

2 ДЕНЬ

СПОСОБЫ ДОСТАВКИ

# Доставка осуществляется :

➔ за границу

➔ по России



**Эскалация обращений  
по темам Crossborder r  
FBS и Международная  
доставка действует с  
28 апреля 2022 года!**

[→ За границу](#)

- [TNT](#)
- [DHL](#)
- [UPS](#)
- [Алем TAT](#)
- [Постаматы DPD Bel](#)
- [DPD Bel](#)
- [Европочта](#)
- [Постаматы АлемТат\(Tastamat\)](#)
- [БелПочта](#)
- [КазПочта](#)
- [Собственные пункты выдачи заказов \(Минск\)](#)



# Собственные пункты выдачи заказов (СПВЗ)

Заказ 04641974-0016    Содержимое заказа

Упаковки: 04641974-0016-1    04641974-0016-2

Аннуляция упаковки невозможна: Упаковка 04641974-0016-1 находится в статусе **Получена**, недоступном для отмены

## Основная информация

№ упаковки    04641974-0016-1  
Статус / дата    **Получена** / 14.10.2019 17:47:01  
Продавец    OZON  
Принципал (контрагент)    Интернет Решения, ООО  
Склад комплектации    ТВЕРЬ\_ХАБ

## Параметры упаковки

### Опасный товар

Вес фактический, кг    4,4  
Габариты, см    31 X 25 X 19

## Получатель

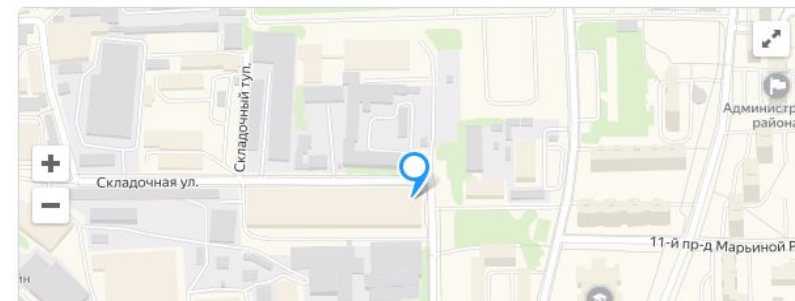
Получатель    Терехов Павел  
Контактный телефон    79955012169

## Детали оплаты

Тип оплаты    Карта Сбербанк и бонусные «СПАСИБО»  
Стоимость товаров    1 081,26  
Стоимость доставки    0,00  
С кл. счета    0,00  
Итого    1 081,26  
К оплате    0,00

## Данные доставки

Тип доставки    Самовывоз / Доставка в пункт выдачи / пункт Ozon / Собственный  
Наименование доставщика    ООО Интернет Решения подразделение МОСКВА\_ПВЗ\_ХАБ Анненский  
Схема доставки    Собственный (Retail)  
Обещанная дата    13.10.2019 13:00 - 19:00  
Актуальная дата    —  
Оформлена клиентом    Нет  
Текущее местоположение    ТВЕРЬ\_ХАБ  
ЦМН    МОСКВА\_СПВЗ\_АННЕНСКИЙ  
Город доставки    Москва  
Адрес доставки    г. Москва, Анненский пр-д д. 3, стр. 1  
Страна    Регион    Город  
Россия    Москва    Москва  
Адрес    г. Москва, Анненский пр-д д. 3, стр. 1  
Подъезд    Квартира    Домофон    Этаж  
—    —    —    —



Критерий	Пояснение
Ограничения по весу, сумме заказа и т.д.	<p>Минимального порога нет  Ограничения по габаритам - нет  Ограничения по весу - 100 кг для 1 и 2 тарифных <a href="#">зон</a>, 50 кг для 3-й тарифной <a href="#">зоны</a>.</p> <p><b>Исключения:</b>  СПВЗ Багратионовская, г. Москва, м. Багратионовская, Багратионовский пр-д, д. 18, стр.1: ограничения по весу - до 10 кг</p>
Наличие примерочных	<p>Наличие примерочных проверяйте в <a href="#">карте пунктов выдачи</a> на сайте по адресу пункта.  Также можно сортировать все адреса, нажав на кнопку "Примерочные" на карте пунктов.</p>
Ограничения по типу клиента	Нет
Доступные способы оплаты	Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа).
Частичная выдача товаров из заказа	Доступна
Получение заказа	<p>Заказ можно получить в актуальный день доставки, он поступит в ПВЗ в течение дня. Не нужно ориентироваться на время, которое указано в заказе.  Когда заказ будет готов, клиент получит sms/Push-уведомление, а статус заказа в ЛК изменится.</p> <p>Получение заказа происходит одним из способов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По штрихкоду (при наличии сканера или приложения). Если у клиента несколько заказов, которые ожидают выдачи, штрихкод для них будет единый.</li> <li>2. По номеру заказа.</li> <li>3. По номеру телефона и ФИО.</li> </ol> <p>Если в заказе есть товар 18+, то сотрудник пункта выдачи может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность (например, паспорт). Для получения Ozon.Card НЕ требуется удостоверение личности, так как все карты идут упрощенной идентификации.</p> <p>При получении заказа клиенту не нужно расписываться в квитанции.</p>
Проверка заказа при получении	<p>При получении доступна проверка заказа на наличие, комплектацию, внешний вид товаров. Сотрудник пункта выдачи может вскрыть коробку только с согласия клиента.  Клиенту будет отказано в возврате при получении заказа, если он нарушил заводскую упаковку товара надлежащего качества.  Критерии для возврата товара/отказа при получении надлежащего качества определены в <a href="#">инструкции</a>.</p>
Срок хранения заказа, продление	<a href="#">Срок хранения, возможность продления</a>
Информирование о местонахождении заказа	<p>О передаче в службу доставки:  МО, МСК, СПб, Тверь - не направляется письмо и смс.  Остальные города: направляется письмо Отправление передано в службу доставки (прошел сканер или положен в тару) (Ваш заказ передан в службу доставки для отправки в Ваш город....).</p> <p>О поступлении заказа в службу доставки: sms и e-mail. Также sms (на 4-ый день и за день до аннуляции), e-mail.</p>

