

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором

ООО «АСТРАМЕД»

Основание: Приказ № 22/0720 от 03.07.2020 г.

РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Целью настоящего Регламента является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация ключевых процедур взаимодействия с клиентом, для повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Регламент определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг путем: экономии времени и усилий клиента при взаимодействии с Компанией, для того, чтобы сделать наше сотрудничество взаимовыгодным и полезным во избежание недопонимания.

Регламент определяет общие условия и порядок оказания Клиенту услуг Компанией.

Настоящий Регламент является Офертой и может быть принят Клиентом не иначе, как путем присоединения к нему в целом.

Оформляя заказ, Клиент соглашается с условиями настоящего Регламента.

Регламент устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

- Прием и оформление заказов, поступающих от Клиентов
- согласование заказов
- проведение взаиморасчетов
- взаимодействие Клиент - Компания при исполнении заказов.

2. ТРЕБОВАНИЕ К ПРИЕМУ И СОГЛАСОВАНИЮ ЗАКАЗОВ.

Региональные Клиенты и Партнеры.

- 1.1.1 Клиент самостоятельно или после консультации с менеджером оформляет заказ в установленной форме для заказа.
- 1.1.2 Клиент заполняет заказ на промо материалы в установленной Компанией форме.
- 1.1.3. Клиент по электронной почте или WhatsApp отправляет заказ менеджеру Компании.
- 1.1.4. После оформления заказа и до его оплаты, Клиент имеет право изменить или аннулировать заказ.
- 1.1.5. Клиент сообщает менеджеру Компании приоритетную транспортную компанию для отправки его заказа.
- 1.2.1 Клиент производит оплату заказа, либо подтверждает счет.
- 1.2.2 После оплаты счета, Компания вправе не вносить новые изменения в заказ по просьбе Клиента.
- 1.2.3 Если счет не был оплачен в течение трех рабочих дней, Компания оставляет за собой право аннулировать заказ.
- 1.3.1. Формирование и отправка груза производится в течение трех рабочих дней, в соответствии с согласованными в договоре условиями поставки.
- 1.3.2. Отправкой груза считается сдача груза в транспортную компанию и отправка Клиенту товарно-транспортной накладной из транспортной компании.

- 1.3.3. Компания предоставляет Клиенту список транспортных компаний, наиболее подходящих для транспортировки грузов. Сдача груза в транспортную компанию, согласно Приложения 1, осуществляется за счет Компании.
- 1.3.4. Отправка грузов Клиенту другими транспортными компаниями осуществляется на условиях забора груза из офиса отправителя (от дверей). При сумме оплаты до 100 т.р. – забор груза за счет Клиента. При сумме оплаты свыше 100 т.р. – забор груза за счет Компании.

Клиенты Москвы и Московской области.

- 2.1.1. Клиент самостоятельно или после консультации с менеджером оформляет заказ в установленной Компанией форме для заказа.
- 2.1.2. Клиент отправляет заказ по электронной почте или WhatsApp.
- 2.1.3. После оформления заказа и до его оплаты, клиент имеет право изменить или аннулировать заказ.
- 2.1.4. Клиент сообщает менеджеру Компании приоритетные условия доставки его заказа. Адрес, условия проезда, контактные данные получателя, время доставки с 10.00-14.00ч. или с 14.00- 19.00 ч. и т.п.
- 2.1.5. Клиенту выставляется счет и отправляется накладная.
- 2.1.6. Клиент производит оплату заказа, либо подтверждает счет. С этого момента Компания в праве не вносить новые изменения в заказ по просьбе Клиента.
- 2.2. При размещении заказа после 12.00 ч. плановая доставка Клиенту осуществляется начиная со следующего дня.
- 2.3. Компания работает с курьерской службой доставки, по тарифам и условиям службы доставки. Компания вводит новые условия доставки для клиентов:
 - 2.3.1. За счет Компании при оплате от 10 000 рублей бесплатно в пределах МКАД.
 - 2.3.2. За счет Клиента при оплате до 10 000 рублей по тарифам курьерской службы.
 - 2.3.3. Доставка клиенту за пределы МКАД по тарифам курьерской службы.
 - 2.3.4. Доставка заказов Вашим клиентам по тарифам курьерской службы в независимости от суммы.
 - 2.3.5. Доставка Вашим клиентам компанией СДЭК – стоимость 800 рублей.

