



## Технология работы и взаимодействия партнерских сетей и DPD

### ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

**Средство доступа Партнера к АРГИС (ИС Партнер-DPD)** – информационная система обмена данными между Агентом и Принципалом одного из следующих видов:

- интеграционный модуль DPD для прямого обмена данными информационной системы Партнера с АРГИС в рамках операционной деятельности;
- онлайн-сервис «WEB PARTNERS» для обмена данными с АРГИС в рамках операционной деятельности.

**DPD** – Принципал

**Партнер** – Агент

**Получатель** – лицо, которому адресована Отправка/посылка

**ППС/пункт** – пункт партнерской сети

Принятые сокращения:

ФЛ – физическое лицо

ЮЛ – юридическое лицо

### 1. Технология работы пунктов приема/выдачи.

#### ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

##### 1.1. Общие положения

1.1.1. В пункт партнерской сети поступают отправки, предназначенные для выдачи получателям в данном пункте.

- В одной отправке может следовать как одна, так и несколько посылок.
- К каждой отправке приложена накладная DPD.
- Каждая посылка оклеена наклейкой DPD с уникальным номером штрих-кода (номер посылки) и с информацией об отправке, которой принадлежит данная посылка (номер отправки).

1.1.2. В пункт выдачи поступают только полные отправки (количество посылок, доставляемых в пункт, равно общему количеству посылок в отправке). Проверка полноты отправок происходит на терминале доставки. В случае поступления в пункт неполных отправок, сотрудник пункта данную отправку не принимает.

1.1.3. Сотрудник пункта ежедневно проверяет наличие посылок на доставку в пункт в ИС Партнер-DPD.

##### 1.2. Прием отправок от курьера DPD

1.2.1. В ИС Партнер-DPD отображается информация об отправлениях, переданных курьеру DPD для доставки в адрес пункта.

Данная информация вносится в электронный реестр доставки ТОО «ДПД Казахстан» для передачи отправок от представителя DPD Получателю, доступный для просмотра сотруднику пункта.

1.2.2. После прибытия курьера DPD на адрес пункта сотрудник пункта регистрирует все посылки, переданные ему курьером DPD.

1.2.3. Сотруднику пункта по умолчанию доступны следующие варианты регистрации посылок:

- автоматическая передача данных с ТСД Курьера в АРГИС и последующая автоматическая синхронизация АРГИС с ИС Партнер-DPD. Данный способ является единственным доступным при совместном использовании курьером ТСД, а сотрудником пункта – WEB PARTNERS
- сверка номеров посылок с электронным реестром и отметка принятых посылок в ИС Партнер-DPD.

- сканирование номеров посылок сканером штрих-кода или ввод этих номеров вручную в ИС Партнер-DPD.

- В случае отсутствия возможности обработки посылок по трем предыдущим вариантам, используется следующий вариант: регистрация посылок диспетчером терминала доставки и автоматическая синхронизация данных АРГИС с ИС Партнер-DPD. Данный способ доступен только при использовании сотрудником пункта WEB PARTNERS

1.2.4. При приеме отправок от курьера DPD, сотрудник пункта партнерской сети не принимает неопознанные посылки и посылки с поврежденной упаковкой.

1.2.5. Если сотрудник пункта при приеме отправок обнаруживает отсутствие накладной на отправку, то он просит курьера DPD оформить дубликат накладной DPD от руки. При отказе курьера DPD в оформлении дубликата накладной или отсутствии у него бланков накладных отправка не принимается.

1.2.6. После регистрации всех посылок сотрудник пункта проверяет соответствие фактически переданного набора посылок электронному реестру.

1.2.7. В случае расхождений проводится дополнительная проверка всех принятых посылок на предмет незарегистрированных мест и при необходимости регистрация пропущенных посылок.

1.2.8. После окончания регистрации и проверки при наличии расхождений сотрудник пункта вычеркивает из реестра доставки номера отсутствующих и неполных отправок. Допускается также распечатка реестра передачи/приема посылок с перечислением фактически принятых посылок непосредственно на пункте. Если у курьера DPD отсутствует бумажная форма реестра, то сотрудник пункта распечатывает реестр передачи/приема посылок с перечислением фактически принятых посылок. Реестр может быть распечатан на пункте только при использовании сотрудником пункта WEB PARTNERS. Если вид взаимодействия отличается, то прием посылок на пункте без бумажной формы реестра осуществлен быть не может.

