

Партнерское соглашение

г. Москва

«__» _____ 2016 г.

ООО _____ в лице _____, действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем «Сторона 1» с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «ЕврАз – Логистик» в лице генерального директора Курпаева С.Б., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Сторона 1 обязуется при расчете стоимости услуг для Конечного потребителя соблюдать тарифы на доставку, сборку, действующие на момент оформления заказа, указанные в приложении №1.
2. Сторона 2 обязуется при оказании услуг по доставке, сборке покупателям Стороны 1 соблюдать Стандартны обслуживания приведенные в Приложениях №2, №3.
3. В случае нарушения условий, указанных в пп.1.1 настоящего Соглашения, Сторона 1 обязуется возместить Стороне 2 причиненные таким неисполнением убытки.
4. В случае нарушения условий, указанных в пп.1.2 настоящего Соглашения, Сторона 1 вправе потребовать от Стороны 2 устранения выявленных нарушений.
5. Сторона 2 вправе рассчитывать, что все оформленные в салонах Стороны 1 заказы на услуги будут передаваться ей.

Адреса и реквизиты сторон:

Сторона 1	Сторона 2
	ООО «ЕврАз-Логистик» ИНН 7715943479 КПП 771501001 Адрес юридический: 127560, г. Москва, ул. Пришвина, д. 17 р/с 40702810540020000204 Акционерный коммерческий Сберегательный банк РФ (ОАО) Среднерусский банк г. Москва, к/с 30101810400000000225 в ОПЕРУ МГТУ Банка России БИК 044525225
	Генеральный директор Курпаев С.Б. МП

Тарифы на услуги

1. Тарифы на адресную доставку:

Наименование услуг	Москва, МО, СПб, ЛО	Регионы
Доставка		

Выезд за город для регионов - __ руб./км.

Выезд за МКАД для Москвы и Санкт-Петербурга - __ руб./км.

2. Тарифы на сборку:

Без НДС

Наименование услуг	Москва, МО, СПб, ЛО	Регионы
Сборка		

Выезд за город для регионов - __ руб./км.

Выезд за МКАД для Москвы и Санкт-Петербурга - __ руб./км.

Сторона 1	Сторона 2
	Генеральный директор Курпаев С.Б. _____ (м.п)

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ ПРИ ДОСТАВКЕ**Согласование заявки:**

1. Заказчик обязан подать реестр на доставку в письменном виде не позднее 12-00, дня предшествующего дню доставки.
2. Исполнитель обязан до 16-00 в день получения заявки обработать ее, сделать маршрутный лист, с указанием Ф.И.О водителя и номера транспортного средства, и отправить его в письменном виде сотруднику Заказчика, от которого получен реестр.
3. Исполнитель не имеет права отказаться от высланной ему своевременно заявки
4. В случае появления от Заказчика дополнительных заявок на доставку Исполнитель должен сделать все возможное, чтобы включить их в один или несколько сформированных ранее маршрутных листов. В случае невозможности добавить их в маршрутные листы, сформированные ранее, сделать все возможное для предоставления дополнительного транспортного средства для осуществления доставки заказов.
5. В случае изменения данных водителя, Исполнитель обязан заблаговременно сообщить новые данные сотруднику Заказчика, от которого получен реестр.

Исполнение доставки:

6. Экипаж доставки должен состоять из водителя и двух грузчиков (допускается, чтобы водитель исполнял обязанности одного из грузчиков).
7. Подача на склад Заказчика автомобиля должно осуществляться Исполнителем строго во время указанное в реестре на доставку.
8. Кузов автомобиля должен быть свободен от посторонних предметов.
9. Погрузо-разгрузочные работы в кузов автомобиля на складе отгрузки Заказчика производиться силами экипажа автомобиля.
10. Водитель-экспедитор должен принять по количеству и внешнему виду мебельную продукцию, получаемую на складе Заказчика. Зеркальные и стеклянные изделия, упакованные в гофрокартон, должны быть вскрыты и проверены на предмет наличия повреждений.
11. При вывозе мягкой мебели (диваны, кресла, пуфы и т.д.) из магазинов на адреса покупателей, водитель-экспедитор должен проверить изделия на предмет наличия повреждений. Если не выявлено повреждений, то с помощью грузчиков водитель-экспедитор обязан разобрать и упаковать продукцию. В противном случае составить акт, сообщить в Информационный Центр, и не производить отгрузки.
12. Водитель-экспедитор должен строго следовать временным диапазонам, указанным в маршрутном листе (утро, вечер).
13. Водитель-экспедитор должен за один час (или любой другой временной интервал, указанный в маршрутном листе) сообщить Покупателю о своем скором прибытии к нему.
14. При невозможности приехать в обозначенный период заранее сообщить об изменениях в диспетчерскую службу.
15. Доставка осуществляется до места указанного в маршрутном листе. Допускаются отклонения от указанного адреса по просьбе покупателя для доставки заказа в садовое товарищество, гараж и т.д., расположенное в радиусе 1-2 км.
16. В случае заказа на занос в квартиру, изделия складывается в месте указанном Покупателем.
17. Изделия мягкой мебели собираются экипажем в момент доставки. Перед сборкой изделия в обязательном порядке с разрешения Покупателя вымыть руки. Упаковку необходимо забрать с собой.
18. В случае возникновения разногласий с Покупателем, нестандартных ситуаций сообщать в Информационный Центр и действовать по указанию сотрудника Информационного Центра.
19. Сотрудники, осуществляющие доставку, должны бережно относиться к имуществу Покупателя:
 - 19.1. В процессе погрузо-разгрузочных работ надо бережно относиться к упаковкам, запрещается ударять, кидать упаковки. Запрещается ходить по упаковкам.
 - 19.2. В процессе выполнения работ не допускается прислоняться, опираться на мебель, стены, предметы интерьера. Запрещается сидеть, лежать на мебели Покупателя.
 - 19.3. При подъеме и заносе заказа, изделия транспортировать максимально аккуратно: не ударять о стенки, не перемещать «волоком», матрасы не гнуть и не деформировать.

