

Оглавление

1. АДРЕС, ГРАФИК РАБОТЫ СКЛАДА.....	2
▪ Москва	2
▪ Санкт-Петербург.....	2
▪ Казань	2
▪ Ставрополь	2
▪ Пятигорск	2
▪ Черкесск	2
▪ Учкеекн.....	2
▪ Нальчик	2
▪ Владикавказ.....	2
▪ Махачкала	2
▪ Хасавюрт	2
2. НА КАКУЮ ДАТУ ОФОРМИТЬ ПОСТАВКУ В ЛК МАРКЕТПЛЕЙСА (WB, OZON) Можно ли ее оформить на день раньше или позже?	2
3. КАК С НАМИ РАБОТАТЬ - Основной алгоритм - обязательно ознакомиться!	3
4. КАК ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ В БОТЕ.....	3
▪ Подача заявки	3
▪ Корректировка данных в заявке	3
▪ Удаление заявки	3
5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ ПО ТИПУ ГРУЗА.....	3
▪ Как оформить до 10 коробов 60*40*40	3
▪ Как оформить короба другого или разного размера - до 1 куба в поставке	3
▪ Как оформить от 11 стандартных коробов или объем выше 1 куба в одной поставке, независимо от вида поставки на ВБ	4
▪ Как оформить, если в одной поставке более 20 стандартных коробов.....	4
6. ОСОБЕННОСТИ ОФОРМЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ПОСТАВОК.....	4
▪ Монопалета	4
▪ Суперсейф	4
7. МАРКИРОВКА ГРУЗА ДЛЯ ОТПРАВКИ НАШЕЙ КОМПАНИЕЙ	4
8. ЗАБОР ГРУЗА С АДРЕСА.....	4
9. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ.....	5
▪ Оплата банковской картой (СБП)	5
▪ Оплата с расчетного счета	5
▪ Оплата из баланса в боте	5
10. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ С СОЗДАНИЕМ ЗАЯВКИ.....	6

11. ПРОЧИЕ ВОПРОСЫ.....	6
▪ Чей телефон указать для курьера.....	6
▪ Вы сдали/не сдали мою поставку? Когда сдадут мой товар?.....	6
▪ Не отображается дата фактической приемки, статус Отгрузка разрешена. Где мой товар???	6
▪ Сейчас на ВБ трудно поймать поставку. Можно мы оформим на день раньше/позже вашего расписания? Вы ведь сдаете по Расписанию?	7

1. АДРЕС, ГРАФИК РАБОТЫ СКЛАДА

Чтобы перейти в наш телеграм, нажмите на название нужного города

▪ [Москва](#)

Адрес: ул. Курьяновская набережная, 6с2 пандус 34Н (платный въезд)

График приема груза: пн, ср, пт - с 9:00 до 18:00

▪ [Санкт-Петербург](#)

Адрес: ул. Киевская, 5К склад 14

График приема груза: вт, чт, сб - с 12:00 до 20:00

▪ [Казань](#)

Адрес: ул. Крутовская, 26к5

График приема груза: вт, чт, сб - с 12:00 до 19:00

▪ [Ставрополь](#)

Адрес: Заправка «Октан» Доваторцев, 82 парковка Магнит косметик

График приема груза: пн, ср, пт - с 12:00 до 13:00

▪ [Пятигорск](#)

Адрес: Рынок Лира Р 217 Кавказ 501 км

График приема груза: пн, ср, пт - с 12:00 до 19:00

▪ [Черкесск](#)

Адрес: ул. Шоссейная, 11 (бывший Дервейс)

График приема груза:

пн, ср, пт - с 10:00 до 23:00

вт, чт, сб - с 15:00 до 20:00

вс – выходной

▪ [Учкекен](#)

Адрес: Центральная мечеть

График приема груза:

пн, ср, пт - с 17:00 до 23:00

вт, чт, сб - с 18:00 до 23:00

вс – выходной

▪ [Нальчик](#)