1.2.9. Сотрудник пункта расписывается в документах посредством подписания бумажного экземпляра документа и посредством подписания документа в электронном виде с использованием специальных средств:

- Распечатанный реестр передачи/приема посылок
- ТСД – терминал сбора данных курьера

1.2.10. После подписания всех документов сотрудник пункта закрывает реестр в ИС Партнер-DPD. После этого внесение изменений в данный реестр становится невозможным. Если передача посылок курьером DPD сотруднику ППС подтверждается посредством ТСД, а передача посылок сотрудником ППС курьеру DPD подтверждается посредством WEB PARTNERS, то реестр закрывается автоматически при получении информации в АРГИС от ТСД об окончании передачи посылок.

1.2.11. После закрытия реестра информация о поступлении посылок в пункт выдачи направляется Принципалом получателям автоматически в соответствии с правилами оповещений, принятыми у Принципала.

1.2.12. После приема посылок сотрудник пункта сортирует посылки в ячейках временного хранения для последующей выдачи Получателям.

### **1.3. Выдача отправок получателям**

1.3.1. В пункт для получения отправки может обратиться либо ФЛ, либо ЮЛ.

1.3.2. Перед выдачей отправки происходит идентификация получателя.

- Для ФЛ при выдаче отправки с наложенным платежом идентификация происходит по документу удостоверяющему личность, номеру заказа и ФИО/ номеру мобильного телефона.
- Для ФЛ при выдаче предоплаченной отправки идентификация происходит по номеру заказа (сообщается получателем сотруднику ППС) и документу, подтверждающему личность получателя.
- Для ЮЛ идентификация происходит по номеру заказа (сообщается получателем

сотруднику ППС) и названию организации. Обязательно наличие у представителя ЮЛ доверенности от организации или печати организации и документа, подтверждающего личность.

1.3.3. Сотрудник пункта находит посылку в ячейке временного хранения.

1.3.4. В случае если сотрудник пункта не обнаруживает отправку на пункте, он сообщает об этом получателю и предлагает обратиться к отправителю для решения проблемы. При этом в случае, если отправка числится принятой на пункте, то сотрудник пункта сообщает об этом в службу поддержки Принципала.

1.3.5. Сотрудник пункта выдает отправку с учетом дополнительных опций и необходимости оплаты наличными или банковской картой стоимости посылок или стоимости пересылки отправки.

1.3.6. В случае если в информации об отправке указана необходимость предоставить получателю возможность проверить отправку – «Проверка вложений на соответствие», только если есть опция ОЖД, сотрудник пункта предоставляет такую возможность.

Отправка с наложенным платежом выдается только полностью.

1.3.7. Недопустима выдача части вложения из посылки.

1.3.8. Допустима выдача части посылок из отправки при соблюдении следующих условий:

- Часть посылок отправки утеряна на пункте.
- В отправке отсутствуют любые требования по оплате получателем в момент получения.

1.3.9. В случае частичного отсутствия посылок из одной отправки (п.1.3.9) , сотрудник ППС при согласии получателя, выдает ему имеющиеся посылки из отправки. Остальные посылки из отправки считаются утраченными на ППС.

1.3.10. В случае согласия получателя получить отправку сотрудник пункта:

- при необходимости принимает полную стоимость за отправку, распечатывает и выдает получателю чек
- получает от получателя подпись на накладной DPD и оба экземпляра остаются на ППС. По требованию получателя сотрудник пункта отдает копию полностью заполненной накладной получателю.
- регистрирует выдачу отправки/посылок в ИС Партнер-DPD.

1.3.11. В случае отказа получателя получить отправку сотрудник пункта:

- указывает в поле накладной DPD «Получено общее количество мест» слово «Отказ», причину отказа со слов получателя, в поле «Получатель (Ф.И.О.)» фамилию и инициалы получателя, а также дату и время в соответствующих полях. Также сотрудник пункта проставляет отметку об отказе от получения в ИС Партнер-DPD

- помещает отказные посылки в ячейку на передачу курьеру DPD

1.3.12. В случае временной недоступности Информационной системы Партнера по причине отсутствия связи, интернета и проч., все действия, связанные с работой в ней, производятся после возобновления связи. Сотрудник пункта в таком случае в момент осуществления операций работает с бумажными версиями документов (накладные DPD, реестры, чеки, бланки актов).

1.3.13. В случае несоответствия вложений или повреждения упаковки, когда получатель ссылается на возможность внутренних повреждений, сотрудник пункта совместно с получателем оформляет коммерческий акт в 2-х экземплярах.

1.3.14. Дальнейшие действия после составления коммерческого акта в зависимости от согласия или несогласия получателя получить отправку см. пп. 1.3.5 – 1.3.13 настоящего Приложения.

- В случае если от Клиента DPD поступает претензия в адрес DPD по поводу потери посылки, и партнер не может подтвердить ее выдачу накладной (отсутствует на стороне DPD и у партнера), то данная посылка считается утерянной Партнером и ответственность за возмещение ее стоимости лежит на партнере.

