### Приложение 1 к Техническому заданию на выбор поставщика транспортных услуг по Москве и Московской области.

### Приложение 1 к Договору на транспортно-экспедиционных услуг № ……………. от ..2024

### Стандартный операционный процесс

# Цель

Настоящий документ разработан для обеспечения рабочими инструкциями руководителей и исполнителей подразделений транспортного оператора. Экспедитор и Клиент, взаимодействуя друг с другом, ставят цель улучшать и оптимизировать согласованные процессы и маршруты по перевозке грузов.

# Область действия

Данное описание распространяется на процесс отгрузки материалов с Центрального склада АГР в г. Чехов, и является обязательным для использования сотрудниками транспортной компании.

# Сокращения и определения

* **Маршрут –** направление доставки поставок.
* **ТТН –** товарно-транспортная накладная , предназначена для учета движения груза и является документом подтверждения передачи груза от склада Клиента Экспедитору и от транспортной компании грузополучателю.
* **ТрН –** транспортная накладная
* **Клиент –** ООО «АГР».
* **Склад Клиента/ЦС –** центральный склад АГР, расположенный по адресу: 142326, Московская область, с.п. Баранцевское, с. Новоселки, Чеховский район, пром. зона "Новоселки", вл.19, стр. 11, а также любой другой склад, указанный Клиентом в соответствующей Заявке на перевозку.
* **ТС –** транспортное средство
* **ТК –** транспортная компания

# Маршруты, графики подготовки и передачи грузов по маршрутам, графики подачи транспорта.

### FTL-доставка Грузов по Москве и МО

Маршрут "Москва 01" - Москва и МО (ВТ-ЧТ-СБ)

Маршрут "Москва 02" - Москва и МО (ПН-СР-ПТ)

Маршрут - Транспортировка рекламированных, гарантийных деталей и многооборотной тары

Маршрут - Доставка груза со склада до офиса АГР и обратно

Маршрут - Доставка груза от любого грузоотправителя к любому грузополучателю в Москве и МО

Маршрут - Доставка опасного Груза

В техническом задании по умолчанию используется Московское время.

### Маршруты «Москва 01» и «Москва 02»

|  |  |
| --- | --- |
| Место загрузки: | Склад Клиента\* - 142326, Московская область, с.п. Баранцевское, с. Новоселки, Чеховский район, пром. зона "Новоселки", вл.19, стр. 11 |
| Место доставки: | Адреса дилеров, указанные в ТТН. Ориентировочный список дилеров приведен в **Приложении 2** к настоящему техническому заданию. |
| Периодичность загрузки: | Москва 01 - каждый вторник, четверг, суббота  Москва 02 – каждый понедельник, среда, пятница  Воскресенье – по запросу Клиента |
| Время размещения заявки: | основные и дополнительные ТС - до 17:00 за день до отгрузки |
| Время подачи ТС под загрузку: | к 8:00 утра, если иное не указано в заявке |
| Время первой загрузки (включая оформление документов Клиентом): | с 8:00 до 12:00 |
| Крайний срок доставки до дилеров после первой загрузки: | до 18:00 в день отгрузки  Фактическое время доставки определяется как время прибытия ТС с Грузом на склад Грузополучателя. Время прибытия ТС на склад Грузополучателя и время убытия ТС после разгрузки отмечаются в экспедиторском документе (ТТН) и заверяются подписью (с расшифровкой) и печатью Грузополучателя. При отсутствии Печати должен прилагаться скан Доверенности на получение Груза. |
| Время разгрузки у Дилера (включая оформление документов): | 45 минут  2 часа, если есть повреждения грузового места |
| \* - Адрес может быть изменен в любой момент по предварительному информированию за 3 календарных дня. | |

### Маршрут - Транспортировка рекламированных, гарантийных деталей и многооборотной тары.

|  |  |
| --- | --- |
| Место загрузки: | Дилеры, к которым доставляются новые запчасти. |
| Место доставки: | Склад Клиента\* - 142326, Московская область, с.п. Баранцевское, с. Новоселки, Чеховский район, пром. зона "Новоселки", вл.19, стр. 11 |
| Периодичность загрузки\*\*\*: | Москва 01 - каждый вторник, четверг, суббота  Москва 02 – каждый понедельник, среда, пятница  Воскресенье – по запросу Клиента  Или по отдельной заявке Клиента |
| Время размещения заявки: | вывоз в момент доставки новых запчастей  Или отдельным ТС до 17:00 за день до отгрузки |
| Время подачи ТС под загрузку: | При доставке новых запасных частей и аксессуаров Дилеру, если иное не указано в заявке |
| Время первой загрузки: | При доставке новых запасных частей и аксессуаров Дилеру, если иное не указано в заявке |
| Крайний срок доставки до склада клиента: | до 19:00 в день отгрузки |
| Время разгрузки по адресу (включая оформление документов): | 60 минут |
| \* - Адрес может быть изменено в любой момент по предварительному информированию. | |