Адрес: ул. Головки, д. 196-Б (магазин сантехники ПАРУС)

График приема груза: вт, чт, вс - с 12:00 до 19:00

▪ [Владикавказ](#)

Адрес: ул. Ставропольская, 2б

График приема груза: вт, чт, вс - с 12:00 до 19:00

▪ [Махачкала](#)

Адрес: 3-й Промысловый тупик, 22

График приема груза: вт, чт, вс - с 15:00 до 21:00

▪ [Хасавюрт](#)

Адрес: Махачкалинское шоссе, 238 (за кафе ШИК)

График приема груза: вт, чт, вс - с 12:00 до 19:00

2. НА КАКУЮ ДАТУ ОФОРМИТЬ ПОСТАВКУ В ЛК МАРКЕТПЛЕЙСА (WB, OZON) Можно ли ее оформить на день раньше или позже?

При отправке груза нашей компанией Поставку в Личном Кабинете (ЛК) на портале Маркетплейса нужно оформить строго на день, указанный в нашем Расписании (указан в столбце Оформить поставку на Маркетплейсе)

Интервал + -24 часа - для доставки.

При оформлении поставки не на плановую дату, претензии по платной приемке не принимаются.

3. КАК С НАМИ РАБОТАТЬ - Основной алгоритм - обязательно ознакомиться!

Пожалуйста, строго соблюдайте Расписание из Прайса

1) Оформите Поставку на Маркетплейсе строго на указанный в Расписании день.

2) Подготовьте Поставку.

3) Когда будет известно количество коробов, заполните заявку у нас в боте (бронировать заранее не нужно).

Ссылка на бота есть в закрепе в телеграм.

4) Переходите к оплате только тогда, когда количество коробов и иные данные в заявке указаны верно и не изменятся.

5) Наклейте на каждый короб/палету ШК Маркетплейса и наши упаковочные листы.

6) Привезите груз нам на склад согласно Расписания.

В зависимости от дня оформления поставки в ЛК Маркетплейса - по стрелочке налево - день приема этого груза.

!!! Хранения Грузов нет. В случае, если Груз будет привезен раньше или позже срока, указанного в Расписании, он будет отправлен по расписанию того дня, когда будет принят.

7) Во избежание спорных ситуаций, короба Вам необходимо выгрузить на пандус самостоятельно. Выгрузить палеты мы поможем.

8) Дождитесь на пандусе приема поставки в полном объеме (уведомление приходит в БОТ)

Претензии по коробам, не принятым нашим складом по боту, не принимаются.

9) Ожидайте информацию о сдаче груза в телеграм-канале на следующий день после его сдачи.

4. КАК ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ В БОТЕ

▪□ Подача заявки

1. Заявку на отгрузку достаточно подать перед сдачей коробов нам на склад. Главное - успеть оплатить и наклеить упаковочные листы.

2. В Заявке должны быть указаны точные характеристики передаваемого груза: объем, количество, склад выгрузки груза, данные отправителя и получателя, контактные данные для связи.

3. Наименование Селлера в Заявке должно соответствовать его наименованию в личном кабинете Маркетплейса.

4. На каждое направление, на каждого поставщика – отдельная заявка.

▪□ Корректировка данных в заявке

Технически невозможна.

Если количество коробов или что-то иное изменилось - удалите заявку и заполните заново.

▪□ Удаление заявки

1. Удалить неправильно оформленную заявку необходимо самостоятельно до 18.00 дня приема груза. Это можно сделать в Боте: Меню - Мои заявки - Подробнее – Удалить.