#### 1.4. Работа с отправлениями по истечении срока хранения в пункте

1.4.1. По истечении срока хранения, установленного настоящим договором, в ИС Партнер-DPD появляется информация о том, какие посылки предназначены для возврата.

- Посылки с закончившимся сроком хранения попадают на возврат автоматически с 00.01 до 01.00 местного времени на следующий рабочий день пункта после истечения срока хранения.

1.4.2. Сотрудник пункта находит посылку в ячейке временного хранения.

- В случае если сотрудник пункта не обнаруживает отправку на пункте, он сообщает об этом курирующим сотрудникам DPD согласно правилам Коммуникаций, описанным в настоящем Договоре.

1.4.3. После подбора всех возвратных посылок сотрудник пункта помещает их в ячейку на передачу курьеру DPD.

1.4.4. Если получатель обращается в пункт для получения отправки после истечения срока ее хранения, и она еще находится на пункте, то сотрудник пункта извлекает отправку из ячейки на передачу курьеру DPD и выдает ее Получателю, руководствуясь п. 1.3. настоящей «Технологии».

1.4.5. Если получатель обращается в пункт для получения отправки после ее возвращения курьеру DPD, то сотрудник пункта информирует получателя о невозможности получения данной отправки по причине истечения срока ее хранения и рекомендует обратиться к отправителю данной отправки.

#### 1.5. Оформление заказов на пункте и прием отправок от отправителей

1.5.1. В пункт для оформления заказа может обратиться ФЛ либо ЮЛ.

- Если отправителем является ФЛ, то при приеме отправки на пункте обязательна оплата наличными или банковской картой услуги пересылки отправки.

- Сотрудник пункта при оформлении заказа на месте консультирует клиента о тарифах, направлениях и условиях пересылки отправок.

- Если отправителем является ЮЛ, то оплата наличными или банковской картой при приеме отправки в пункте не предусмотрена, для ЮЛ доступна только безналичная форма оплаты. Для ЮЛ в пункте доступно оформление заказа с опцией НПП.

- В случае если отправитель-ЮЛ, является новым клиентом, сотрудник пункта предлагает ему обратиться в call-центр DPD для последующей регистрации, получения клиентского номера и всей необходимой информации.

1.5.2. В пункт может обратиться отправитель с уже оформленным заказом. В этом случае сотрудник пункта получает информацию о данном заказе от Принципала через свою Информационную систему

1.5.3. При приеме отправки габариты принимаемых посылок вносятся в ИС Партнер-DPD. На основании измеренных габаритов стоимость отправки рассчитывается автоматически в АРГИС и транслируется в ИС Партнер-DPD. Если измеренные габариты по любому из измерений превышают ограничение по услуге, указанное ниже, то сотрудник пункта предлагает отправителю переупаковать отправление таким образом, чтобы превышения не было. Если это невозможно, то сотрудник пункта отказывает отправителю в приеме отправки.

Код услуги	Вес, кг	Длина, см	Ширина, см	Высота, см	Длина + 2 * (ширина + высота), см	Сумма габаритов, см	Максимал. габарит, см
CSM							
PCL							
PUP							

1.5.4. Сотрудник пункта принимает только упакованные надлежащим образом посылки. Упаковка должна соответствовать вложению и характеру перевозки, чтобы обеспечить сохранность вложения от обычных рисков при перевозке. Упаковка должна надежно защищать вложение. Упаковка должна содержать маркировку/манипуляционные знаки. В случае если сотрудник пункта обнаруживает ненадлежащим образом упакованную посылку, то он отказывает отправителю в приеме посылки. В случае если сотрудник пункта принимает ненадлежащим образом упакованную посылку, то DPD оставляет за собой право взыскать с партнера ущерб в случае порчи данной посылки в связи с неправильной упаковкой.

1.5.5. Если отправитель является физическим лицом, не имеет собственного клиентского номера DPD, оплачивает услуги за перевозку наличными денежными средствами, сотрудник пункта кроме стандартных действий по приёму заказа, должен выполнить следующие действия:

