планирование объема расходных материалов и обеспечение их наличия при выполнении производственного заказа;
- передача планов по сдаче отправок и согласование данных планов по количеству и пунктам сдачи отправок;
- планирование транспорта необходимой грузоподъемности и вместимости, в случае если транспортировка осуществляется силами Исполнителя.

7.3. Набор товара со склада

Производится набор товара со склада и собранный товар передается на участок комплектации.

7.4. Комплектация

На участке комплектации производится сортировка товара и его подбор под конкретные клиентские заказы.

Скомплектованные заказы передаются для последующей упаковки.

7.5. Упаковка и дополнительные вложения в заказ

Скомплектованные заказы поступают на участок упаковки, где производится сверка фактически набранного товара с товаром, отраженным в клиентском счете по заказу. Сверка осуществляется путем сканирования товара в учетной системе склада Исполнителя.

Далее производятся следующие операции:

- визуальный подбор подходящей по размерам упаковки;
- товар из заказа и клиентский счет помещается внутрь упаковки;
- производится вложение дополнительных уплотнительных материалов (если применимо);
- на упаковку помещается этикетка с уникальным бар-кодом, который сканируется и привязывается к клиентскому счету для дальнейшей идентификации посылки;
- производится фиксация упаковки скотчем.

По окончании процесса упаковки посылка транспортируется к месту отгрузки.

Все b2c заказы, поступившие в производство до 16:00 текущего дня, должны быть подобраны, укомплектованы и упакованы до конца рабочего дня, при условии выполнения положений о перспективных планах Заказчика по отгрузкам товара, описанных в разделе 5 настоящего документа и равномерной выгрузке заказов в течение рабочего дня в систему Исполнителя.

7.6. Сторнирование отправлений и блокировка заказов

В процессе подготовки посылки по заказу сторнирование отправления может быть вызвано причинами, связанными с производственными процессами (товар не найден на складе, товар поврежден, товар принят неправильно, несоответствие типа вложения типу почтового отправления, превышение допустимых габаритов и веса для переданного типа отправления и т.д.). В этом случае также производится сторнирование отправления и ручная блокировка заказа по системе Исполнителя.

Сторнирование всегда является следствием ошибки сотрудников одной из Сторон:

- ошибка Исполнителя (товар не найден, товар принят неправильно в результате ошибки Исполнителя и т.д.);
- ошибка Заказчика (задание Исполнителю на аннуляцию заказа и сторнирование посылки, сбой на сайте при заведении заказа и т.д.).

Сторнирование отправлений вследствие ошибки Исполнителя производится за счет Исполнителя.

При сторнировании отправлений вследствие ошибки и/или запроса Заказчика Исполнителю данная операция рассматривается как дополнительная услуга, стоимость которой дополнительно тарифицируется.

8. Отгрузка товара со склада

8.1. Отгрузка посылок

Подготовка посылок к отгрузке производится в учетной системе Исполнителя и включает различный набор операций в зависимости от направления отгрузки.

8.1.1. Отгрузка посылок (отправлений) в АО «Почта России»

Сдача отправлений в АО «Почта России» производится от имени и по договору Исполнителя на следующий рабочий день с даты сбора и подготовки отправлений к отгрузке.

Выставление счетов Заказчику за оказанные услуги по сдаче/доставке отправлений в АО «Почта России» производится исключительно от имени Исполнителя.

В процессе подготовки посылок к отгрузке в АО «Почта России» производится:

- тарификация почтового отправления;
- взвешивание почтового отправления;
- расчёт почтового тарифа с печатью сопроводительных почтовых форм;
- наклейка почтовых форм;
- формирование электронных списков почтовых форм.

8.1.2. Отгрузка посылок (отправлений) в курьерские службы

Сдача отправлений курьерским службам производится от имени и по договору Исполнителя в день сбора и подготовки отправлений к отгрузке.

Выставление счетов Заказчику за оказанные услуги по сдаче/доставке отправлений в курьерские службы производится исключительно от имени Исполнителя.

В процессе подготовки посылок к отгрузке в курьерские службы производится:

- наклейка адресных ярлыков на отправление с указанием ФИО и адреса получателя согласованного формата;
- печать документа отгрузки – реестра на передачу партии отправлений в курьерскую службу установленного формата;
- передача электронных данных по отгружаемым партиям груза в курьерскую службу посредством согласованного метода обмена данными.