# Курьерская доставка OZON.ru

## Данные доставки

Тип доставки	Курьерская / Доставка курьером / Курьерская доставка Ozon / Собственный
Наименование доставщика	ООО Интернет Решения подразделение МО_ХИМКИ_ХАБ
Схема доставки	Маркетплейс: склад озона (FBO)
Обещанная дата	04.09.2021 19:00 - 23:59
Актуальная дата	04.09.2021 19:00 - 23:59
Оформлена клиентом	Да
Текущее местоположение	МО_ХИМКИ_ХАБ
ЦМН	МО_ХИМКИ_ХАБ
Адрес:	Россия, Московская область, Химки, улица Горшина, 5

Критерий	Пояснение
Ограничения	<p>Минимального порога нет</p> <p>Максимальный вес заказа - 100 кг для 1 и 2 тарифных <a href="#">зон</a>, 50 кг для 3-й тарифной <a href="#">зоны</a>. Максимальный вес может отличаться в зависимости от адреса доставки. Проверить можно в <a href="#">тарификаторе</a> (Внешний КЦ обращается за помощью на <a href="#">Help линию</a>).</p> <p>Время на примерку одежды - 15 минут.</p> <p>Помимо этого, есть ограничения по габаритам и весу:</p> <p>В Нижнем Новгороде: 675 × 1690 × 540 см, вес 19,6 кг</p> <p>В Твери: 1200 × 500 × 500 см, вес 25,5 кг</p>
Ограничения по типу клиента	Нет
Доступные способы оплаты	Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа).
Документы при доставке	<a href="#">Квитанция</a> (не подписывается в связи с карантином. <b>Исключение:</b> доставка в СИЗО).
Комиссия при оплате заказа наличными	Отсутствует
Частичная выдача товаров из заказа	Возможна
Проверка заказа при получении	<p>При получении доступна проверка заказа на наличие, комплектацию, внешний вид товаров. Курьер может вскрыть коробку только с согласия клиента.</p> <p>На проверку/примерку отводится 15 минут на клиента, вне зависимости от количества заказов.</p> <p>Клиенту будет отказано в возврате при получении заказа, если он нарушил заводскую упаковку товара надлежащего качества.</p> <p>Критерии для возврата товара/отказа при получении надлежащего качества определены в <a href="#">инструкции</a>.</p>

<b>Информирование о местонахождении заказа</b>	<p>О передаче в службу доставки:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• МО, МСК, СПб, Тверь: не направляется письмо.</li><li>• Остальные города: направляется письмо Отправление передано в службу доставки (прошел сканер или положен в тару) (Ваш заказ передан в службу доставки для отправки в Ваш город....).</li></ul> <p>О поступлении заказа в службу доставки: звонок от курьера в день доставки заказа.</p>
<b>Доставка в места лишения свободы</b>	<p>Курьерская доставка заказа в СИЗО возможна. Исключения: 1. Москва, Новослободская улица, 45. 2. Москва, Выборгская улица, 20, стр. 1. Доставка по этим адресам возможна только Почтой РФ. При оформлении заказа данные заключенного указываются в поле Получатель (ФИО и год рождения). Список товаров, разрешенных к передаче заключенным, клиенты уточняют самостоятельно. Если клиент сообщил, что у него не приняли заказ из-за отсутствия накладной, создайте задание <b>Доставка - Жалоба на курьерскую доставку - Ускорить выполнение заказа (день рождения, клиент требует руководство, клиент уезжает)</b> и пропишите в нём ситуацию. Ориентируйте клиента на ожидание ответа. Если по заданию получен ответ, что сегодня нет возможности доставить заказ, или клиент не готов ждать курьера - <a href="#">согласуйте новую дату доставки</a>.</p>
<b>Доставка в закрытые города</b>	<p>Доставка в закрытые города осуществляется до КПП. Обеспечить курьерам въезд в город невозможно, так как актуальные данные курьера отображаются в день доставки. На временный пропуск требуется больше времени.</p>
<b>Комментарий курьеру</b>	<p>При оформлении заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Клиент может оставить самостоятельно комментарий курьеру при <a href="#">оформлении заказа</a>.</li></ul> <p>После оформления заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• В день доставки можно <a href="#">связаться с курьером</a> и передать необходимые данные. Клиента ориентируйте на самостоятельный звонок курьеру с целью предоставления более полной информации. Если клиент отказывается от самостоятельного обращения, звонок совершает оператор.</li></ul> <p>Если не удалось дозвониться, проинформировать курьера можно по смс.</p>



## Доставка к определенному часу

Мы не можем обеспечить доставку заказа курьером к определенному времени по желанию клиента.

При поступлении от клиента просьбы доставить заказ в определенное время: Сообщить, что служба доставки планирует маршрут курьера по интервалам, и мы не можем обеспечить/обещать доставку к определенному времени. Курьер свяжется с клиентом за час до доставки. Если клиента не будет на месте, он может обговорить другие возможности доставки с курьером.



