***«*Утверждаю»**

**Директор**

**ООО «Новосибэкспресс»**

**Кропочев Э.А.**

**01 февраля 2010 года**

**ВНУТРИСЕТЕВЫЕ Правила.**

**Регламент доставки груза клиенту.**

## 10. ДОСТАВКА ГРУЗА ПОЛУЧАТЕЛЮ

Каждый агент в регионе должен знать и принимать ценности компании, быть внешне и внутренне клиентоориентированным.

Агент является представителем компании НЭ в регионе, он должен постоянно уделять внимание качеству обслуживания клиентов, внешнему виду своих курьеров, корректному и вежливому поведению по отношению ко всем без исключения клиентам.

Курьерам, осуществляющим доставку грузов, запрещается комментировать действия клиентов, демонстрировать свое личное отношение к происходящим событиям, при возникновении конфликтных ситуаций курьер должен решать их с помощью компетентных сотрудников.

Действия агента всегда должны быть направлены на позитивное, с точки зрения бизнеса, разрешение таких ситуаций.

**10.1 Осуществление доставки клиенту**

Доставка отправлений получателю осуществляется сразу после получения консолидации, в рабочие дни, с 09:00 до 18:00 (если не указаны иные сервисы доставки). По согласованию с получателем время доставки может быть ограничено первой или второй половиной дня.

Срок доставки может быть увеличен для отправлений с оплатой получателем, при наличной форме оплаты на период согласования деталей оплаты, выставления счетов или оформления кассовых документов.

Отправления с признаком **«Срочная»** имеют приоритет при доставке по центральному городу (для Москвы в пределах МКАД) при условии получения груза на складе агента-получателя до 09:00 утра местного времени (для Москвы до 08:00 утра), доставляются до 12:00 часов дня прибытия. В случае, если груз прибыл в дневное время до 14:00 местного времени (для Москвы до 13:00), накладные с пометкой «Срочная» доставляются до 18:00 дня прибытия. Отправление также считается доставленным «срочно», если задержка курьера составила не более 15 минут (лимит времени на доставку). «Срочная» доставка осуществляется только по центральному городу.

Доставлять отправления необходимо строго по адресам, которые указаны в накладной НЭ, с учетом этажности и номеров офисов (квартир).

Недопустимо проставлять события «Отсутствие получателя» или «Неправильный адрес», основываясь на отсутствии возможности дозвониться до получателя. Попытка доставки должна быть обязательно осуществлена по фактическому адресу, указанному в накладной.

По накладным, в которых не указан телефон получателя, агент обязан осуществить попытку доставки, если адрес получателя находится в центральном городе агента. В случае, если адрес получателя находится в нецентральном городе, агент-получатель вправе не осуществлять попытку доставки без уточнения контактного телефона. Накладная передается на проработку в отдел трэйс НЭ (для отправлений из Москвы) или агенту-отправителю, и агент-получатель осуществляет доставку после получения необходимой для этого информации.

Если по доставке в область был произведен предварительный прозвон, и курьер прибыл к получателю в оговоренные день и время, но получатель отсутствовал, повторная попытка доставки предпринимается после согласования через отдел трэйс НЭ (для отправлений из Москвы) или с агентом-отправителем, за дополнительную плату по установленному тарифу за 1 кг. Тариф применяется для грузов со стандартными габаритами, весом отдельных мест не более 32 кг и общим весом накладной не более 100 кг. Для накладных общим весом свыше 100 кг или с нестандартными массогабаритными характеристиками тариф за повторную попытку доставки согласовывается отдельно.

Если груз, адресованный в область, переадресован или оставлен до востребования в центральном городе, агент должен сообщить о корректировке географии и тарифов.

Отправления, на которых указаны только контактное лицо (ФИО) и контактный телефон, считаются отправленными «до востребования». После прибытия такого груза необходимо обязательно связаться с получателем по указанному телефону и уведомить его о прибытии груза. Если получателю потребуется доставка «до двери» в черте города, доставка осуществляется по сообщённому получателем адресу, в соответствии с правилами оказания услуг НЭ. Если с получателем не удается связаться в течение двух рабочих дней после прибытия груза, направляется запрос в отдел трэйс НЭ (для отправлений из Москвы) или агенту-отправителю для уточнения контактной информации.

