**Регламент адресной доставки заказов**

Доставка заказов производится в интервале с 9:00 до 18:00 по стандартным тарифам компании.

1. После получения заказов на складе, курьер двигается по запланированному маршруту. За 30-40мин до предполагаемой доставки курьер обязан созвониться с ГП (здесь и далее грузополучателем) для получения подтверждения принять груз. В момент телефонного разговора курьер должен четко назвать адрес ГП, Фамилию ГП и сумму оплаты.
2. В случае «недозвона», производится второй, контрольный звонок, через 10-15 минут.
3. Без подтверждения готовности принять заказ – доставка не производится, оформляется перенос доставки на следующий рабочий день.

3.3 После оформления переноса доставки по причине «недозвона», решение о доставки в этот же день (по просьбе ГП), принимается только по согласованию **с логистом**.

1. Перенос может быть также оформлен на другую дату.
Причины для оформления переноса:
* Недозвон. Перенос оформляется на следующий рабочий день только после 2ух звонков на номер ГП с интервалом не менее чем 10 минут;
* ГП просит изменить адрес доставки на сегодня(решение принимает логист в зависимости от маршрута);
* По просьбе ГО ( здесь и далее Грузоотправителя) – команда проходит через логистов;
* По просьбе ГП ( грузополучателя). На любую дату в пределах 6 календарных дней;
* В случае, если у курьера есть четкое понимание что ГП находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или агрессивном состоянии. (по согласованию с логистом).
1. Доставка отправлений фактическим весом до 20 кг и длинной до 1.5 м. **производится до дверей ГП.** Все отправления свыше указанных нормативов до подъезда ГП. При этом ГП должен самостоятельно обеспечить въезд на закрытую территорию. (заранее выписать пропуск, согласовать с охраной, предоставить номер домофона и т.д.

	1. При доставке груза до двери ГП имеет право **самостоятельно** вскрыть транспортную упаковку отправления (курьер не берет на себя риск вскрытия) и в **присутствии курьера** проверить содержимое отправления на комплектность и сохранность путем внешнего осмотра.
	**Запрещается** передавать ГП отправления на проверку работоспособности путем подключения к сети, установки алиментов питания и пр. Вскрытие заводской упаковки (электроника, косметика и пр.) запрещено.

5.2 При доставке отправления до подъезда. ГП имеет возможность :

- самостоятельно удалить Защитную Упаковку (ЗУ) (при наличии) в присутствии водителя-экспедитора для осмотра груза;

- проверить упаковку на наличие повреждений, вскрыть упаковку и проверить целостность отправления.

5.3.При обнаружении повреждения, неправильного вложения или просто неудовлетворительного качества товара (не понравилось, не подошло) курьер оформляет коммерческий акт (акт отказа) с указанием причин отказа и фотофиксацией вложений или повреждений. Акт подписывается ГП и курьером. В случае если ГП отказался подписывать акт, акт оформляется в одностороннем порядке.

* 1. Проверка груза не должна занимать более 15 минут.
1. Оплата отправления
	1. Оплата производится после согласия ГП получить груз.
	2. Оплата может быть произведена: наличными денежными средствами, банковской картой или через сайт компании https://e-kit.pro/, или сайте официального партнера https://tk-kit.com/

1. Возврат оплаты

Возврат оплаты и отказ от получения груза может быть произведен по требованию ГП, только в том случае, если груз не покидал поля зрения водителя экспедитора после оплаты. (Если курьер вышел за дверь или отъехал от ГП на 1 м, все последующие вопросы ГП решает самостоятельно с ГО).

***При разрешении данного вопроса следует обратить внимание ГП на закон о защите прав покупателя при дистанционной торговле, пояснив что, транспортная компания не является участником сделки купли продажи между ГП и ГО, а только выполняет услугу, заказанную ГО. Все вопросы с возвратом, обменом и пр. ГП самостоятельно разрешает с продавцом.***

1. Доставка не производится на рынки, вокзалы, парки о также территории где жизнь и здоровье водителя или целостность и сохранность груза могут быть подвергнуты опасности (пустыри, гаражные массивы, «фавелы», в места с объявленной чрезвычайной ситуацией и пр.)