8.1.3. Отгрузка посылок (отправлений) или партий товаров по заказам в маркетплейсы по схеме FBS

Работа с маркетплейсами по схеме FBS предполагает 2 основные модели работы:

- Модель «Витрина», когда маркетплейс выступает только витриной для покупки товаров Заказчика и проведения оплат, а хранение, фулфилмент и доставка заказов до покупателя осуществляется со стороны Исполнителя.
- Модель «Витрина + Доставка», когда маркетплейс выступает не только витриной, но и дополнительно отвечает за доставку заказов до покупателя, таким образом контролируя опыт покупателей, а хранение, фулфилмент и отправка заказов или партий товаров со склада осуществляется со стороны Исполнителя.

По модели «Витрина» сдача отправлений курьерским службам производится от имени и по договору Исполнителя в день сбора и подготовки отправлений к отгрузке, при этом выставление счетов Заказчику за оказанные услуги по сдаче/доставке отправлений в курьерские службы производится исключительно от имени Исполнителя.

По модели «Витрина + Доставка» сдача посылок (отправлений) или партий товаров по заказам в маркетплейсы производится от имени и по договору Заказчика на следующий день или в день сбора и подготовки заказов/товаров к отгрузке, в зависимости от графика сдачи в маркетплейс.

В процессе подготовки посылок (отправлений) к отгрузке в маркетплейсы или курьерские службы производится:

- наклейка адресных ярлыков на отправление с указанием ФИО и адреса получателя установленного формата или полученного от маркетплейса посредством API обмена;
- печать документа отгрузки – реестра на передачу партии отправлений установленного формата;
- передача электронных данных по отгружаемой партии груза посредством согласованного метода обмена данными;
- доставка и сдача посылок в маркетплейс или курьерскую службу силами Исполнителя на основании доверенности от Заказчика или согласно условиям Договора.

В процессе подготовки партий товаров по заказам к отгрузке в маркетплейсы производится:

- предпродажная подготовка собранного товара по сборочным заданиям согласно тарифам Исполнителя;
- получение сортировочных товарных ярлыков согласованного формата от маркетплейса посредством API обмена и оклейка ими товара в сборочных заданиях;
- формирование тарных и грузовых мест по товарам в сборочных заданиях и титулирование такого груза;
- печать документа отгрузки – реестра на передачу партии отправлений в маркетплейс установленного формата;
- передача электронных данных по отгружаемой партии товаров в маркетплейс

посредством API обмена;

- доставка и сдача партий товаров по заказам в маркетплейс силами Исполнителя на основании доверенности от Заказчика или согласно условиям Договора.

В связи с особенностями работы маркетплейса Wildberries (отказ от подписания документов об отгрузке заказов, непредоставление документов об отгрузке заказа, описанных в оферте Wildberries, периодические потери отправок, несвоевременная приемка и др.)

Исполнитель не несет ответственности за утрату товаров, отгружаемых с учетом работы маркетплейса Wildberries. Исполнитель оказывает услуги отгрузки заказов в маркетплейс Wildberries только при отсутствии требований к Исполнителю о предоставлении документов, подтверждающих сдачу заказов в Wildberries, и претензий в связи с отсутствием таких документов.

8.1.4. Отгрузка партий товара в маркетплейсы по модели FBO

Работа с маркетплейсами по схеме FBO предполагает модель работы «Витрина + Фулфилмент + Доставка», когда маркетплейс полностью берет на себя работу с заказами и всеми связанным процессами, а Исполнителю по заданию Заказчика требуется подготовить и поставить товары на склад маркетплейса в соответствии с установленными правилами маркетплейса.

В процессе подготовки поставок товара к отгрузке в маркетплейсы производится:

- предпродажная подготовка собранного товара по заданию Заказчика согласно тарифам Исполнителя;
- формирование тарных и грузовых мест по товарам в поставке;
- получение упаковочных этикеток от маркетплейса для сформированных тарных и/или грузовых мест (коробов и/или паллет) от Заказчика через смежный сервис Исполнителя или посредством API обмена;
- получение упаковочной транспортной этикетки для поставки от Заказчика через смежный сервис Исполнителя или посредством API обмена;
- титулирование поставки и тарных и/или грузовых мест;
- печать документа отгрузки – реестра на передачу поставки в маркетплейс установленного формата.

8.1.5 Оформление документов на отгрузку

Отгружаемая со склада Исполнителя партия посылок сопровождается:

- Актом приемки-передачи, содержащим количество отгрузочных мест и их штрих коды в двух экземплярах. Один остаётся у Исполнителя, второй передается грузоперевозчику/грузополучателю.
- Транспортной накладной в четырех трех экземплярах. Один остается у исполнителя, один передается Заказчику, два передается грузоперевозчику/грузополучателю.