Экспедитор осуществляет:

* Проверку состояния и количества сдаваемой Дилером многооборотной тары (в исключительных случаях, при согласовании с Клиентом, возможен вывоз гарантийных деталей в многооборотной таре).
* Проверку состояния коробов. Все короба должны быть запакованы и промаркированы как «Возврат». При некорректной упаковке или маркировке – короба не принимаются к погрузке.
* Принятие к погрузке гарантийных деталей, сверка количества мест согласно ТТН и акта. Проверка состояния упаковки/коробов. При некорректной упаковке или маркировке, водитель имеет право не принимать Груз к транспортировке, предварительно уведомив об этом менеджера Экспедитора и сотрудника Клиента, либо составить «Акт приема-передачи», в котором будут зафиксированы все недочеты. Акт подписывается сотрудником ДЦ в присутствии водителя, после чего водитель принимает груз к транспортировке. Все повреждения, не указанные в акте, считаются нанесёнными в процессе транспортировки.

В случае утраты/повреждения груза исполнитель обязан компенсировать полную стоимость всех гарантийных заявок, детали по которым были утрачены/повреждены.

Возмещение убытков производится в размере полной стоимости гарантийных заявок (включая НДС), указанной в информационной системе заказчика. Под полной стоимостью понимается стоимость проведенных работ, использованных запасных частей и материалов, а также надбавка 1,5% от стоимости запасных частей и материалов

### Маршрут - Доставка груза со склада до офиса АГР и обратно

|  |  |
| --- | --- |
| Место загрузки: | Склад Клиента\* - 142326, Московская область, с.п. Баранцевское, с. Новоселки, Чеховский район, пром. зона "Новоселки", вл.19, стр. 11  Офис Клиента\* - Москва, Улица Обручева д.30/1, строение 2, 6-й этаж |
| Место доставки: | Склад Клиента\* - 142326, Московская область, с.п. Баранцевское, с. Новоселки, Чеховский район, пром. зона "Новоселки", вл.19, стр. 11  Офис Клиента\* - Москва, Улица Обручева д.30/1, строение 2, 6-й этаж |
| Время размещение заявки: | до 17:00 за день до отгрузки |
| Периодичность загрузки: | По заявке Клиента |
| Врем я подачи ТС под загрузку: | По заявке Клиента |
| Крайний срок доставки: | Склад Клиента – до 18:30 в день отгрузки  Офис Клиента – до 16:00 в день отгрузки |
| Время разгрузки по адресу (включая оформление документов): | 60 минут |
| \* - Адрес может быть изменен в любой момент по предварительному информированию за 3 календарных дня. | |

### Маршрут - Доставка груза от любого Грузоотправителя к любому Грузополучателю в Москве и МО

|  |  |
| --- | --- |
| Место загрузки: | Любой адрес загрузки, указанный Клиентом в пределах г. Москва и МО |
| Место доставки: | Любой адрес доставки, указанный Клиентом в пределах г. Москва и МО |
| Время размещение заявки | Клиент может направлять заявку как за день до вывоза, так и в день вывоза. Экспедитор должен быть готов начать исполнение перевозки по соответствующей заявке от клиента через 2 часа после получения такой заявки. |
| Периодичность загрузки: | По заявке Клиента |
| Время подачи ТС под загрузку: | По заявке Клиента |
| Крайний срок доставки до Грузополучателя: | до 18:00 в день отгрузки |
| Время разгрузки по адресу (включая оформление документов): | 45 минут |

### Маршрут - Доставка опасного Груза.

|  |  |
| --- | --- |
| Место загрузки: | Любой адрес загрузки, указанный Клиентом. в пределах г. Москва и МО |
| Место доставки: | Любой адрес загрузки, указанный Клиентом. в пределах г. Москва и МО |
| Периодичность загрузки: | По заявке Клиента |
| Время подачи ТС под загрузку: | По заявке Клиента |
| Крайний срок доставки: | до 18:00 |
| Время разгрузки по адресу (включая оформление документов): | 45 минут |

# Требования к ТС:

## Все транспортные средства, предоставляемые под загрузку грузоперевозчиком (экспедитором) в обязательном порядке, в момент постановки ТС под загрузку должны быть оборудованы противооткатными упорами. Во время загрузки противооткатные упоры должны быть установлены под колеса каждого загружаемого ТС.