При возникновении сомнений в успешной доставке груза по указанному адресу в стандартное время, необходимо установить предварительный контакт с получателем или его представителем, проинформировать его о доставляемом грузе и дополнительных условиях (если таковые имеются) и согласовать дальнейшие детали доставки.

При оплате получателем наличными курьеру необходимо получить деньги по сопроводительным документам до передачи груза получателю. В противном случае перевозка считается оплаченной, и с агента-получателя взимается межпартнерский тариф за перевозку, если отправитель/заказчик (инициатор услуги доставки) откажется произвести оплату агенту отправителю/заказчику.

Получатель должен разборчиво написать свою фамилию, поставить подпись и время в накладной (или доставочной ведомости), свою должность (статус) или числовой код в соответствии с классификацией НЭ:

1 – секретарь, ресепшн,

2 – сотрудник,

3 – канцелярия,

4 – лично,

5 – охрана,

6 – родственник.

После этого груз передается получателю. Запрещается передавать груз, позволять производить вскрытие упаковки, досмотр содержимого клиенту до того, как клиент подписал доставочные документы.

Экземпляр накладной (доставочной ведомости) с оригинальной подписью получателя остается у курьера, для последующей архивации и хранения у агента-получателя. Накладные с подписями получателей подлежат обязательному хранению в течение года и могут быть затребованы клиентом в качестве подтверждения факта доставки по официальной претензии или за дополнительную плату.

Если клиентом заранее заказана услуга предоставления сканированной копии накладной с подписью получателя , о чём проставлена соответствующая отметка в системе, подпись получателя должна быть поставлена на накладной НЭ.

При отсутствии по каким-либо причинам на грузе накладной НЭ, в случае, если принадлежность груза к номеру накладной не вызывает сомнений (наличие маркировки, совпадение веса и количества мест), агент-получатель распечатывает накладную из БАЗЫ или использует для доставки Доставочную ведомость (ДВ, Приложение №5). ДВ содержит перечень отправок (номер накладной, адрес доставки, вес груза), доставляемых одним курьером в один день.

В любом случае необходимо в письменном виде зафиксировать факт передачи груза получателю. Передавать груз без подписи возможно только с согласия или по просьбе клиента-плательщика (все согласования проводятся через сотрудников отдела трэйс или агента-клиентодержателя).

Существует ряд адресов, где по правилам организации доставка корреспонденции производится исключительно в почтовые ящики. По этим адресам также осуществляется доставка без подписи, без предварительного согласования с агентом-клиентодержателем.

Если перевозка осуществляется с оплатой получателем, а клиент-получатель отказывается производить оплату/получать груз, необходимо уточнить фамилию лица, отказавшегося получать груз (если такую информацию удалось получить) и подробную причину отказа. Данная информация передается в отдел трейс НЭ (для отправок из Москвы) или агенту-отправителю. В истории проставляется событие «Ожидание платежей». Отправление на период уточнения до принятия решения находится у агента-получателя. Передача отправления получателю до решения вопроса об оплате категорически запрещена.

В случае если контакт с получателем установить не удается (получатель по указанному адресу или адрес получателя не обнаружены, телефоны неверны или отсутствуют), информация о проблеме с подробным её описанием передается в трэйс НЭ (для отправок из Москвы) или агенту-отправителю, в истории проставляется событие «Неверный адрес». Отправление на период уточнения до принятия решения находится у агента-получателя.

Если офис получателя закрыт, получатель находится на территории с проходной системой, после уведомления о прибытии не вышел в установленное время (15 минут), пропуск заранее не заказан или его невозможно оформить, в истории проставляется событие «Отсутствие получателя». На следующий день предпринимается повторная попытка доставки. В случае неудачи информация передается в отдел трэйс НЭ (для отправок из Москвы) или агенту-отправителю. В истории проставляется событие «Отсутствие получателя». Отправление на период уточнения до принятия решения находится у агента-получателя.