**Доставка до двери** — вид курьерской доставки, при выборе которой клиенту не нужно присутствовать во время доставки, а только обеспечить курьеру доступ к двери дома или квартиры.

Когда курьер доставит заказ, он сделает фотографию. Вы получите уведомление о доставке и фотографию, которую можно будет увидеть на странице заказа.

Упаковка 1 : Упаковка 2 : Упаковка 3 :

Аннуляция упаковки невозможна: Упаковка 08226779-0118-1 находится в статусе **Доставлена**, недоступном для отмены

#### Упаковка 08226779-0118-1

 [Данные о доставке](#)

Доставлена

Дата 14.11.2020 в 13:41:34  
Продавец OZON  
Принципал Интернет Решения, ООО  
(контрагент)  
Склад комплектации ТВЕРЬ\_ХАБ

#### Параметры упаковки

Обычный

Вес фактический, кг 0,1  
Габариты, см 21 X 16 X 6

#### Данные доставки

Тип доставки	Курьерская / Доставка курьером / Курьерская доставка Ozon / Собственный
Наименование доставщика	ООО Интернет Решения подразделение МСК_ВАРШАВСКИЙ_ХАБ
Схема доставки	Собственный (Retail)
Обещанная дата	14.11.2020 10:00 - 18:00
Актуальная дата	14.11.2020 10:00 - 18:00
Оформлена клиентом	Да
Текущее местоположение	МСК_ВАРШАВСКИЙ_ХАБ
ЦМН	МСК_ВАРШАВСКИЙ_ХАБ
<b>Доставка до двери</b>	<b>Да</b>
Адрес:	Россия, Москва, Болотниковская улица, 28к2
Подъезд:	3

## Где найти информацию о курьере?


Откройте заказ в ЛК -> упаковка -> "**Информация о курьере**". В разделе будут указаны:

**ФИО курьера** - могут встречаться случаи с указанием только имени/фамилии и имени.

**Номер телефона курьера.**

**Марка и гос.номер машины курьера** - эта информация отображается **не по всем** курьерам СКС.

 Доставка курьером Россия, Санкт-Петербург, Смоленская улица	 Оплачено Apple Pay	2 885,00 ₽	<a href="#">Электронный чек</a>
 Получатель Елизавета	Товары	2 885,00 ₽	
+7	Доставка	Бесплатно	
<a href="#">Изменить получателя</a>	<b>Итого</b>	<b>2 885,00 ₽</b>	

 Доставка курьером 19 октября  
с 16:20 до 17:20

[У курьера](#)

[Информация о курьере](#)

[Написать в чат](#)

Упаковка 1

18 товаров • 5.5 кг


[У курьера](#)

[Информация о курьере](#)

[Изменить дату и время доставки](#)


[Написать в чат](#)


Упаковка 1



ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ

**Иван Иванов**  
Курьер

 Renault Logan  
В 111 ВТ 777

 +7 999 999-99-99 [Скопировать](#)

[Позвонить курьеру](#)

## Доставка КГТ

Доставка крупнобытовой техники, крупногабаритных товаров.

Для таких заказов не подходит обычный транспорт, поэтому установлены специальные габариты отправок.

Схема продажи	Длина, см	Ширина, см	Высота, см	Вес, кг
FBO	120-220	80-97	60-70	25-80
FBS	180-250	80-220	80-120	25-120
RFBS	180-250	80-220	80-120	от 25

В Web Crm будет отображаться :

**Маркова Екатерина ID 33896672**

Клиент

Коммуникации

**Заказы**

Возвраты

Счет

Бал

**Заказ 33896672-0001**

Создан: 13.03.2019

Общая информация

Содержимое заказа

Упаковка 33896672-0001-1

**Основная информация**

Отменен

Тип заказа	Крупногабаритный товар
Источник заказа	Мобильная версия сайта
Получатель	Маркова Екатерина
Контактный телефон	79660207368

Доставка осуществляется до двери, занося в помещение (например, в квартиру), не далее 30 см от входной двери, даже если отсутствует лифт.

# Ozon Box

Постамат **Ozon Box** - это устройство, которое представляет собой платежный терминал и автоматизированные ячейки для хранения заказов. Клиент самостоятельно забирает заказ по номеру кода из письма или ЛК, следуя подсказкам на экране терминала.

Критерий	Пояснение
Ограничения по весу, сумме заказа и т.д.	<ul style="list-style-type: none"><li>В пункт выдачи доставляются заказы весом до 10 кг;</li><li>Общая стоимость товаров не более 150 000 рублей;</li><li>Максимальные габариты посылки - до 55x40x32 (см). <a href="#">Как рассчитать габариты отправления?</a></li><li>Нет доставки товаров 18+. <a href="#">Инструкция, как определить, будет ли доставка в постамат</a> (В некоторые города есть возможность оформить заказ на товары 18+).</li></ul>
Доступные способы оплаты	Предоплата
Ограничения по типу клиента	Возможно оформление заказа физическими и юридическим лицами.
Комиссия при оплате заказа наличными	Отсутствует
Возврат товара	Недоступен
Возможность получения	<p>Получить заказ в Ozon Box можно с помощью <a href="#">кода получения</a> или по <a href="#">штрихкоду</a> (под штрихкодом так же указан числовой код получения). Код есть в Личном кабинете и письме о доставке заказа.</p> <p>Для получения заказа по штрихкоду в приложении Ozon:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Зайдите в раздел <b>Заказы</b> в Личном кабинете.</li><li>Выберите нужный заказ.</li><li>Нажмите <b>Получить по штрихкоду</b>, а затем на экране постамата <b>Получить заказ</b>.</li><li>Поднесите телефон штрихкодом к <a href="#">сканеру</a>, и ячейка откроется.</li></ol> <p>Для получения заказа с помощью кода получения:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Найти код получения, состоящий из 8-ми цифр, в ЛК или посмотреть в письме о доставке заказа.</li><li>Для получения нажмите на экране постамата <b>Получить заказ</b>.</li><li><b>Ввести</b> код получения.</li><li><b>Забрать</b> заказ из ячейки, которая открылась.</li><li><b>Закрыть</b> дверцу ячейки.</li></ol> <p>Код получения в мобильной версии/приложении можно посмотреть, нажав <b>Получить по штрихкоду</b>.</p> <p>Если постамат не реагирует на прикосновения, или его экран не работает совсем, позвоните в поддержку по номеру телефона, указанному на постамате, или напишите в чат поддержки.</p>