При отсутствии противооткатного упора или при неправильной его установке – загрузка ТС прекращается до устранения нарушения.

Если данное нарушение не исправлено в течении 1 часа после его обнаружения – ТС считается не поданным под загрузку, клиент не оплачивает подачу данного ТС и имеет право применить штрафные санкции, предусмотренные настоящим Договором.

Для контроля погрузки водитель присутствует на Складе с соблюдением правил внутреннего распорядка на территории склада АГР (Приложение 4). В момент загрузки нахождение в кабине водителя не допускается!

## На момент подачи ТС под погрузку на складе Клиента грузовой отсек ТС чистый и сухой, без посторонних предметов/грузов внутри.

## На складе Клиента должен использоваться транспорт с обязательной возможностью задней загрузки.

## ТС должны быть оборудованы специальными приспособлениями для фиксации груза в машине, такими как: распорки, стяжные ремни и т.д.

## ТС должны быть в рабочем состоянии и проходить регулярное техническое обслуживание, согласно регламенту завода изготовителя. Груз Клиента не должен перевозится на неисправных или поврежденных ТС.

## ТС должны иметь жесткие стенки (борта) кузова для надежной защиты Грузов Клиента от повреждений во время перевозки.

## Обязательное использование металлических и\или пластиковых пломб при любой перевозке Груза Клиента. Замена пломбы на новую после каждой выгрузки с фиксацией номеров пломб в ТрН.

## Все ТС должны иметь пропуска для осуществления доставки.

## ТС с геометрической вместимостью более 20 м3 должны быть только Иностранного производства\бренда. Не допускается использование автомобиля «Газон» или иных ТС, имеющих одинаковые характеристики с автомобилем «Газон» по длине ТС и радиусу разворота.

## Возраст ТС, задействованных на проекте клиента не ранее 2019 года.

# Стоянка ТС на складе Клиента.

Допускается парковка на территории склада Клиента для основных ТС с соблюдением Правил внутреннего распорядка на складе в г. Чехов ( Приложение 4).

# Правила упаковки и требования к таре

Упаковку грузов осуществляют сотрудники склада. Все грузы без исключения должны быть упакованы.

Для упаковки грузов используется 3-х или 5-и слойный гофрированный картон и многооборотная пластиковая тара. Для деталей сложной геометрической формы (глушители и т.п.) допускается использование пузырчатой пленки. Хрупкие и гнущиеся детали должны быть тщательно упакованы в пузырчатую плёнку таким образом, чтобы исключить возможность перегибов и повреждений в процессе перевозки. Товары (детали) следует укладывать в тару максимально плотно, используя прокладочный материал.

В таре не должно оставаться пустот, все пустоты должны быть заполнены прокладочным материалом. В случае обнаружения, неплотно упакованные места к перевозке не принимаются.

Хрупкие и бьющиеся предметы должны упаковываться в отдельную тару, либо упакованы таким образом, чтобы исключить контакт с тяжелыми предметами.

Картонные коробки или пузырчатая пленка, используемые для упаковки дорогостоящих материалов из зоны HVA (High Value Area), проклеиваются скотчем. На коробках проклеиваются все швы со всех сторон для исключения доступа к внутреннему вложению. Места с доступом к внутреннему вложению в случае дорогостоящих материалов из зоны HVA (High Value Area) к перевозке не допускаются.

При использовании коробок с предварительно нанесенной маркировкой пространственного положения, необходимо соблюдать манипуляционные знаки. При необходимости сотрудники склада Клиента дополнительно наносят манипуляционные знаки на тару. Сотрудники Экспедитора следуют указанным манипуляционным знакам. Если манипуляционные знаки на заводской упаковке противоречат нанесенным складском Клиента, приоритет отдается последним.

В случае если Грузополучатель не подключен к электронному документообороту, то сотрудниками складского оператора передают представителю Экспедитора в отдельном пакете: Счет-фактура и товарная накладная. Экспедитор упаковывает данный пакет и отправляет его отдельным транспортировочным местом.

На каждое транспортировочное место без исключения сотрудниками склада наносится маркировка, содержащая информацию:

1. Номер места = номеру упаковочного листа,
2. Наименование дилера,
3. Адрес доставки,
4. Тип заказа.

Недопустимо наличие двух РАЗНЫХ, т.е. содержащих хоть частично различающуюся информацию, транспортных этикеток на одном и том же коробе.