- Проверить упаковку и содержимое почтового отправления/груза на соответствие требованиям и рекомендациям DPD, приведённым в Генеральных условиях и информацией, размещенной в Интернете на сайте [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz)
  - Проверить сопроводительную документацию на соответствие требованиям DPD.
  - Отправитель собственноручно осуществляет передачу почтового отправления/груза сотруднику пункта. При этом почтовое отправление/груз должны быть открытыми и готовыми к осмотру.
    - ✓ Если отправитель – физическое лицо, он должен предъявить документ, удостоверяющий личность с фотографией.
    - Если отправитель не может или отказывается представить документ, удостоверяющий личность или открыть почтовое отправление/груз для осмотра, то сотрудник пункта не принимает отправление к пересылке. Сотрудник пункта вправе проверить соответствие содержимого почтового отправления/груза с информацией, указанной в сопроводительной документации.
      - ✓ Если почтовое отправление/груз заявлены как «Документы», то необходимо лишь проверить, что содержимое – это только бумаги (за исключением запрещённых к перевозке наличных денег, либо документов, удостоверяющих личность или ценных бумаг).
      - ✓ Если содержимое почтового отправления/груза не соответствует заявленному в документации, сотрудник пункта не принимает почтовое отправление/груз.
      - Если характер содержимого, предъявленного к пересылке /экспедированию, не знаком сотруднику пункта, то:
        - ✓ Необходимо задать вопрос присутствующему отправителю о характере и назначении содержимого почтового отправления/груза;
- Используя разумные суждения, получить представление о том, подходит ли отправляемые почтовое отправление/груз под следующие критерии:
- a) Содержимое почтового отправления/груза или его часть входит в список предметов, запрещённых к пересылке/экспедированию;
  - b) Содержимое груза или его часть выглядит как взрывное устройство;
  - c) Из содержимого почтового отправления/груза выходят наружу какие-либо электрические провода;
  - d) От содержимого почтового отправления/груза исходит сильный химический запах или запах топлива.

Если содержимое почтового отправления/груза соответствует указанным выше критериям, сотрудник пункта обязан не принимать к пересылке/экспедированию почтовое отправление/груз.

Если сотрудник пункта не уверен в безопасности отправляемого почтового отправления/груза и при этом почтовое отправление/груз не соответствует указанным выше критериям, то в этом случае почтовое отправление/груз принимается к отправке, но о своих сомнениях сотрудник ППС обязан сообщить Специалисту по поддержке партнерских пунктов DPD.

1.5.6. Сотрудник пункта проверяет наличие заказа в ИС Партнер-DPD. В случае отсутствия заказа при обращении отправителя в пункт, сотрудник пункта уточняет, кто именно

является заказчиком перевозки и оформляет заказ.

- При приеме отправлений от ЮЛ сотрудник пункта для оформления заказа уточняет у Отправителя клиентский номер заказчика перевозки и наименование ЮЛ, а также его БИН. Данная информация является идентификатором клиента и не может быть передана третьим лицам,

- При приеме от ФЛ сотрудник пункта информирует Отправителя, что перевозка может быть осуществлена только за наличный расчет или расчет банковской картой. После этого сотрудник пункта при необходимости производит предварительный расчет стоимости перевозки.

1.5.7. Если посылка, передаваемая в пункт, является возвратной отправкой в адрес интернет-магазина, сотрудник пункта имеет право оформить заказ на возврат только от ФЛ с оплатой стоимости пересылки Отправителем на месте. Вся информация, необходимая для оформления заказа, также сообщается сотруднику пункта Отправителем.

- При необходимости сотрудник пункта советует отправителю обратиться в интернет-магазин для уточнения условий возврата.

1.5.8. Сотрудник пункта оформляет заказ в ИС Партнер-DPD.

При оформлении заказа сотрудник пункта вносит данные:

- тип заказчика (ЮЛ/ФЛ);
- номер клиента для ЮЛ;
- вариант доставки;
- информация об отправителе и получателе;
- дополнительные услуги;
- информация об оплате

Оформление на пункте заказа возможно только по услуге Pickup Parcel.

1.5.9. После оформления заказа сотрудник пункта проверяет посылки на наличие штрих-кодов клиента.

- если на посылке штрих-кодов клиента нет, то сотрудник пункта оклеивает посылку самостоятельно наклейкой DPD или наклейкой типа Б (в соответствии с Генеральными условиями)

1.5.10. Сотрудник пункта вносит в ИС Партнер-DPD информацию об общем количестве мест в отправке, в соответствии с данными накладной.

1.5.1. Сотрудник пункта вносит в Информационную систему Партнера информацию о номере штрих-кода каждой посылки с указанием ее габаритных размеров, после чего ИС Партнер-DPD определяет их принадлежность к определенному типоразмеру согласно таблицы ниже, а также привязывает посылку к отправке.

Тип	Сумма трех измерений, см	Макс. габарит, см
XS	<= 75	<= 45
S	<= 80	<= 60
M	<= 130	<= 100
L	<= 200	<= 150
XL	> 200	> 150

1.5.2. Далее сотрудник пункта обязан:

- при приеме от ФЛ принять с отправителя оплату наличными или банковской картой, выдать кассовый чек;
- распечатать накладную DPD в двух экземплярах и убедиться, что отправитель расписался на всех экземплярах накладной; один экземпляр передается отправителю, второй (экземпляр

терминала приема) передается курьеру DPD;

- после распечатки накладных отправка считается принятой, информация о принятии автоматически направляется в АРГИС.

