

Схема работы с компаниями дистанционной торговли.

Основные этапы работы:

1. Вызов курьера (либо товар доставляется клиентом до нашего склада)..
2. Формирование заказов.
3. Передача заказов.
4. Согласование времени доставки с получателем по телефону.
5. Передача товара получателю и прием денег за товар.
6. Поступление денег и документов от курьера в офис Почтаи Аср.
7. Обработка денег и документов по заказу.
8. Формирование отчета для клиента.
9. Передача денег клиенту.

Более подробное описание:

1. Запросить информацию, тарифы, заключить договор можно:

- на нашем сайте <https://apost.tj/contract>

- отправив запрос по электронному адресу в офис Почтаи Аср в вашем городе (<https://apost.tj/contract>).

Обязательное условие работы с компаниями дистанционной торговли — заключение договора. При заключении договора оговариваются тарифы, условия взаиморасчетов.

2. Отправка товара производится из офиса Почтаи Аср. Клиент может самостоятельно доставить товар до офиса Почтаи Аср либо заказать забор товара в конкретном городе (забор товара со склада/офиса Клиента оплачивается отдельно от доставки/выдачи заказов). Для забора товара у клиента необходимо оформить заявку на вызов курьера на нашем сайте, личном кабинете <https://new.courierexe.ru/302/auth/login> или по телефону 770, +992372271194, +992700000770.

3. Вместе с товаром клиент передает всю необходимую информацию по заказам (получатель, описание вложения, сумма наложенного платежа и т.д.). Оформление заказов возможно 2 способами:

1-й способ: заказы можно оформить и распечатать к ним накладные на сайте в личном кабинете <https://new.courierexe.ru/302/auth/login>

2-й способ: оформление массовых заказов возможно осуществлять автоматически.

Исполнитель предоставляет возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет Клиенту добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождение Отправления в своей системе. Для осуществления интеграции необходимо ознакомиться с описанием на сайте https://wiki.courierexe.ru/index.php/API_Documentation

4. При необходимости Почтаи Аср оказывает дополнительные услуги по обработке заказов:

- хранение товаров на складе;
- сортировка партии заказов по направлениям;
- печать накладных;
- прозвон получателей (уточнение даты и времени доставки)

5. Доставку возможно осуществлять внутри одного города либо по территории Республики Таджикистана.

Доставка по территории Республики Таджикистана осуществляется по следующим услугам (в зависимости от потребностей Клиента): Тариф «Экспресс-Посылка» условия доставки склад-дверь, Тариф «Бизнес» условия доставки дверь-дверь, Тариф «Эконом-Груз» условия доставки склад-склад,

Тариф «Э-Ком» условия доставки с ПВЗ.

Доставка в пределах одного города осуществляется по услуге Эконом-Груз, Экспресс-Посылка, Бизнес:

- доставка отправлений в пункте выдаче заказов ПВЗ (режим склад-склад)
- доставка товара до адреса получателя (режим склад-дверь)
- доставка товара в определённое время (режим дверь-дверь)

- Эконом-Груз: это услуга экономичной доставки и перевозки товаров и грузов по Таджикистану, отправитель привозит товар или груз на наш пункт приема (ПП), в городе доставки получатель самостоятельно забирает Отправления с пункта выдачи заказов (ПВЗ).

-Экспресс-Посылка: Все отправки принимаются в пунктах приема отправления "Почтаи Аср" с **09:00-17:00**. В стоимость тарифа вызов курьера к отправителю не предусмотрены, при условии, если количество заказов мене **3 шт.** Доставка осуществляется в день приема заказа если заказ попадает в интервал с **09:00-17:00**.

1 интервал с (09:00-12:00). Размещение заказа с **09:00-12:00**, доставка осуществляется **13:00-16:00** в день приема отправления.

2 интервал с (13:00-16:00). Размещение заказа с **13:00-16:00**, доставка осуществляется **16:00-20:00** в день приема отправления.

3 интервал с (17:00-20:00). Размещение заказа с **16:00-20:00**, доставка осуществляется на следующий рабочий день до с **09:00 -12:00**.

- **Бизнес:** доставка осуществляется в течение 2 часа с момента размещения заказа. Заявки на срочную доставку принимаются **до 17:00, после 17:00** заявка на срочную-доставку возможно, только после согласования с менеджером и отделом доставки. В стоимость услуги вызов курьера и доставки до адреса предусмотрены. Преимущества сверхсрочной доставки. Это скорость, которая позволяет реализовать Ваши планы.