Частичная выдача товаров из заказа	Недоступна
Проверка заказа при получении	Недоступна
Срок хранения заказа, продление	<p><a href="#">Срок хранения, возможность продления</a></p> <p>Если заказ отменён по истечению срока хранения, то до момента изъятия курьером у клиента есть возможность его получить. Клиент просто приходит и забирает заказ. При подобной отмене деньги вернутся только после системного изъятия курьером, во вкладке Счёт в WebCRM появится проводка о возврате денег.</p>
Информирование о местонахождении заказа	<p>О передаче в службу доставки направляется письмо.</p> <p>О поступлении заказа в службу доставки направляется e-mail.</p> <p>При поступлении заказа в Ozon box клиенту направляется push-уведомление и письмо. Код получения указан в письме.</p> <p><b>Обратите внимание, что номер телефона в заказе должен быть указан обязательно.</b></p>
Интервал доставки	<p>Доставка заказа осуществляется в течение всего дня.</p> <p>Не нужно ориентироваться на время, которое указано в заказе.</p>

Обычно постаматы располагаются в торговых, офисных центрах, на вокзалах и т.д. Забрать заказ можно в период работы торгового, офисного центра.

Мы доставляем заказы только в те постаматы, которые предлагаются на сайте в цепочке оформления заказа. Если клиент, например, видел постамат в одном из торговых центров своего города, то это вовсе не значит, что мы можем доставить заказ в этот постамат.

# Быстрая доставка(авиаперевозки)

Данный вид доставки доступен для регионов:

№	Направление	Аэропорты
1	Хабаровский край	Хабаровск, Комсомольск-на-Амуре
2	Приморский край	Владивосток, Уссурийск,
3	Амурская обл	Благовещенск, Чигири

Критерий	Пояснение
Ограничения	Минимального порога нет Минимальный вес – 3 кг Максимальный вес заказа – 10 кг Помимо этого, есть ограничения по габаритам: 120 × 80 × 75 см.
Ограничения по типу клиента	Нет
Доступные способы оплаты	Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа)
Стоимость доставки	От 499-1499 рублей (рассчитывается автоматически при оформлении и зависит от города доставки.)
Документы при доставке	Не выдаются.
Частичная выдача товаров из заказа	Возможна, но стоимость доставки оплачивается полностью.
Проверка заказа при получении	<b>Курьером:</b> При получении заказа курьер обязан предложить проверить его (на наличие, комплектацию, внешний вид товаров). На проверку/примерку отводится 15 минут на клиента, вне зависимости от количества заказов. Если клиент настаивает на получении заказа без вскрытия, выдача заказа производится. При этом курьер предупреждает клиента о том, что магазин не несет ответственности за содержимое заказа. <b>ПВЗ/АПВЗ:</b> При получении заказа сотрудник ПВЗ/КС обязан предложить проверить его (на наличие, комплектацию, внешний вид товаров). Сотрудник может вскрыть коробку только с согласия клиента. Если клиент настаивает на получении заказа без вскрытия, выдача заказа производится. При этом сотрудник ПВЗ предупреждает клиента о том, что магазин не несет ответственности за содержимое заказа.
Информирование о местонахождении заказа	<b>Курьер:</b> звонок от курьера в день доставки заказа. <b>В ПВЗ:</b> заказ выдают по номеру заказа или штрих коду. Если в заказе есть товар 18+, то сотрудник пункта выдачи может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность (например, паспорт).

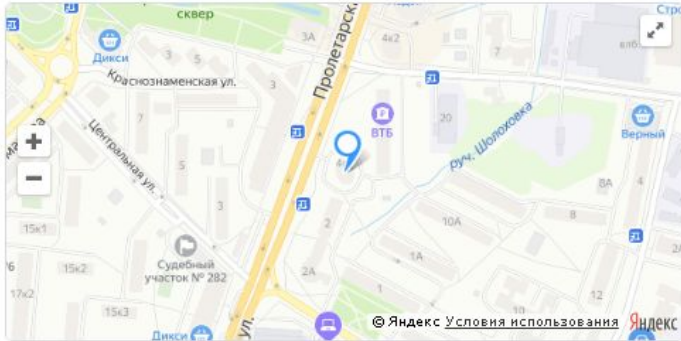


# АПВЗ/АКД

Это пункты выдачи и курьерские службы в городах России, открытые сторонними организациями (ИП, ООО), по субагентскому договору с Озон Доставка.