При доставке на частный адрес, если получателя нет дома, а возможность пройти до дверей квартиры отсутствует, телефона или домофона нет или они не отвечают (заняты), в истории проставляется событие «Отсутствие получателя», на следующий день предпринимается повторная попытка доставки. При возможности попасть в подъезд (при отсутствии получателя) курьер должен оставить извещение установленного образца (Приложение №6) в следующем порядке: дверь квартиры получателя, почтовый ящик, консьерж(ка), охрана. После двух неудачных попыток доставки делается запрос в отдел трэйс МЭ (для отправок из Москвы) или агенту-отправителю. Отправление на период уточнения до принятия решения находится у агента-получателя.

При любых проблемах по доставке, связанных с отсутствием получателя, две попытки доставки обязательны. При доставках в область повторная попытка доставки дополнительно не компенсируется. Во избежание холостых пробегов в область, желательно производить предварительный созвон с получателем для согласования деталей доставки.

Отправления, которые по каким-либо причинам не были доставлены в день прибытия, на следующий день должны доставляться в первую очередь.

## 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ

Агент обязан соблюдать принцип эксклюзивных отношений в сети НЭ, если иное не оговорено между регионом и Москвой.

Агент должен оперативно и своевременно отвечать на все запросы, поступающие в его адрес через Базу или электронную почту.

Если представитель в регионе получает по электронной почте или Базе сообщение с отметкой СРОЧНО/ВАЖНО, он обязан в течение 2 часов рабочего времени ответить на сообщение. Срок ответа на обычные сообщения не должен превышать 4 часа рабочего времени.

Разрешается увеличить срок обработки и предоставления информации до 24-х часов (сутки) по объемным запросам или запросам, требующим от агента детальной нестандартной проработки, при этом принятие запроса в работу должно быть сразу после получения подтверждено обратным письмом. Ответ агента на запросы обязателен во всех случаях, в т.ч. и при отрицательном ответе.

Если у агента возникают какие-либо технические неполадки (отсутствие Интернета, телефонной связи) он должен незамедлительно проинформировать региональный отдел НЭ, сообщив альтернативные способы связи.

При недостатке курьерских ресурсов, возникающих по причине значительного (до 50%) увеличения объема перевозок, носящего разовый характер, агент должен иметь внутренние резервы для сведения к минимуму возможных негативных последствий.

На момент прибытия груза в ЦГ накладные должны быть полностью заведены в систему.

Агент обязан обеспечивать соблюдение стандартов качества, предъявляемых компанией НЭ в своем регионе. Стандарты качества включают в себя показатели по доставке груза и вводу информации о доставке груза, а также о «закрытии» заказов. Подробнее в п.п. 10.1, 10.5 настоящих правил.

За утрату груза/части груза с агента взимается штраф в размере 3000 руб. за накладную, при условии, если его вина очевидна. В спорных/неочевидных ситуациях ответственность распределяется в равных долях между агентами – участниками того этапа перевозки, на котором произошла утрата груза.

Клиент при подаче претензии в соответствии с Законом о ТЭД должен предоставить документы, подтверждающие количество и стоимость отправленного груза. Ответственность экспедитора - в пределах объявленной ценности груза (в данном случае - это 3000 руб.). Если подтвержденная стоимость груза более 3000 р., то возмещению подлежит сумма объявленной ценности. Если ущерб клиента менее 3000 р - возмещение в размере реального ущерба. Стоимость доставки обнуляется. При небольшой сумме ущерба клиент не имеет права требовать выплаты всей суммы объявленной ценности, поскольку это будет являться неосновательным обогащением (г.60 ГК РФ).

Если меняются какие-либо контакты представителя в регионе (адрес получателя у перевозчика, почтовый адрес, телефон, электронный адрес, т.п.), представитель обязан незамедлительно сообщить новую информацию в региональный отдел НЭ.