Возможно предоставление дополнительных требуемых контрагентами (перевозчиками) документов. Стоимость предоставления таких документов согласуется Сторонами в

отдельном порядке.

8.1.6. Разногласия по количеству и ассортименту отгруженных товаров

При возникновении разногласий по количеству и ассортименту отгруженных товаров для установления истины (достоверных данных) используются видеозаписи (при их наличии) формирования отгрузочных мест и их загрузки в автотранспортное средство.

В случае несогласия с количеством и/или ассортиментом отгруженного товара Заказчик должен направить письменную претензию не позже 14 (четырнадцати) календарных дней после даты соответствующей отгрузки.

В связи с ограниченностью срока хранения видеозаписей, в случае если Заказчик не предъявил претензию в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после даты отгрузки, отгруженный Исполнителем Товар считается принятым Заказчиком по количеству и ассортименту.

8.2. Отгрузка товара со склада Исполнителя

Помимо отгрузок товара оператору почтовой связи, маркетплейсам или курьерским службам для их доставки получателям возможна отгрузка товара со склада другим контрагентам, указанным Заказчиком.

8.2.1. Отгрузка годного остатка товара со склада

Подготовка годного товара к отгрузке осуществляется по заявке-распоряжению Заказчика установленного формата, которое он обязуется заблаговременно направить Исполнителю не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до планируемой даты отгрузки.

Подготовка годного товара к отгрузке включает в себя следующий состав работ:

- набор товара со склада;
- сверка отгружаемого количества товара с заявкой Заказчика;
- упаковка товара в короба;
- погрузка коробов на паллет;
- списание отгружаемого товара из системы Исполнителя;
- подготовка и печать документов на отгрузку товара.

Заказчик заблаговременно определяет и информирует Исполнителя о дате отгрузки товара со склада Исполнителя и ТС, его осуществляющим, в соответствии с п. 6.1 настоящих Правил.

8.2.2. Отгрузка бракованного остатка товара со склада

Подготовка бракованного товара к отгрузке осуществляется по заявке-распоряжению Заказчика установленного формата, которое он обязуется заблаговременно направить Исполнителю не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до планируемой даты отгрузки.

Подготовка бракованного товара к отгрузке включает в себя следующий состав работ:

- набор товара со склада;
- сверка отгружаемого количества товара с заявкой Заказчика;
- упаковка товара в короба;
- погрузка коробов на паллет;
- списание отгружаемого товара из системы Исполнителя;
- подготовка и печать документов на отгрузку товара.

По завершении подготовки бракованного товара к отгрузке Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика через отражение статуса заказа в личном кабинете, а Заказчик в свою очередь проинформировать Исполнителя о дате отгрузки бракованного товара и ТС, его осуществляющим, в соответствии с п. 6.1 настоящих Правил.

9. Работа с возвращенным товаром

9.1. Основные категории возвратных заказов

Возвраты, поступающие на склад Исполнителя, делятся на три категории:

- Полный возврат – отправления, которые не были доставлены получателю или получатель отказался от заказа при доставке или в процессе следования заказа к Получателю. Данные возвраты поставляются на склад Исполнителя в оригинальной первоначальной упаковке, без следов вскрытия.
- Частичный возврат – отправления, по которым произошел отказ от части позиций в заказе получателем при доставке и оформлен возврат соответствующей части товара. Данные возвраты поставляются на склад Исполнителя переупакованными.
- Рекламационный возврат – отправления, которые Клиент оплатил и вскрыл в почтовом отделении или при доставке курьерской службой, но затем полностью или частично вернул обратно Отправителю.

9.2. Полный или частичный возврат от курьерских служб и маркетплейсов

Курьерские службы и маркетплейсы передают возвраты самостоятельно или Исполнитель забирает их своими силами по заявкам Заказчика.

Возвраты от курьерских служб и маркетплейсов должны сопровождаться накладными (актами возврата) на возвращаемый груз, доставочными накладными или реестрами, транспортными накладными, при этом обязательным со стороны курьерской службы является выполнение технологии оформления полного или частичного возврата при

формировании и отправке возвратного груза на склад Исполнителя.

Процесс обработки возвратных отправок от курьерских служб на складе Исполнителя как для полного, так и для частичного вида возвратов, включает в себя:

- формирование в системе Исполнителя документа (порции) на возвратный груз с номером, который впоследствии будет являться номером акта приемки товара на ответственное хранение;
- сканирование посылки в Информационную систему Исполнителя;
- расформирование отправок, сканирование товарных вложений и их выбраковка;
- годный для последующих рассылок товар передается для размещения на складские места, бракованный товар определяется на склад брака;
- формирование акта приемки товара на ответственное хранение.