Упаковка 18225725-0018-1   Упаковка 18225725-0018-2   Упаковка 18225725-0018-3

Аннуляция упаковки невозможна: Упаковка 18225725-0018-1 находится в статусе Получена, недоступном для отмены

Основная информация		Данные доставки	
№ упаковки	18225725-0018-1	Тип доставки	<u>Самовывоз / Доставка в пункт выдачи / пункт Партнёра / Внешний</u>
Дата / статус	22.06.2020 в 09:51:12 <span>Получена</span>	Наименование доставщика	<u>Низамутдинов Марат Надирович, ИП</u>
Продавец	<u>ООО РОСМЭН</u>	Схема доставки	Маркетплейс: склад озона (FBO)
Принципал (контрагент)	Интернет Решения, ООО	Обещанная дата	21.06.2020 17:00 - 18:00
Склад комплектации	ХОРУГВИНО_РФЦ	Актуальная дата	21.06.2020 17:00 - 18:00
<b>Параметры упаковки</b>		Оформлена клиентом	Да
<b>Обычный</b>		Внешний трекинг-номер	—
Вес фактический, кг	0,4	Текущее местоположение	МО_ЩЕЛКОВО_10
Габариты, см	20 X 13 X 2	ЦМН	<u>МО_ЩЕЛКОВО_10</u>
<b>Получатель</b>		Адрес:	Московская обл., Щелковский р-н, г. Щелково, Пролетарский просп., д. 4, корп. 1
Получатель	Шаи Екатерина	Страна/Регион/Город:	— / — / —
Контактный телефон	79262767442	Подъезд:	—
<b>Детали оплаты</b>		Квартира:	—
Тип оплаты	ApplePay	Этаж:	—
Стоимость товаров	270,00	Домофон:	—
Стоимость доставки	0,00		
С кл. счета	0,00		
Итого	270,00		
К оплате	0,00		

© Яндекс [Условия использования](#) Яндекс


Критерий	Пояснение
Ограничения по габаритам и весу заказа	<p>В ПВЗ и КС возможны ограничения по габаритам заказа, типам товара. Ограничения смотрим в <a href="#">тарификаторе</a>. Внешний КЦ обращается за помощью на <a href="#">Help линию</a>. <a href="#">Как рассчитать габариты отправления?</a></p> <p>В АПВЗ стандартное ограничение веса - 40 кг на коробку, но при этом у каждого агента могут быть индивидуальные ограничения (меньше 40 кг), проверяем в <a href="#">тарификаторе</a>. Внешний КЦ обращается за помощью на <a href="#">Help линию</a>.</p>
Ограничения по типу клиента	Нет
Примерочные	<p>Наличие примерочной можно посмотреть:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. В чекауте, т.е. при оформлении заказа в конкретный ПВЗ, на странице описания ПВЗ будет указана данная информация.</li><li>2. Без оформления заказа нужно открыть карту "Пунктов выдачи". При выборе конкретного ПВЗ появится описание, где можно будет увидеть информацию о примерке. Или на карте сразу можно выбрать фильтр "Примерочные", так останутся только те адреса, где есть возможность примерки. <a href="#">Подробнее</a></li></ol>
Доступные способы оплаты	Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа);
Комиссия при оплате заказа наличными	нет
Частичная выдача товаров из заказа	<p>Доступна.</p> <p>Если в ПВЗ отсутствует частичная выдача заказов, это указывается в карте ПВЗ.</p>
Получение заказа в САПВЗ	<p>Заказ можно получить в актуальный день доставки, он поступит в ПВЗ в течение дня. Не нужно ориентироваться на время, которое указано в заказе. Когда заказ будет готов, клиент получит смс/Push-уведомление, а статус заказа в ЛК изменится.</p> <p>Получение заказа происходит одним из способов:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. По штрихкоду (при наличии сканера или приложения). Если у клиента несколько заказов, которые ожидают выдачи, штрихкод для них будет единый.</li><li>2. По номеру заказа.</li><li>3. По номеру телефона и ФИО.</li></ol> <p>Если в заказе есть товар 18+, то сотрудник пункта выдачи может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность (например, паспорт).</p> <p><b>Для получения Ozon.Card НЕ требуется удостоверение личности</b>, так как все карты идут упрощенной идентификации.</p> <p>При получении заказа клиенту не нужно расписываться в квитанции. Сотрудники пункта выдачи могут просить расписаться в квитанции - это просто дополнительный контроль со стороны ПВЗ. Законодательно это не запрещено.</p>

<b>Проверка заказа при получении</b>	<p>При получении доступна проверка заказа на наличие, комплектацию, внешний вид товаров. Курьер/сотрудник пункта выдачи может вскрыть коробку только с согласия клиента.</p> <p>На проверку/примерку при курьерской доставке отводится 15 минут на клиента, вне зависимости от количества заказов.</p> <p>Клиенту будет отказано в возврате при получении заказа, если он нарушил заводскую упаковку товара надлежащего качества.</p> <p>Критерии для возврата товара/отказа при получении надлежащего качества определены в <a href="#">инструкции</a>.</p>
<b>Срок хранения заказа, продление</b>	<p><a href="#">Срок хранения, возможность продления</a></p>
<b>Информирование о местонахождении заказа</b>	<p>О передаче в службу доставки: направляется письмо Отправление передано в службу доставки (прошел сканер или положен в тару) (Ваш заказ передан в службу доставки для отправки в Ваш город...).</p> <p>О поступлении заказа в службу доставки: e-mail.</p> <p>Звонок от курьера в день доставки заказа.</p> <p>Информирование перед аннуляцией: ПВЗ - sms (на 4-ый день и за день до аннуляции) e-mail. КС - нет</p>
<b>Курьерская доставка в места лишения свободы</b>	<p>Курьерская доставка заказа в СИЗО невозможна. При обращении клиентов, отвечаем, что к сожалению не можем доставить заказы по данному адресу</p>

# АПВЗ-К

АПВЗ-К - это агентские пункты выдачи, открытые сторонними организациями (ИП, ООО), которые доставляют заказы курьерами.