1.5.3. сотрудник пункта может отменить заказ после оформления накладной, если отправитель по каким-то причинам отказывается от отправки заказа. Отмена заказа возможна до окончания рабочего дня создания заказа, но не позднее формирования реестра приема.

### **1.6. Обработка посылок, предназначенных для передачи курьеру DPD**

1.6.1. В течение дня в Информационной системе Партнера автоматически формируется список на подбор посылок, которые сотрудник пункта должен передать курьеру DPD. В данный список попадают посылки:

- принятые от отправителей;
- с истекшим сроком хранения;
- возвратные;
- найденные при инвентаризации и не предназначенные для вручения получателям;
- из неполных отправок.

1.6.2. Посылки, предназначенные для передачи курьеру DPD, автоматически попадают в реестр приема на текущий день в одном из следующих случаев:

- на текущий день еще не был создан реестр приема с ППС;
- на текущий день был создан реестр приема с ППС, и посылки по нему еще не забраны с ППС.

В прочих случаях посылки попадают в реестр приема на следующий рабочий день пункта.

1.6.3. После прибытия курьера DPD сотрудник пункта передает ему посылки из списка на подбор. Курьер сканирует их с помощью ТСД.

- В случае проблем с каналом связи, либо АРГИС, при которых информация о статусах отправок не может оперативно поступить в Информационную систему Партнера, информация о передаваемых посылках заносится сотрудником пункта в Информационную систему Партнера самостоятельно.

1.6.4. После сканирования всех посылок для передачи курьеру DPD формируется реестр приема, который распечатывается сотрудником пункта в 2-х экземплярах и подписывается с обеих сторон.

- В случае проблем с ТСД курьера DPD, либо при отсутствии ТСД, посылки принимаются курьером по распечатанному реестру.

1.6.5. После подписи окончательного варианта реестра, сотрудник пункта подтверждает реестр в ИС Партнер-DPD, после чего информация по отправкам в данном реестре корректировке не подлежит.

### **1.7. Инвентаризация на пункте**

1.7.1. Инвентаризация на пункте проводится с использованием средств интеграции, либо с помощью WEB PARTNERS, либо вручную в одном из следующих случаев:

- посылка числится в пункте и не найдена при выдаче получателю;
- посылка числится в пункте и не найдена при передаче курьеру DPD;
- истек 1 месяц со дня последней инвентаризации;
- при переезде или закрытии пункта – в последний день работы;
- по указанию со стороны курирующего сотрудника DPD.

1.7.2. Инвентаризация проводится во время, когда на пункте отсутствуют отправители/получатели и курьер DPD: утром или вечером.

1.7.3. Инвентаризируются все посылки, находящиеся в пункте, имеющие наклейку DPD, наклейку типа Б или штрих-код клиента.

1.7.4. По результатам инвентаризации производятся следующие действия:

- посылки, предназначенные для выдачи получателям, остаются на пункте; сотрудник пункта

возвращает их в ячейки временного хранения;

- посылки с истекшим сроком хранения складываются в ячейку на передачу курьеру;
- отказные посылки складываются в ячейку на передачу курьеру;
- посылки, не предназначенные для выдачи на данном пункте, складываются в ячейку на передачу курьеру.
- неопознанные посылки откладываются; совместно с курирующим сотрудником DPD проводится идентификация этих посылок.

## **2. Перечень форм документов, заполняемых в процессе деятельности**

**1.8.** Два экземпляра каждой накладной, по которой была произведена выдача отправки. Один экземпляр находится на пункте до момента передачи его курьеру DPD, второй экземпляр хранится на пункте в течение 6 месяцев с момента приема/вручения.

**1.9.** Один экземпляр каждой накладной, по которой был произведен прием отправки, находится на пункте до момента передачи его курьеру DPD.

**1.10.** Передача обоих типов накладных производится курьеру DPD один раз в неделю в определенный заранее день.

**1.11.** Сотрудник пункта в момент визита курьера DPD передает ему все накладные с отметками о вручении, а также все накладные с отметками о приеме, для архивирования на терминале доставки.

**1.11.1.** Курьер DPD при визите на пункт имеет при себе конверт, куда сотрудник пункта упаковывает эти накладные.

**1.12.** Один экземпляр реестра приема и один экземпляр реестра доставки с подписями сотрудника пункта и курьера DPD передается курьеру DPD.

**1.13.** Один экземпляр реестра приема и один экземпляр реестра доставки с подписями сотрудника пункта и курьера DPD хранится на пункте в течение 6 месяцев с момента передачи отправок как подтверждение передачи ответственности.