Внеплановая отгрузка Клиентам для регионов (срок доставки менее 3-х дней).

- 3.1. Клиент самостоятельно или после консультации с менеджером оформляет заказ в установленной Компанией форме для заказа.
- 3.2. Клиент заполняет заказ на промо материалы в установленной Компанией форме.
- 3.3. Клиент по электронной почте или WhatsApp отправляет заказ менеджеру Компании.
- 3.4. После оформления заказа и до его оплаты, Клиент имеет право аннулировать заказ.
- 3.5. Клиент сообщает менеджеру Компании приоритетную транспортную компанию для отправки его заказа.
- 3.6. Клиент вправе внести изменения в заказ, кроме дополнения заказа. Стоимость услуги 500 рублей.
- 3.7. Услуга «дополнить заказ» будет выполнена Компанией бесплатно.
- 3.8. Клиент производит оплату заказа, либо подтверждает счет.
- 3.9. После оплаты счета, Компания в праве не вносить новые изменения в заказ по просьбе Клиента.
- 3.10. Если счет не был оплачен в течение трех рабочих дней, Компания оставляет за собой право аннулировать заказ.
- 3.11. Формирование и отправка груза производится в сжатые сроки.
- 3.12. Отправка клиенту груза услугой «день в день». Стоимость услуги 500 руб.
- 3.13. Отправкой груза считается сдача груза в транспортную компанию и отправка Клиенту товарно-транспортной накладной из транспортной компании.

- 3.13.1. Компания предоставляет Клиенту список транспортных компаний, наиболее подходящих для транспортировки грузов. Сдача груза в транспортную компанию, согласно Приложения 1, осуществляется за счет Компании.
- 3.13.2. Отправка грузов Клиенту другими транспортными компания осуществляется на условиях забора груза из офиса отправителя (от дверей). При сумме оплаты до 100 т.р. – забор груза за счет Клиента. При сумме оплаты свыше 100 т.р. – забор груза за счет Компании.

Внеплановая отгрузка клиентам по Москве и Московской области (менее 36 часов до срока доставки).

- 4.1 Клиент самостоятельно или после консультации с менеджером оформляет заказ в установленной Компанией форме для заказа.
- 4.2 Клиент отправляет заказ по электронной почте или WhatsApp.
- 4.3 После оформления заказа и до его оплаты, Клиент имеет право изменить или аннулировать заказ.
- 4.4 Клиент вправе изменить свой заказ в день доставки. Стоимость услуги 200 рублей.
- 4.5 Клиент сообщает менеджеру Компании условия доставки его заказа: адрес, условия проезда, контактные данные получателя, время доставки и т.п.
- 4.6 Клиенту выставляется счет и отправляется накладная.
- 4.7 Клиент производит оплату заказа, либо подтверждает счет.
- 4.8 После оплаты счета, Компания вправе не вносить новые изменения в заказ по просьбе Клиента.
- 4.9 При размещении заказа после 12.00 ч. с услугой «доставка день в день», оплата доставки производится Клиентом по тарифам курьерской службы в независимости от суммы заказа.
- 4.10 Компания работает с курьерской службой доставки, по тарифам и условиям службы доставки. Компания вводит новые условия доставки для клиентов:
- 4.10.1 За счет Компании при оплате от 10 000 рублей бесплатно в пределах МКАД.
- 4.10.2 За счет Клиента при оплате до 10 000 рублей по тарифам курьерской службы.
- 4.10.3 Доставка Клиенту за пределы МКАД по тарифам курьерской службы.
- 4.10.4 Доставка заказов Вашим клиентам по тарифам курьерской службы в независимости от суммы.
- 4.10.5 Доставка Вашим клиентам компанией СДЭК – стоимость 800 рублей.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1 Список транспортных компаний

1. ЖелдорЭкспедиция.
2. ЖелдорАльянс.
3. СДЭК.
4. Деловые линии.