Клиент оформляет заказ с курьерской доставкой, если в его районе действует способ доставки АПВЗ-К, то отправление доставляет курьер с пункта выдачи. У этого варианта доставки есть свои ограничения, поэтому имеются различия АПВЗ-К от АКД.

<b>Упаковка 17451925-0007-1</b>	 <a href="#">Данные о доставке</a>	<b>Данные доставки</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Доставлена</b></li></ul>		Тип доставки <b>Курьерская / Доставка курьером / Курьерская доставка / Внешний</b>	
Дата	16.02.2022 в 17:07:40	Наименование доставщика	Сотиков Данил Владимирович, ИП
Продавец	<a href="#">МАТРАСШОП</a>	Схема доставки	Маркетплейс: склад партнера (FBS)
Принципал (контрагент)	МАТРАСШОП, ООО	Тип отгрузки со склада партнера	DropOff
Склад комплектации	МАТРАСШОП/78807/МатрасШоп	Обещанная дата	14.02.2022 17:00 – 22:00
Дочерние упаковки	<a href="#">17451925-0007-3</a>	Актуальная дата	16.02.2022 17:00 – 22:00
<b>Параметры упаковки</b>		Оформлена клиентом	Да
Вес фактический, кг	9,8	Внешний трекинг-номер	—
Габариты, см	80 X 40 X 40	Текущее местоположение	<b>ЮГОРСК_6</b>
<b>Получатель</b>		ЦМН	<b>ЮГОРСК_6</b>
Получатель	Skiba Yuliya	Адрес	Россия, Ханты-Мансийский автономный округ, Югорск, улица Ленина, 8
Контактный телефон	<a href="#">79224076052</a>		

Критерий	Пояснение
Ограничения по габаритам и весу заказа	Возможны ограничения по габаритам заказа, типам товара. Ограничения смотрите в <a href="#">тарификаторе</a> (город + цифра - АПВЗ-К). Внешний КЦ обращается за помощью на <a href="#">Help линию</a> .
Ограничения по типу клиента	Нет.
Доступные способы оплаты	Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа).
Частичная выдача товаров из заказа	Недоступна. Заказ можно получить целиком.
Проверка заказа при получении	Недоступна. Если клиент вскрыл упаковку заказа, возврат возможен через создание заявки на возврат в личном кабинете.
Срок хранения заказа, продление	<a href="#">Срок хранения, возможность продления</a>
Комментарий курьеру	<p>При оформлении заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Клиент может оставить самостоятельно комментарий курьеру при <a href="#">оформлении заказа</a>.</li> </ul> <p>После оформления заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>В день доставки можно <a href="#">связаться с курьером</a> и передать необходимые данные. Клиента ориентируйте на самостоятельный звонок курьеру с целью предоставления более полной информации. Если клиент отказывается от самостоятельного обращения, звонок совершает оператор. Если не удалось дозвониться, проинформировать курьера можно по <a href="#">смс</a>.</li> </ul>
Информирование о местонахождении заказа	<p>О передаче в службу доставки направляется письмо: Отправление передано в службу доставки (прошел сканер или положен в тару); (Ваш заказ передан в службу доставки для отправки в Ваш город....).</p> <p>О поступлении заказа в службу доставки: e-mail.</p> <p>Звонок от курьера в день доставки заказа.</p>
Доставка до двери	<p>Доступна.</p> <p>При оформлении заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Нужно поставить галочку в графе «Оставить у двери».</li> </ul> <p>После оформления заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Необходимо перейти в раздел «Заказы», найти необходимый и поставить галочку в графе «Оставить у двери».</li> </ul>
Курьерская доставка в места лишения свободы	Курьерская доставка заказа в СИЗО невозможна. При обращении клиентов, отвечаем, что к сожалению не можем доставить заказы по данному адресу.

# Почта РФ

Почта России — национальный почтовый оператор, доставка производится по всей России, наземным, авиа, и смешанным (наземным + авиа) способом.

## Заказ 12618220-0050

Создан: 28.04.2020

[Общая информация](#) [Содержимое заказа](#)

### Упаковка 12618220-0050-1

Аннуляция упаковки невозможна: Упаковка 12618220-0050-1 находится в статусе Получена, недоступном для отмены

Основная информация		Данные доставки	
№ упаковки	12618220-0050-1	Тип доставки	Курьерская / Доставка Почтой России / Почта России / Внешний
Дата / статус	23.05.2020 в 11:00:59 <span>Получена</span>	Наименование доставщика	Почта России, ФГУП
Продавец	OZON	Схема доставки	Собственный (Retail)
Принципал (контрагент)	Интернет Решения, ООО	Обещанная дата	—
Склад комплектации	ХОРУГВИНО_РФЦ	Актуальная дата	12.05.2020 08:00 - 22:00

### Параметры упаковки

Обычный

Вес фактический, кг	1,2
Габариты, см	29 X 19 X 4

### Получатель

Получатель	Лемиш Марина Васильевна
Контактный телефон	79214900848

### Детали оплаты

Тип оплаты	AndroidPay
Стоимость товаров	1 020,00
Стоимость доставки	0,00
С кл. счета	0,00
Итого	1 020,00