9.3. Рекламационный возврат

Процесс обработки рекламационных возвратов аналогичен процессу обработки полного возврата, но в процессе обработки между Заказчиком и Исполнителем может быть согласован особый порядок действий по изъятию клиентских документов, предоставлению их копий и/или предоставлению особой отчетности со стороны Исполнителя. Данный особый порядок и стоимость таких работ подлежит дополнительному согласованию Сторонами.

9.4. Сроки приемки возвращенного товара

Приемка возвращенных товаров начинает осуществляться не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента прихода товара на склад и производится со скоростью 20 единиц/час.

10. Учет товаров по срокам годности и партиям

Учет товаров по срокам годности и партиям возможен при согласовании и подтверждении оказания данной услуги Исполнителем, а также при соблюдении Заказчиком следующих условий поставки товаров, по которым требуется учет по срокам годности / партиям:

1. Заказчик при загрузке данных в заявку на поставку в Информационную систему Исполнителя до физического поступления на склад обязан указать в заявке на поставку параметры товара:

- номер партии

- дата изготовления

- дата «годен до»

- длительность срока годности товара в днях

2. Поставляемый товар должен быть укомплектован и поступить в поставке монокоробами (один артикул товара внутри короба), при этом товары внутри монокороба могут быть только из одной партии и единого срока годности.
3. Количество товаров в поставке на 1 (один) артикул составляет не менее 100 ед. товара.

При невозможности указания Заказчиком в заявке на поставку параметров товара, указанных в подпункте 1 данного раздела, Исполнитель по дополнительному согласованию может внести данные параметры самостоятельно в систему с маркировки на монокоробе / товаре. При этом данная услуга ручного внесения тарифицируется дополнительно за ед. товара согласно тарифу «Идентификация товара», указанного в Приложении №1 к настоящему Договору.

Учет товаров по срокам годности и партиям ведется Исполнителем на системном уровне, при этом Исполнитель прилагает разумные усилия для осуществления отгрузки товаров по методу FEFO (товары с минимальным остаточным сроком годности отгружаются в первую очередь). Если с Заказчиком не согласовано иное, по умолчанию устанавливается единый минимальный остаточный срок годности на все товары Заказчика, равный 180 дней. По истечении данного срока товар блокируется к отгрузке и переводится в категорию просроченного товара. Товар из данной категории может быть отгружен Заказчику или уполномоченному лицу Заказчика по отдельной заявке на вывоз товара.

Исполнитель не несет ответственности при отгрузке товара с нарушением метода FEFO или из категории просроченного товара в следующих случаях:

- невыполнение подпунктов 1, 2, 3 данного раздела;
- физический пересорт товаров в поставке;
- некорректно загруженные Заказчиком данные в заявке на поставку;
- отсутствие на товаре маркировки номера партии и даты срока годности товара;
- при повторной отгрузке товара (товар, ранее отгруженный со склада и вернувшийся возвратом от службы доставки/маркетплейса).

При этом Стороны исходят из того, что отслеживание срока годности товаров является прежде всего обязанностью Заказчика, в связи с чем ответственность Исполнителя в любом случае не может превышать оплаченную Заказчиком стоимость услуг по сборке и отгрузке соответствующего заказа или стоимость услуг по сборке и отгрузке товара в рамках соответствующего заказа. Компенсация стоимости товара или убытков Заказчика при отгрузке товара с нарушением метода FEFO или из категории просроченного товара Исполнителем не осуществляется.

11. Дополнительные виды работ

Исполнитель по запросу Заказчика и при наличии согласованной цены за услуги может осуществлять дополнительные виды услуг/работ по проверке и работе с товарным запасом за исключением случаев, когда такие услуги/работы вызваны обстоятельствами, за которые отвечает Исполнитель, в этом случае услуги/работы производятся без взимания дополнительной стоимости.

При необходимости самостоятельной дополнительной обработки товаров Заказчиком на складе Исполнителя Заказчиком подается заявка на предоставление такой услуги, согласовывается время и период посещения. Заказчику предоставляется отдельное помещение для обработки товара, время использования которого тарифицируется согласно часам аренды. При необходимости предоставления товара с хранения отдельно тарифицируется услуга подбора силами Исполнителя.