**1.14.** Один экземпляр накладной DPD приема и один экземпляр накладной DPD доставки с подписями сотрудника пункта и отправителя/получателя хранится на пункте как подтверждение приема/вручения посылок в течение 6 месяцев с момента приема/вручения.

**1.15.** Один экземпляр коммерческого акта с подписями сотрудника пункта и получателя хранится на пункте в течение 6 месяцев с момента составления. По истечении 6-ти месяцев Коммерческие акты передаются Принципалу.

## **3. Общие правила взаимодействия**

### **I. Правила коммуникаций**

#### **1. Контактные данные Принципала:**

- Единая Техническая/оперативная поддержка: 8 8000 700 700 – отдел по развитию и поддержке агентских и партнерских сетей
- E-mail: [PN@dpd.kz](mailto:PN@dpd.kz)

Агент своевременно уведомляет Принципала о проблемах и любых изменениях в работе, которые могут повлиять на исполнение Агентом своих обязательств в соответствии со следующими Правилами:



	<b>Возникшая проблема</b>	<b>Срок сообщения в адрес Принципала</b>	<b>Адрес/адресат для направления информации</b>
1	Проблемы, возникающие при приеме оформленных заказов	10 минут	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
2	Проблемы, возникающие при выдаче отправок	10 минут	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
3	Проблемы, возникающие при оформлении заказа на пункте	10 минут	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
4	Проблемы, возникающие с работой WEB PARTNERS	10 минут	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
5	Проблемы, возникающие с интернет соединением, электричеством на пункте	10 минут	8 8000 700 700
6	Проблемы, возникающие с кассовым аппаратом на пункте	10 минут	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
7	Изменение адреса пункта/Закрытие пункта*	Минимум-30 дней до переезда/закрытия	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
8	Приостановка приема наличных/банковских карт	30 дней до приостановки операции	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
9	Незапланированная временная приостановка работы пункта, изменения в графике	В течение 30 минут после наступления случая	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
10	Предоставление графика работы пункта в праздничные дни	14 дней до наступления праздничного дня	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
11	Увольнение сотрудника Пункта	7 дней до даты увольнения	Страница «HELP» приложения WEB
12	Приостановка деятельности всех пунктов Агента	Минимум 30 дней до приостановки	Страница «HELP» приложения WEB

		деятельности	Partners/PN@dpd.kz
13	Проблемные (конфликтные) ситуации с курьером Принципала	В течение 12-и часов после наступления случая	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz
14	Проблемные (конфликтные) ситуации с Получателем	В течение одного часа после наступления случая	Страница «HELP» приложения WEB Partners/PN@dpd.kz

\*В случае если у Агента список пунктов состоит из одного, то вместо пункта 7 применяется пункт 12

## II. Правила доступов в WEB PARTNERS

1. Доступ в WEB PARTNERS осуществляется с использованием логина и пароля.
2. Логин генерируется на стороне Принципала для каждого из пользователей WEB PARTNERS и сообщается пользователю посредством электронной почты. Логин является уникальным в рамках системы WEB PARTNERS. Весь пользовательский доступ основан на данном логине.
3. Пароль при первом использовании WEB PARTNERS конкретным пользователем генерируется на стороне Принципала и сообщается пользователю посредством электронной почты. Данный пароль может быть изменен, по желанию пользователя WEB PARTNERS. Новый пароль создается на стороне Агента (пользователем WEB PARTNERS). Новый пароль по своему содержанию должен соответствовать стандартам ИТ безопасности Принципала.
4. Пароль пользователя может быть повторно сгенерирован на стороне Принципала по просьбе Агента. Старый пароль при этом удаляется. Правила работы со вновь созданным паролем аналогичны правилам работы с паролем при первом использовании WEB PARTNERS.
5. Пароль:
  - ✓ должен запоминаться пользователем WEB PARTNERS и держаться в секрете, не записываться и не использоваться пользователями совместно;
  - ✓ должен немедленно изменяться при получении третьими лицами доступа к паролю.



#### 4. Формы документов

В процессе реализации данного Договора используются следующие документы и отчетные формы:

**1. Реестр приема.** Для приема отправок от представителя Агента представителем Принципала.

**Реестр приема ТОО «ДПД Казахстан» № 000000001**  
для передачи отправок от Агента Принципалу (Представителю DPD)

Наименование Агента: \_\_\_\_\_  
Код Агента: \_\_\_\_\_  
Представитель Агента: \_\_\_\_\_  
Адрес представителя Агента: \_\_\_\_\_



10660179664



Мастер-заказ №:  
0000\_0000001

Контактное лицо:  
Дата доставки:

Номер отправки DPD	Код услуги	Служб.	Кол-во мест *	Платный вес		ОЦ	НПП	Сумма за услуги	Наименования	Отправитель	Терминал отправки	Получатель
				Прим	Доставка							