Внешний трекинг номер	80089947015045
Текущее местоположение	ХОРУГВИНО_ПОЧТА
ЦМН	ХОРУГВИНО_ПОЧТА

[Перейти на внешний трекинг](#)

Адрес:	ул. Строителей, д. 24, п. Междуреченский, р-н Пинежский, обл. Архангельская, Россия, 164650, кв./офис 7
Страна/Регион/Город:	— / — / —
Подъезд:	—
Квартира:	7
Этаж:	—
Домофон:	—

Критерий	Пояснение
Ограничения по весу, сумме заказа и т.д.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Максимальная длина стороны - 80 см, максимальная сумма всех сторон - 140 см (значит на две оставшиеся стороны остается 80 см). К примеру, габариты могут быть 60/40/40 или 60/60/30.</li> <li>• Максимальный вес - 10 кг</li> <li>• Не доставляются <a href="#">крупногабаритные товары</a>.</li> <li>• Не доставляются товары из раздела Оружие, аэрозоли, скоропортящиеся продукты питания, ювелирные изделия.</li> <li>• Не доставляются товары <a href="#">партнеров FBS</a> (для ряда партнеров подключено в тестовом режиме).</li> <li>• Вид отправления - посылка.</li> </ul>
Территориальные ограничения	<p><a href="#">Список городов</a>, в которые существуют сезонные ограничения на почтовую доставку наземным транспортом.</p> <p><a href="#">Перечень городов</a>, где способ доставки недоступен (доставка в СИЗО временно недоступна)</p> <p>Временно выключена доставка в Яр-Сале</p>
Оплата	<p>Способ оплаты: только предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа).</p> <p>Порог 2500 рублей для бесплатной доставки Почтой РФ не работает.</p> <p>Тариф на доставку транслируется Почтой России. Стоимость доставки зависит от региона, веса и габаритов.</p>
Ограничения по типу клиента	Нет
Частичная выдача товаров из заказа	Недоступна
Проверка заказа при получении	Недоступна
Срок хранения заказа, продление	<a href="#">Срок хранения, возможность продления</a>
Информирование о местонахождении заказа	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ передаче в службу доставки: направляется письмо Отправление передано в службу доставки (прошел сканер или положен в тару) (Ваш заказ передан в службу доставки для отправки в Ваш город...).</li> <li>○ поступлении заказа в службу доставки: направляется извещение в почтовый ящик. Перед аннуляцией заказа, направляется повторное извещение.</li> <li>○ поступлении в почтовое отделение приходит смс-сообщение.</li> </ul>
Доставка в места лишения свободы	<p>⚠ Доставка почтой РФ в исправительные учреждения (тюрьму) и СИЗО временно недоступна.</p> <p>Заказ необходимо оформлять на непосредственного получателя, указывая его дату рождения.</p> <p>Оформление заказа только по предоплате.</p> <p>Вместе с тем, необходимо учитывать, что закон устанавливает для осужденных ограничения по количеству посылок и бандеролей в год, а также по размеру денежных средств, которые осужденный может потратить в месяц на предметы первой необходимости (в зависимости от условий отбывания лишения свободы).</p> <p>Таким образом, администрация учреждения может запретить получение осужденным посылки, если не выполняются предусмотренные законом условия.</p> <p>Возможность получения посылки определяется в каждом конкретном случае.</p>
Особенности выдачи	<p>Предоплаченные заказы выдаются строго по предъявлении паспорта или иного документа, признаваемого в соответствии с законодательством РФ документом, <a href="#">удостоверяющим личность</a> (водительское удостоверение не входит в перечень таких документов).</p> <p>Если подключена услуга Почты России <a href="#">Ускоренное получение отправлений</a> - получение отправления без документов (паспорта и извещения), по СМС-коду.</p> <p>Обратите внимание, если клиент не получил извещение, то ему необходимо сообщить сотруднику почтового отделения трек-номер по <a href="#">внешнему номеру в WCRM</a>.</p> <p>На документах и коробке указывают стоимость доставки Почтой РФ, клиент же оплачивает доставку почты РФ + нашу наценку за сборку, упаковку и т.д.</p>

# Новая услуга Почты РФ – Курьер Онлайн (не ЕМС) – это специальная курьерская доставка силами Почты РФ в больших городах.

**Заказ 04878618-0018** Создан: 16.05.2020

[Общая информация](#) [Содержимое заказа](#)

**Упаковка 04878618-0018-1**

1

Аннуляция упаковки невозможна: Упаковка 04878618-0018-1 находится в статусе *Доставлена*, недоступном для отмены

## Основная информация

№ упаковки	04878618-0018-1
Дата / статус	25.05.2020 в 16:45:58 <span>Доставлена</span>
Продавец	OZON
Принципал (контрагент)	Интернет Решения, ООО
Склад комплектации	ТВЕРЬ_ХАБ

## Параметры упаковки

Обычный

Вес фактический, кг	3,6
Габариты, см	38 X 30 X 18

## Получатель

Получатель	Шпагина Ирина
Контактный телефон	79130375300

## Детали оплаты

Тип оплаты	Карта Сбербанк и бонусные «СПАСИБО»
Стоимость товаров	3 581,00
Стоимость доставки	0,00
С кл. счета	0,00
Итого	3 581,00