12. Инвентаризация

Согласно условиям Договора, Исполнитель 1 (один) раз в год, в рабочие дни, может проводить полную инвентаризацию складских запасов в предварительно согласованный Сторонами день, на основе согласованного плана инвентаризации в срок не позднее чем за 30 дней до ее начала.

Помимо разовой ежегодной инвентаризации в течение года Исполнитель может по требованию Заказчика проводить дополнительные инвентаризации, что является дополнительной услугой, стоимость которой подлежит дополнительному согласованию Сторонами.

13. Оперативная отчетность и ЛК Исполнителя

Заказчик самостоятельно посредством интеграции через API Исполнителя получает оперативную отчетность по работе с его товаром:

- отчет по приемке товара;
- отчет по товарной номенклатуре;
- отчет об остатках товарной номенклатуры;
- отчет по отгрузкам товара;
- отчет по возвратам товара.

Кроме того, Исполнитель предоставляет Заказчику на безвозмездной основе на срок действия договора пользование Личным кабинетом Исполнителя, имеющего дополнительный функционал, в части:

- просмотр видео сборки заказов и возвратов;
- электронный архив отсканированных документов по поставкам;
- мониторинг статусов заказов;

- выгрузка актуального состояния склада;
- возможность заведения заказов на отгрузку и заказов на поставку;
- контроль поступления заказов с маркетплейсов и статусов их выполнения;
- встраиваемый чекаут на сайт и управление его возможностями в части промокодов и стоимости доставки;
- аналитические данные.

Личный Кабинет предоставляется Заказчику по принципу "AS IS" ("как есть"), никакие гарантии не прилагаются и не предусматриваются.

14. Документооборот

В настоящем разделе устанавливается обязательный перечень документов, необходимый для выполнения Исполнителем услуг по Договору, и определяется движение таких документов между Исполнителем и Заказчиком с момента создания до момента исполнения и отправки ответственной Стороной. В таблице указана периодичность предоставления скан копий документов через электронную почту, либо путем обмена данными через ЭДО. Если в таблице не указано иное, оригиналы предоставляются в сроки по согласованию в соответствии с тарифами, приведенными в Приложении № 1.

| Стадия процесса | Наименование документа | Периодичность предоставления сканов | Ответственность за оформление | Кол-во экз-ов | Получатель документа |
|--------------------------------------|-------------------------|--|-------------------------------|---------------|--|
| Поступление товара | ТН (оригинал документа) | По факту поступления | Поставщик | 3 | Заказчик Исполнитель Перевозчик |
| | МХ-1 | По факту Принятия товара к учету | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| | ТОРГ-2 | При выявлении расхождений по количеству/качеству | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| Отгрузка в Почту России | Форма №103 | По факту отгрузки | Исполнитель | 3 | Исполнитель Поставщик Перевозчик |
| Отгрузка в курьерские службы | Акт приема передачи | По факту отгрузки | Исполнитель | 3 | Исполнитель Поставщик Перевозчик |
| Отгрузка товара по заданию заказчика | Акт приема передачи ТН | По факту отгрузки | Исполнитель | 4 | Заказчик Исполнитель Поставщик Перевозчик |

| Стадия процесса | Наименование документа | Периодичность предоставления сканов | Ответственность за оформление | Кол-во экз-ов | Получатель документа |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|-------------------------|
| ТН | По факту отгрузки | Исполнитель | 4 | Заказчик Исполнитель Перевозчик 2экз | |
| Полный возврат от Почты России | Форма 23 Форма 16 Форма 104В | По мере поступления | Поставщик | 1 | Исполнитель |
| | МХ-1 | По факту принятия товара к учету | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| Полный возврат от курьерских служб | Акт/Реестр возврата посылок | По факту поступления | Поставщик | 2 | Заказчик Исполнитель |
| | МХ-1 | По факту принятия товара к учету | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| Частичный возврат от курьерских служб | Акт/Реестр возврата товара в посылках | По факту поступления | Поставщик | 2 | Заказчик Исполнитель |
| | МХ-1 | По факту принятия товара к учету | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| Рекламационный возврат | МХ-1 | По факту принятия товара к учету | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| Инвентаризация склада | Сличительная ведомость | До начала инвентаризации | Исполнитель | 1 | Заказчик Исполнитель |
| | Инвентаризационная ведомость | По факту инвентаризации | Исполнитель | 2 | Заказчик Исполнитель |
| Финансовая отчетность Исполнителя | УПД | По факту выполнения | Исполнитель | 1 | Заказчик |
| | Счет за услуги | По факту выполнения | Исполнитель | 1 | Заказчик |