\* Без пересчета вложений

Общее количество мест: \_\_\_\_\_  
(целом)

\_\_\_\_\_ (прописью)

Дата: \_\_\_\_\_

Время: \_\_\_\_\_

Представитель Агента: \_\_\_\_\_

Представитель DPD: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_



**2.Реестр доставки.** Используется для передачи отправок от представителя Принципала представителю Агента

Реестр доставки ТОО «ДПД Казахстан» № 000000001  
для передачи отправок от Принципала (представителя DPD) Агенту

Наименование Агента: \_\_\_\_\_  
Код Агента: \_\_\_\_\_  
Представитель Агента: \_\_\_\_\_  
Адрес представителя Агента: \_\_\_\_\_



10660179664



Мастер-заказ №:  
0000\_00000001

Контактное лицо:

+ Дата доставки:

Номер отправки DPD	Код уполуск	Опции	Кол-во мест *	Платный вес		ОЦ	НПП	Сумма за уполуск	Наименования	Отправитель	Терминал отправки	Получатель
				Прим	Доставка							

\* Без пересчета вложений

Общее количество мест: \_\_\_\_\_  
(числом)

Дата: \_\_\_\_\_

Представитель Агента: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Время: \_\_\_\_\_  
(прописью)

Представитель DPD: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_



### 3. Накладная Принципала. Для оформления приема/передачи отправлений

НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) № / WAYBILL (SHIPMENT) № /		4 0 1 8 0 0 0 1+контр. разряд			
1		ТОО «ДПД Казахстан» / «DPD Kazakhstan» LLC		8 8000 700 700 www.dpd.kz	
<b>СВЕДЕНИЯ ОБ ОТПРАВКЕ / SHIPMENT DETAILS</b>		<input type="checkbox"/> Отправка с объявленной ценностью / Shipment with declared value		<input type="checkbox"/> Отправка обыкновенная (без объявленной ценности) / Ordinary shipment (with not declared value)	
<input type="checkbox"/> Отправка с наложенным платежом / C.O.D.		Объявленная ценность (в тенге) / Declared value (KZT)		Сумма в валюте страны получения / C.O.D. amount in the currency of the receiving	
<b>СВЕДЕНИЯ ОБ ОТПРАВКЕ / SHIPMENT DETAILS</b>		Наименование / Description		Общее кол-во мест / прописью (без пересчета вложений) / Total number of pieces in word (without re-counting the enclosures)	
Диапазон номеров пломб / Seal numbers range		Примечания / Remarks		Отправитель (Ф.И.О.) / Shipper (Full name)	
Подпись / Signature		Дата / Date		Время / Time	
Курьер (Ф.И.О.) / Courier (Full name)		Подпись / Signature			
<b>ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ / TO BE FILLED IN WHEN RECEIVING</b>		Получено общее кол-во мест прописью / Received total number of pieces in word		Общий вес прописью / Total weight in word	
Получатель (Ф.И.О.) / Consignee (Full name)		Подпись / Signature		Дата / Date	
Подпись / Signature		Дата / Date		Время / Time	
Предъявленный документ, номер / Presented document, number		Курьер (Ф.И.О.) / Courier (Full name)		Подпись / Signature	
Код терминала отправления / Origin Code		Код терминала получения / Destination Code		Код услуги / Service Code	
<b>ОТПРАВИТЕЛЬ / SHIPPER</b>		Название компании / Company name		Адрес отправителя / Shipper's address	
Контактное лицо / Contact person		Телефон /Phone		Почтовый индекс / Post (Zip) Code	
<b>ПОЛУЧАТЕЛЬ / CONSIGNEE</b>		Название компании / Company name		Адрес получателя / Consignee's address	
Контактное лицо / Contact person		Телефон /Phone		Почтовый индекс / Post (Zip) Code	
ИИН / ID		Примечания по отправке / SHIPMENT-RELATED REMARKS			
Отправление получено, согласен с использованием и обработкой ТОО «ДПД Казахстан» моих персональных данных согласно закону Республики Казахстан от 9 апреля 2016 года № 498-V ЗРК.					

#### 4. Коммерческий акт

ТОО "ДПД Казахстан"

### АКТ ОБ ОБНАРУЖЕНИИ ПОВРЕЖДЕНИЙ ГРУЗА

Отправитель (по наклад.) \_\_\_\_\_ Получатель (по наклад.) \_\_\_\_\_  
 Адрес места составления \_\_\_\_\_

(город, улица, дом и тд.)