2. Если Вы не успели привезти груз, в тот же день напишите нам на почту makov.tranzit@mail.ru номер и ИП по заявке, подлежащей удалению

3. Задолженность по неудаленным заявкам останется на балансе и будет подлежать оплате.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ ПО ТИПУ ГРУЗА

▪□ Как оформить до 10 коробов 60*40*40

Раздел в боте - **Короба стандартные 60*40*40**

▪□ Как оформить коробка другого или разного размера - до 1 куба в поставке

Раздел в боте - **Короба не стандартные**

Особенности оформления:

1. минимальные длина, ширина, высота - 25*25*25
2. минимальная сумма доставки в размере стоимости 0,1 м3
3. Если в поставке есть и стандартные, и нестандартные коробка, оформляете заявку в боте в графе **нестандартный груз**: вносите размеры как стандартных, так и нестандартных коробов через сохранить, добавить.

▪□ Как оформить от 11 стандартных коробов или объем выше 1 куба в одной поставке, независимо от вида поставки на ВБ

Раздел в боте - **Палета:**

1. Стандартные коробка - по количеству коробов
2. Нестандартные коробка - по высоте палеты 120*80:
— до 1,2 м - пал 11-13 кор
— до 1,6 м - пал 14-16кор
— до 2 м - пал 17-20 кор
3. При сдаче нам готового палета упаковочный лист и штрихкод поставки приклеиваете сверху на плёнку, плюс те же самые этикетки внутри на несколько коробок - чтобы в случае повреждения пленки у нас была возможность оперативно связаться с Вами и сдать товар.
4. Оформить на 1 палете разных селлеров НЕЛЬЗЯ.
5. Оформить 10 и менее коробов, как палету (при типе Поставки на ВБ - «Короб») НЕЛЬЗЯ, даже если Вы сами запалетировали Груз для удобства транспортировки или оптимизации стоимости перевозки – оформляете коробами в заявке.

▪□ Как оформить, если в одной поставке более 20 стандартных коробов

Необходимо разделить их количество и создать единую заявку на палеты одного размера, распределив общее количество коробов на каждую палету.

Например, если в поставке 21 короб, то выбираете палет 11 – 13 коробок - 2 шт.: по 10 и 11 коробов на палете.

Для оптимизации стоимости отгрузки Вы всегда можете добавить/убавить количество коробов.

6. ОСОБЕННОСТИ ОФОРМЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ПОСТАВОК

▪□ Монопалета

1. Монопалеты принимаем в готовом виде, либо собираем в Вашем присутствии по Вашему ТЗ.
2. Если Вы с кем-то отправляете коробка, которые нужно собрать в Монопалету, необходимо:
- чтобы каждый короб имел четкую читаемую нумерацию артикулов,
- отдельно написанное ТЗ по сборке монопалеты и разделению артикулов на ней,
- распечатанный сопроводительный лист для поставки по правилам ВБ, ШК палеты, ШК пропуска.
3. Шк коробов (при необходимости) и наши упаковочные листы должны быть наклеены на каждый короб.
4. Файл с ТЗ и сопроводит. документами курьер либо водитель должны передать ЛИЧНО В РУКИ старшему на складе с указанием, что тип поставки МОНОПАЛЕТА.

▪□ Суперсейф

Поставки по типу «суперсейф» обязательно должны иметь подобную читаемую заметную отметку на коробе, т.к. сдача происходит на отдельных воротах и коробка должны стоять на отдельной паллете, не в общей массе.

Короба без такой пометки не будут сданы, вернутся на наш региональный склад, повторная отправка ПЛАТНАЯ.

7. МАРКИРОВКА ГРУЗА ДЛЯ ОТПРАВКИ НАШЕЙ КОМПАНИЕЙ

1. Груз принимается на основе упаковочных листов, нанесенных на передаваемые коробка/палеты.
2. Каждый короб/палета должны быть промаркированы клиентом самостоятельно до сдачи груза нам. Переклейка штрих-кодов/упаковочных листов силами наших сотрудников не допускается.

3. Маркировка коробов/палет включает:

- штрих-код Пропуска/Поставки,
- штрих-код Коробов/Палет,
- упаковочные листы из бота.

4. Все штрих-коды и упаковочные должны быть наклеены на боковую, короткую сторону короба/палеты.