- **Э-Ком** — это услуга экономичной доставки товаров для компаний, осуществляющих дистанционную торговлю.

Доставка осуществляется со склада Почтаи Аср в городе-получателя.

При использовании услуги Почтаи Аср возможен выбор режима доставки:

1. Получение товара на пункте выдачи заказов (ПВЗ) Почтаи Аср по режиму Э-Ком;
2. Курьерская доставка товара до адрес получателя по режиму Экспресс-Посылка;

***Максимальный вес по данной услуге составляет 30 кг!**

Доставка осуществляется по результатам прозвона получателя в рабочее время. Средний срок доставки по городу 1 день.

В стоимость услуги входит-сортировка и прозвон получателей.

Доставка по режиму **Э-Ком** осуществляется в города/районом.

Айни, Бохтар, Гарм, Гиссар, Душанбе, Исфара, Канибадам, Куляб, Пенджикент, Рогун, Рудаки-(Сомониён), Турсунзаде, Хорог, Худжанд, Яван.

2. Доставка отправлений в пункте выдаче заказов (ПВЗ).

Заказ поступает в офис Исполнителя в городе-получателя.

При выдаче Отправлений из офиса Исполнителя (режим доставки «со склада»):

Если указан мобильный телефон Получателя:

- при поступлении Отправления в ПВЗ Получателю, Исполнителя в городе-получателе уведомляет Получателя и сообщать о прибытии Отправления, с адресом и временем работы ПВЗ.

Если заказы оформлены с доставкой до адреса Получателя (режим «до двери»):

Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений, в течение дня с момента поступления

Отправления в город-получатель и согласовывает с Получателем дату и место доставки.

В случае если не получился связаться с Клиентом и согласовать место и время доставки, то Отправление выдается на доставку без предварительного согласования с Получателем. В случае, если Отправление не доставлено по вине Получателя курьер возвращает Отправления на склад/ПВЗ на выяснения. Повторный выезд курьера по проблемному заказу осуществляется после выяснения корректного адреса и номер телефона.

В случае запроса со стороны Получателя Отправления об изменении адреса доставки, Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа.

В день доставки Отправителю отправляется смс-уведомление о успешной доставке с номером Отправления. В случае возникших сложностей по доставке ранее согласованных к доставке Отправлений, со стороны Исполнителя Отправителю отправляется смс-уведомление с информацией о не удачной доставке с причиной указанной курьером.

В случае невозможности связаться с Получателем и доставить ему Отправление, Исполнитель может информировать Отправителя по телефону, смс-уведомления или по электронной почте о таких случаях. Клиент в течение 2(двух) рабочих дней с момента получения уведомления (не позднее окончания срока бесплатного хранения) должен предоставить информацию о новом адресе и телефоне Получателя, переслав обновленный файл Исполнителю, либо проинформировать сотрудников Исполнителя о невозможности получения новых данных Получателя.

После доставки курьер или оператор Исполнителя вносит в базу информацию о том, когда Отправление было доставлено (детали доставки). В случае частичной доставки по заказу указывается дополнительный статус «частичная доставка» и вносится детализация по доставленным вложениям.

После истечения срока хранения Отправление подлежит возврату.

3. При доставке Почтаи Аср может оказывать дополнительные услуги:

- частичная доставка. Во время передачи товара покупатель может отказаться от одной или нескольких позиций.
- подъем на этаж
- загрузка выгрузка тяжеловесных грузов
- примерка на дому - курьер доставляет покупателю на дом несколько единиц товара для примерки (разные размеры, разный цвет и т. д.).
- доставка в выходные и праздничные дни, нерабочее время.
- повторная доставка (если отправление не было доставлено по вине получателя осуществляется повторный выезд курьера после согласования даты и времени доставки.)

4. При передаче заказа получателю курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме указанной в заказе. В случае забора отправления из офиса Почтаи Аср получатель может оплатить наличными в офисе.

5. Осуществление возвратов.

Возврату подлежат Отправления, по которым получен отказ получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет 14 календарных дней), либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат заказов осуществляется за счет Интернет-магазина. График возвратов необходимо согласовать при заключении договора. Возвраты возможно осуществлять отдельно по каждому заказу или все возвраты отправляются один раз в неделю/месяц.