Дата и время составления \_\_\_\_\_ маршрут перевозки \_\_\_\_\_

№ накладной отправки \_\_\_\_\_ № клиента \_\_\_\_\_

№ наклейки \_\_\_\_\_

Причина составления акта:  возврат  повреждение упаковки  переупаковка/есть скотч DPD

Тип упаковки  картонный короб  сформированный паллет  мешок  
 деревянный ящик  мешок под пломбой  другое  
 секьюрпак

Марка и номер автомобиля \_\_\_\_\_ №ТТН \_\_\_\_\_






Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах в присутствии следующих лиц

должность	организация	ФИО
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

#### Описание содержимого и обнаруженных повреждений

Момент обнаружения повреждений: \_\_\_\_\_

Характер упаковки(подробно): \_\_\_\_\_

Маркировка на упаковке:          

Прочее: \_\_\_\_\_

Описание повреждений упаковки:

<input type="checkbox"/>	деформация упаковки	<input type="checkbox"/>	Намокание/протекание
<input type="checkbox"/>	деформация упаковки (доступ к вложению)	<input type="checkbox"/>	Расхождение в весе
<input type="checkbox"/>	Нарушение упаковки	<input type="checkbox"/>	Другое
<input type="checkbox"/>	Нарушение упаковки (доступ к вложению)		

Характер груза: \_\_\_\_\_

Описание поврежден груза: \_\_\_\_\_

Наличие док-в в поврежденном месте (номера): \_\_\_\_\_  да  нет

Соответствие вложений в поврежденной Посылке документам \_\_\_\_\_  да  нет

Доп. сведения: \_\_\_\_\_

Сведения указанные в настоящем акте соответствуют действительности.

Представитель \_\_\_\_\_  
 ТОО "ДПД Казахстан" ф. и. о. \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ должность \_\_\_\_\_

Представитель \_\_\_\_\_  
 грузополучателя (клиента) ф. и. о. \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ должность \_\_\_\_\_

М.П.

№ акта \_\_\_\_\_ Филиал составления \_\_\_\_\_

Простановка КИ в ИС Аргис \_\_\_\_\_  
 (дата) \_\_\_\_\_ (время) \_\_\_\_\_



**5. Отчет Агента по полученным денежным средствам:**

ОБРАЗЕЦ

Отчет агента за принятые денежные средства (оплата услуг) _____ (месяц) 201__ года				
№ _____ от «___» _____ 20 __ г.				
п/п	Номер отправки DPD	Дата доставки	Стоимость услуги	Сумма оплаты, тенге
<b>Итого (включая НДС)</b>				

**ИТОГО К ОПЛАТЕ:** \_\_\_\_\_ (сумма прописью)

**6. Отчет Субагента по принятым наличным денежным средствам за наложенный платеж:**

Отчет агента за принятые денежные средства (оплата НПП) _____ (месяц) 201__ года				
№ _____ от «___» _____ 20 __ г.				
п/п	Номер отправки DPD	Дата доставки	Стоимость услуги	Сумма оплаты, тенге
<b>Итого (включая НДС)</b>				

ОБРАЗЕЦ

**ИТОГО К ОПЛАТЕ:** \_\_\_\_\_ (сумма прописью)



7. Форма Отчета Агента «Выданные на ППС посылки»

Отправки, выданные на пункте 00У 01.07.2018 31.07.2018

Номер отправки	Дата поступления	Дата выдачи	Время выдачи	Срок хранения до выдачи, календарных дней	Получатель	Кол-во мест в заказе	Кол-во мест в выдано	Сумма вознаграждения за отправку
<b>Итого:</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>0,</b>

Принципал:

ТОО «ДПД Казахстан»

Управляющий директор

Матвеев А.А. \_

\_\_\_\_\_//

М.П.

Агент:

ТОО/ИП

Директор

\_\_\_\_\_//

М.П.





8. Отчет по расчетам с Агентом за оказанные им основные услуги по выдаче и приему отправлений

## Отчет по расчетам с Агентом за оказанные услуги

по приему/выдаче/возврату отправлений Принципала за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Наименование Агента:

Код Агента:

Реквизиты Агента

ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ ОГРН \_\_\_\_\_

Номер пункта	Номер отправки	Номер посылки	Дата приема/выдачи/возв	Физический вес посылки	Сумма НПП	Сумма за услуги	Тариф	Тип операции	Итого

Общее кол-во посылок для выдачи

(числом)

(прописью)

Итого сумма вознаграждения

0

(числом)

(прописью)

НДС ( 18%)

-

(числом)

(прописью)

Итого с НДС

0

(числом)

(прописью)

Дата

Агент

Принципал

Подпись

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_



9. Отчет Субагента по принятым безналичным денежным средствам за наложенный платеж (расчеты картой):

<b>Отчет Агента по полученным денежным средствам по НПП (карта)</b>			
за период _____ г. - _____ г. № _____			
Наименование Агента: _____			
Код Агента: _____			
Номер пункта	Номер отправки	Сумма	Дата
Итого			