При несоблюдении любого из данных требований к упаковке грузы к транспортировке не принимаются. При выявлении проблем с грузом или упаковкой Экспедитор должен незамедлительно уведомить сотрудника склада Клиента. Все замечания к упаковке должны быть устранены сотрудниками склада Клиента до контрольного времени погрузки и выпуска транспортных средств.

Если груз принят сотрудниками Экспедитора, считается, что он упакован надлежащим образом, и Экспедитор не имеет права ссылаться в дальнейшем на несоответствие упаковки.

# Механизм приемки-сдачи отправлений и документального сопровождения отгрузки

## Отгрузка, погрузочные работы, выписка документов.

Диспетчерский отдел Клиента передают по электронной почте отчет подготовленных для загрузки Грузов. При необходимости водителю выдается список коробов, подготовленных для загрузки. Водитель или экспедитор сверяет по данному списку номера коробов, загружаемых в ТС, а также следит за правильной расстановкой и фиксацией коробов в кузове ТС.

Водитель-экспедитор и сотрудник службы безопасности контролируют процесс погрузки, и находятся в непосредственной близости к отгрузочным воротам, обеспечивая плотную и аккуратную укладку грузов в кузове автомобиля в соответствии с манипуляционными знаками на таре, и в соответствии с правилами загрузки а\м, предоставленными клиентом.

Водитель или экспедитор обеспечивают фиксацию груза в машине.

В течение 1 часа после осуществления погрузки на борт автомобиля диспетчерский отдел Клиента передает водителю ТТН, а также в случае необходимости комплекты документов на загруженный товар. ТТН распечатывается в 4-х экземплярах для каждого получателя. Каждый экземпляр подписывается водителем-экспедитором. Один экземпляр передается диспетчерскому отделу, остальные – водителю-экспедитору.

Транспортная накладная оформляется Экспедитором самостоятельно.

## Сдача груза Экспедитору с проверкой внутри тарного вложения. Пункт 5.2 настоящего договора.

Клиент имеет право передать Экспедитору до 5% коробов, отгружаемых в конкретный день, с проверкой по внутритарному вложению.

Такие короба подготавливаются в специальной зоне склада, и непосредственно перед отгрузкой Экспедитору и представитель клиента (в том числе складской провайдер) вскрывают данные короба для проверки:

* Качества деталей на предмет повреждений, замятий, трещин, царапин и прочих повреждений;
* Кол-ва деталей, согласно упаковочному листу;
* Качества упаковки внутри короба (при наличии – проверяется кол-во и правильность установки ложементов)

После проверки короб закрывается специальным красным скотчем «Проверка вложений \ Check Content», составляется соответствующий акт приема-передачи по качеству вложения с перечнем проверенных коробов и загружается в кузов ТС Экспедитора.

По таким коробам Экспедитор несёт ответственность по качеству доставки самой детали.

Деталь должна быть передана грузополучателю с аналогичной проверкой по качеству и количеству самих деталей, вне зависимости от целостности упаковки. При проверке должен присутствовать уполномоченный сотрудник ДЦ и представитель Экспедитора (водитель). Период проверки 2 (два) часов с учетом подписания документов. (возможно увеличение времени, согласование происходит путем электронной почты).

Ответственные лица за инициализацию проверки:

* При отгрузке со склада клиента – клиент.
* При доставке дилеру – сотрудник ДЦ.

В случае, если деталь при доставке дилеру будет повреждена или количество деталей не будет соответствовать упаковочному листу – Экспедитор несет ответственность **согласно разделу 9 УЗ ТЭУ, ОУЗ и настоящему Договору.**

Претензии к качеству упаковки детали при этом не принимаются, так как деталь и качество упаковки были проверены Экспедитором при отгрузке со склада клиента.

# Отчетность

## Отчеты по отгрузкам и доставке

Экспедитор должен предоставлять Клиенту отчет еженедельно, с понедельника по пятницу, до 11:00. Отчет, присылаемый в понедельник, должен содержать информацию по отгрузкам в выходные дни.

По адресам электронной почты:

Elina.Zhelezova@agr.auto

Elina.Akhmadeeva@agr.auto

Отчет должен содержать в себе следующую информацию:

* Дату приема груза на складе Клиента
* Время прибытия ТС на склад Клиента
* Время убытия ТС со склада Клиента
* ФИО Водителя
* Гос. Номер ТС
* Тип ТС
* Номер счет фактуры Клиента
* Номер, наименование и адрес грузополучателя
* Дату доставки
* Время прибытия на погрузку к Грузополучателю
* Время убытия от Грузополучателя
* Кол-во грузовых мест по данной фактуре

Экспедитор обязуется указывать в отчете и дополнительно подтверждать факт того, что водитель работал более 9 часов.