## Данные доставки

Тип доставки	Курьерская / Доставка курьером / Курьеры Почты РФ / Внешний
Наименование доставщика	Почта России, ФГУП
Схема доставки	Собственный (Retail)
Обещанная дата	23.05.2020 06:00 - 19:00
Актуальная дата	27.05.2020 09:00 - 22:00
Оформлена клиентом	Да
Внешний трекинг-номер	80086148049213
Текущее местоположение	ТВЕРЬ_ПОЧТА
ЦМН	ТВЕРЬ_ПОЧТА

[Перейти на внешний трекинг](#)

Адрес:	Россия, Красноярский край, Железногорск, Ленинградский проспект, 153
Страна/Регион/Город:	— / — / —
Подъезд:	1
Квартира:	11
Этаж:	4
Домофон:	—



Критерий	Пояснение
Ограничения по весу, сумме заказа и т.д.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Максимальные габариты - 60 x 60 x 60 см.</li> <li>Максимальный вес - 25 кг</li> </ul>
Доступные способы оплаты	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа)</li> </ul>
Отказ при получении	<ul style="list-style-type: none"> <li>Полный отказ при получении доступен</li> <li>Частичный отказ невозможен</li> </ul>
Ограничения по типу клиента	Нет
Частичная выдача товаров из заказа	Недоступна
Проверка заказа при получении	На текущий момент опция на усмотрение курьера.
Срок хранения заказа, продление	Прозвон клиентов силами почты РФ в день доставки с утра. После поступления заказа в течение трех дней совершается 3 попытки дозвона. Если до клиента не дозвонились в течение трех дней, заказ проставляется на возврат. Срок хранения 15 дней возможен, если до клиента дозвонились и по его просьбе перенесли доставку.
Информирование о местонахождении заказа	О передаче в службу доставки: направляется письмо Отправление передано в службу доставки (прошел сканер или положен в тару) (Ваш заказ передан в службу доставки для отправки в Ваш город....). О поступлении заказа в службу доставки: Прозвон клиентов в день доставки с утра.
Особенности выдачи	Предоплаченные заказы выдаются строго по предъявлении паспорта или иного документа, признаваемого в соответствии с законодательством РФ документом, <a href="#">удостоверяющим личность</a> (водительское удостоверение не входит в перечень таких документов).
Отслеживание	По <a href="#">инструкции</a>

Если в Типе доставки указано Доставка курьером/Курьер Почты России или же Доставка курьером/Курьер Онлайн, то данная упаковка должна быть доставлена на дом клиенту.

## Доставка rFBS

**Доставка заказа RFBS** – покупатель заказывает на нашем сайте товар партнёра, осуществляет оплату через OZON.

Партнёр осуществляет доставку заказа до покупателя самостоятельно без передачи товара в OZON.

**По товарам rFBS** может быть платная доставка.

При оформлении заказа на товары разных селлеров стоимость доставки будет считаться отдельно по каждому селлеру.

В чекауте будет указана стоимость доставки в зависимости от выбранной службы доставки.

Критерий	Пояснение
Ограничения по весу, сумме заказа и т.д.	<p>Минимального порога нет  В зависимости от <a href="#">способа доставки</a>.  Доставка товаров rFBS осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Собственной службой</a> продавца - наименование продавца совпадает с наименованием доставки.</li> <li>• <a href="#">3pl</a> доставщиками - сторонними компаниями, которые выбрал продавец.</li> </ul>
Наличие примерочных	Наличие примерочной можно уточнить у продавца.
Ограничения по типу клиента	Нет
Доступные способы оплаты	Предоплата (все способы, которые предлагаются при оформлении заказа).
Частичная выдача товаров из заказа	Невозможна
Получение заказа	<p>При доставке курьер/сотрудник ПВЗ может попросить документ удостоверяющий личность. Это зависит от перевозчика.  Ориентируйте клиента чтобы он имел при себе паспорт для получения заказа.</p>
Проверка заказа при получении	В зависимости от способа доставки, консультируем по <a href="#">инструкции</a> .
Срок хранения заказа, продление	<a href="#">Срок хранения, возможность продления</a>
Информирование о местонахождении заказа	По трек номеру клиент может самостоятельно отслеживать местонахождение товара или обратиться в чат к продавцу.
Условия доставки	Если клиента интересуют условия доставки (подъём до квартиры и прочие дополнительные услуги) по разным доставщикам, консультируем по <a href="#">инструкции</a> .
Комментарий курьеру	<p>При оформлении заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиент может оставить самостоятельно комментарий курьеру при <a href="#">оформлении заказа</a>.</li> </ul> <p>После оформления заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мы не сможем дать клиенту номер курьера. Контакты 3pl доставщиков смотрим <a href="#">здесь</a>. Звонить могут сотрудники КЦ, а также предоставить номер клиенту при задержке доставки или уточнения даты доставки.</li> </ul>

## Flex Доставка

Это курьерская экспресс-доставка для rFBS-товаров в течение 2-х часов с момента оформления заказа.

Клиент   Коммуникации   **Заказы**   Возвраты   Баланс   Маркетинг   Premium   Комментарии   Задачи Jira   Отзывы

Заказ 06737859-0488   rFBS   **Доставка Flex**

Общая информация   **Содержимое заказа**   Упаковки и товары

Упаковка 1   :   Упаковка 2   :

Самостоятельная консультация запрещена.

Обращения клиентов необходимо эскалировать.

Эскалация касается только чатов, при обращении клиентов в звонке, письме и т.д. - передайте информацию через задание: **Доставка - Flex Доставка - Помощь в решении вопроса.**

## Доставка 3PL

На данный момент не сотрудничаем с доставкой 3PL.

С 01.04.2022 забор возврата КГТ осуществляет транспортная компания Деловые Линии.