8. ЗАБОР ГРУЗА С АДРЕСА

1. Осуществляется по предварительной заявке, подать нужно:

- г. Москва – до 18.00 часов дня накануне дня Приемки Груза (забираем от 2-х палет)
- г. Черкесск – до 16.00 часов дня Приемки Груза
- г. Пятигорск – до 10.00 часов дня Приемки Груза
- г. Ставрополь – до 10.00 часов дня Приемки Груза
- с. Учкеекен – до 18.00 часов дня Приемки Груза
- г. Санкт-Петербург – до 20.00 часов дня накануне дня Приемки Груза
- г. Казань – до 12.00 часов дня Приемки Груза
- г. Нальчик – до 20.00 часов дня накануне дня Приемки Груза
- г. Владикавказ – до 20.00 часов дня накануне дня Приемки Груза
- г. Махачкала, Хасавюрт – до 20.00 часов дня накануне дня Приемки Груза

2. В боте сначала создаёте все заявки на доставку, а затем - одну заявку на забор груза.

3. По тех. причинам заявка на забор груза может быть отклонена в тот же день. Необходимо отслеживать уведомления в боте.

4. Грузы, подлежащие забору с одного адреса, должны быть созданы в боте с одного аккаунта (номера телефона).

5. Груз нужно подать к машине. Водитель не осуществляет погрузочные работы.

6. Забор груза к определенному времени не производится. Водитель позвонит за час до приезда. К этому времени груз должен быть готов.

7. Бесплатное ожидание погрузки - 20 мин.

8. За каждые +20 мин ожидания может быть применена доплата по тарифу стоимости забора груза. Нам не нужны лишние деньги - просто не задерживайте, пожалуйста, нашу машину.

9. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

■ Оплата банковской картой (СБП)

1. Доступна по умолчанию.

2. Перейти к оплате – Меню – Оплатить – Расплатиться банковской картой – Выбрать заявки – Сформировать ссылку – Перейти по ссылке и оплатить

3. В самом начале нужно подтвердить электронную почту, на которую будут отправляться кассовые чеки. Код для подтверждения может прийти в папку СПАМ или Рассылки, проверяйте тщательно.

4. Обновление баланса бота: мгновенно

5. Если не проходит оплата по СБП, то произведите оплату вводом банк. карты.

Все оплаты только в боте!

■ Оплата с расчетного счета

1. Для подключения опции нужно заранее, не позднее, чем за день до отправки груза, написать на ватсап по номеру: +79632869101 (по будням с 9 до 17.00) и прислать всю необходимую информацию:

- реквизиты плательщика

- как будете возвращать подписанный УПД (Универсальный передаточный документ):

предпочтительно по ЭДО.

2. В заявках и счетах указывайте полное наименование плательщика и ИНН.

3. При получении УПД, просьба, вернуть его в течении 5-ти дней с подписью и печатью (при наличии) обратно.

4. Не позднее дня сдачи нам Груза необходимо самостоятельно сформировать счет на оплату в боте. Формируете счета в разделе Меню – Оплатить – Оплата по безналу на расчетный счет и выбрать заявки для формирования счета.

5. Во избежание блокировки отгрузки срок оплаты счета - не позднее 1 дня после его формирования.
6. Если после формирования счета изменены или удалены заявки, напишите по номеру, указанному выше, для удаления неправильного счета и формирования нового.
7. Обновление баланса в боте: в течение 3-х рабочих дней.

▪ Оплата из баланса в боте

1. При удалении оплаченной заявки сумма оплаты автоматически возвращается на баланс бота.

Использовать ее для оплаты следующих заявок не получится технически.

При наличии денег на балансе в боте от ранее удалённой заявки после создания новой заявки эти деньги могут автоматически списаться на новую заявку. Новую заявку вам нужно обязательно в полном объеме оплатить картой. Нельзя доплатить недостающую сумму. Новую заявку нужно оплатить полностью.

После оплаты деньги вернутся на баланс и будут там до того момента, как мы осуществим возврат этих средств на вашу карту по письму на почту.