Форму отчета и подтверждений Клиент и Экспедитор согласовывают дополнительно.

## Отчет вывозов рекламационных, гарантийных запасных частей и многооборотной тары.

Отчет, по обратным вывозам от дилера до склада Клиента, должен содержать информацию по вывезенным грузам, в предыдущий день (текущий день А-1 ):

* Дату вывоза
* № заявки
* Кол-во места (коробов) принятого от дилера
* Артикул тары
* Кол-во тары принятого от дилера
* Наименование, номер и адрес грузополучателя
* Дата доставки на склад Клиента

# Возврат ТТН на склад Клиента

Экспедитор должен возвращать 1 экземпляр ТТН, подписанный складом клиента, водителем\экспедитором ТК и заверенный грузополучателем на склад АГР\*, расположенный по адресу: промышленная зона Новосёлки, вл19с11, село Новосёлки, городской округ Чехов, Московская область, Россия (координаты 55.136665, 37.546035).

ТТН, передаваемые клиенту, должны быть упакованы при одновременном соблюдении правил:

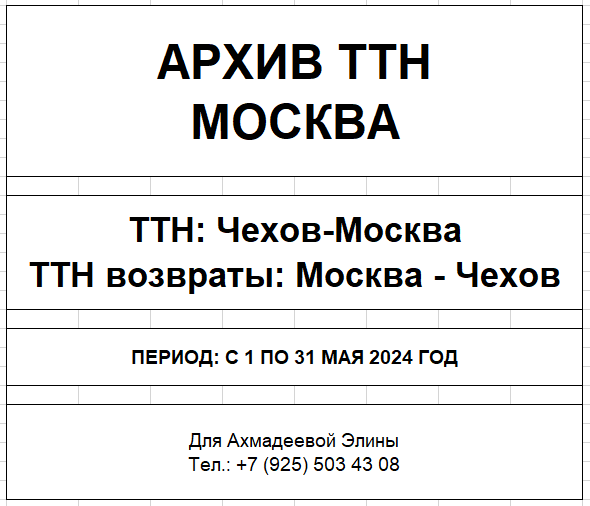
1. В одном конверте упакованы ТТН по одному маршруту за одну календарную неделю/месяц.
2. К каждому конверту должна быть сформирована электронная опись, содержащая следующую информацию:
3. Шапка описи должна содержать:

* Штрих код
* «ТТН по Москве и МО за период: с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг»

1. В теле описи:

* Номер счет-фактуры
* Дату забора счет фактуры со склада АГР
* Дата доставки счет-фактуры дилеру.

1. Каждый короб должен быть обклеен информационной наклейкой.



Короба передаются на склад АГР на имя Ахмадеевой Элины 1 раз в месяц. За 1-2 дня необходимо сообщить о планируемой доставке коробов по электронной почте.

Контактный Телефон для курьера +7 (925) 503 43 08

\* - Адрес может быть изменены в любой момент по предварительному информированию за 3 календарных дня.

# Регламент взаимодействия Сторон в случае утраты, недостачи или повреждения Груза

1. В случае утери или повреждения груза Экспедитор должен незамедлительно оповестить Клиента по электронной почте о случившемся факте утраты, повреждения:

* Elina.Akhmadeeva@vgrus.ru
* partclaims@vgrus.ru

1. Экспедитор принимает необходимые меры для обеспечения доставки повреждённого груза до Грузополучател,я согласно первичной заявки.
2. При передаче груза Грузополучателю факт утери или повреждения должен быть зафиксирован в Акте приема-передачи отправления. Акт приема-передачи составляется Грузополучателем в двух экземплярах и заверяется подписями представителя Грузополучателя и водителем Экспедитора.
3. Клиент уведомляет Экспедитора о намерении выставить претензию об оказанной услуге, предоставляя Экспедитору пакет документов по электронной почте в соответствии с типом претензии:

* Поврежденный или утерянный груз: Акт приема-передачи, ТОРГ-2, Скан ЭР/ТТН, фотографии
* Нарушение сроков доставки: Претензия с указанием номера брони/фактур.

1. Клиент выставляет Экспедитору претензию на основании предоставленного пакета документов с указанием стоимости штрафов, убытков, подлежащих компенсации Экспедитором.
2. Экспедитор осуществляет возмещение убытков и оплату штрафов, согласно пункту 6.4 настоящего Договора.
3. Комментарии, уточнении и вопросы по претензии ТК направляет на электронный адрес представителя Клиента, согласованный для коммуникации данным договором.
4. Обмен документации производится в электронном виде с досылом оригиналов.

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОДПИСИ СТОРОН** | |
| Клиент |  |