Что делать в случае необходимости возврата средств?

- 1) Если Вы создали заявку, оплатили ее, а потом удалили:

- напишите нам на почту makov.tranzit@mail.ru на возврат средств.

Средства будут возвращены на ту же карту, с которой была произведена данная оплата.

Шаблон письма на почту:

Тема письма: возврат средств

Ип – Иванов АА

Номер заявки – ...

Номер оплаты по ней - ...

- 2) Возврат производится в рабочие дни: пн-пт с 09:00-17:00 в течение 5 раб. дней от дня получения заявления.

- 3) От нас средства уходят сразу же после проведения возврата. А Вам могут зачисляться на карту до 3х рабочих дней. Не всегда они видны в истории платежей. Необходимо смотреть выписку по счету в приложении Вашего банка. Если по истечении 3х дней средства не поступят, напишите нам на почту в тот же самый диалог.

- 4) Чтобы таких ситуаций было минимально, не спешите с оплатой. Убедитесь, что заявка окончательная.

Не создавайте повторные запросы по одному и тому же возврату и не дублируйте сообщения: все письма обрабатываются в порядке очереди, а повторные письма уведат ваши запросы в конец очереди.

10. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ С СОЗДАНИЕМ ЗАЯВКИ

1. Если не получается создать заявку или есть трудности с оформлением заявки при безналичной форме оплате, напишите на Whatsapp по номеру +7 963 286-91-01

Сообщения рассматриваются по будням с 9 до 17.00

2. Звонки по данному номеру не активны, просьба именно написать в чат либо прислать аудио сообщение.

11. ПРОЧИЕ ВОПРОСЫ

▪ Чей телефон указать для курьера

С Вашим курьером на связи только Вы. **Не давайте ему номер нашей горячей линии!**

Для сдачи нам груза звонить не нужно.

1. Дайте курьеру инструкцию подробную инструкцию о местонахождении нашего склада/пандуса (есть в боте, в пункте 1 настоящей инструкции).

2. Предупредите, чтобы он не уезжал, пока Вам в бот не придет уведомление о ПОЛНОМ приеме отправленного Вами груза, всех коробов/палет.

Напоминаем, что во избежание спорных ситуаций, короба необходимо выгрузить из машины на пандус. Выгрузить палеты мы поможем.

3. Претензии по коробам, не принятым нашим складом по боту, не принимаются.

4. В вечернее время на складах всегда очередь. Во избежание платного ожидания и прочих неудобств, отправляйте груз пораньше.

▪ **Вы сдали/не сдали мою поставку? Когда сдадут мой товар?**

Информация о сдаче груза публикуется на следующий день в нашей группе в телеграм.

▪ **Не отображается дата фактической приемки, статус Отгрузка разрешена. Где мой товар???**

Грузы, принятые нами, либо сданы на Маркетплейс, либо возвращаются на наши склады.

Приемка складами ВБ длится до 10 рабочих дней.

Если есть возврат, сотрудники склада отправят в бот сообщение о возврате груза.

В остальных случаях необходимо ожидать регламентное время приемки на Маркетплейсе либо обратиться в ТП Маркетплейса.

▪ **Сейчас на ВБ трудно поймать поставку. Можно мы оформим на день раньше/позже вашего расписания? Вы ведь сдаете по Расписанию?**

Наша компания работает без перерывов, отгружая крупные объемы грузов.

В дороге бывают форс-мажоры, на Маркетплейсах – очереди, технические перерывы и много всего другого.

Поэтому мы определили дни, на которые нашим клиентам нужно оформить Поставки в ЛК Маркетплейсов. Принимая ваши грузы, мы полагаем, что они оформлены по нашему расписанию.

Интервал + - 24 часа мы оставляем для доставки груза.

При оформлении Поставок на день раньше/позже Вы рискуете получить x10 стоимости приемки груза – учитывайте это, принимая решение рискнуть.