Поведение на адресе Покупателя:

20. На адресе Покупателя водитель-экспедитор и грузчик должны носить спец. одежду. Спец. одежда не должна быть грязной, мятой, поврежденной, должна опрятно выглядеть.
21. Сотрудники, осуществляющие доставку, должны иметь опрятный внешний вид – волосы должны быть чистые, аккуратно подстрижены, причесаны либо уложены. Длинные волосы (ниже плеч) должны быть собраны. Не допускаются крашеные волосы ярких неестественных цветов – синего, зеленого и т.д. Лицо аккуратно выбрито. Допускается короткая ровная борода и усы. Не допускается серьги, пирсинг, очки с затемненными стеклами. Руки должны быть чистыми.
22. Сотрудники доставки должны перед входом в квартиру Покупателя надеть одноразовые бахилы.
23. Сотрудник службы доставки должен вежливо и почтительно относиться к Покупателю:
 - 23.1. Обращаться к Покупателю только на «Вы», по Имени и Отчеству.
 - 23.2. При общении с Покупателем сотрудник службы доставки обязательно должен представиться.
 - 23.3. При любом поведении Покупателя запрещается, разговаривать с клиентом на повышенных тонах, грубо, несдержанно, высокомерно или в другой манере, которая может быть истолкована Покупателем как недоброжелательная.
 - 23.4. Запрещается использовать сленг и ненормативную лексику.
24. При общении с Покупателем категорически запрещается:
 - 24.1. Находиться у Покупателя в нетрезвом виде, с остаточным запахом перегара и резким запахом после курения табачных изделий.
 - 24.2. Негативно высказываться о компании-производителе.
 - 24.3. Запрещается комментировать случаи обнаружения брака, частоту его возникновения, возможные конструкционные ошибки.
 - 24.4. Категорически запрещается брать наличные денежные средства у Покупателя сверх сумм, установленных в документах.

Завершение доставки:

25. При оформлении документов обратить внимание Покупателя на указание в накладной количества мест заказа. Вместе с клиентом пересчитать фактическое количество упаковок и только после этого попросить расписаться в документах.
26. При наличии в изделии стеклянных элементов в гофре, все упаковки должны быть вскрыты и предъявлены Покупателю.
27. При наличии в заказе изделий мягкой мебели (диваны, кресла, пуфы и т.д.) водитель-экспедитор обязан распаковать изделия, продемонстрировать покупателю его целостность. Только после этого получить подпись в акте выполненных работ.
28. Попрощаться и поблагодарить клиента за покупку.

Сторона 1	Сторона 2
	Генеральный директор Курпаев С.Б. _____ (м.п)

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ ПРИ СБОРКЕ**Согласование заявки:**

1. Заказчик обязан подать реестр на сборку в письменном виде не позднее 12-00 дня, предшествующего дню сборки.
2. Исполнитель обязан до 16-00 в день получения заявки письменно подтвердить готовность выполнить требуемую работу по сборке указать, контактные телефоны и Ф.И.О сборщиков и отправить подтверждение сотруднику Заказчика, от которого получен реестр.
3. Исполнитель не имеет права отказаться от высланной ему своевременно заявки.
4. Сотрудники исполнителя не вступают в контакт с покупателем по вопросам изменения даты и времени оказания услуг
5. В случае появления от Заказчика дополнительных заявок на сборку Исполнитель должен сделать все возможное для организации сборки в требуемое время.
6. В случае изменения данных сборщика, Исполнитель обязан заблаговременно сообщить новые данные сотруднику Заказчика, от которого получен реестр.

Исполнение сборки:

7. Сборщик обязан прибыть на место в указанное в реестре время.
8. Сборщик должен за один час (или любой другой временной интервал, указанный в реестре) сообщить Покупателю о своем скором прибытии к нему.
9. При невозможности приехать в обозначенный период заранее сообщить об изменениях в Информационный Центр по телефону горячей линии.
10. Мебель собирается там, где указал Покупатель.
11. В случае возникновения разногласий с Покупателем, нестандартных ситуаций сообщать в Информационный Центр службу и действовать по указанию сотрудника Информационного Центра.
12. Сборщики, должны бережно относиться к имуществу Покупателя:
 - a. В процессе сборки надо бережно относиться к упаковкам, запрещается ударять, кидать упаковки. Запрещается ходить по упаковкам.
 - b. В процессе выполнения работ не допускается прислоняться, опираться на мебель, стены, предметы интерьера. Запрещается сидеть, лежать на мебели Покупателя.
 - c. Запрещается класть инструмент, оборудование или упаковочные материалы на мебель или предметы интерьера Покупателя (столы, стулья, диваны, кровати и т.д.).
 - d. Во время работы не допускается порча обоев, стен, потолков, любого другого имущества Покупателя.
 - e. Запрещается делать где либо отверстия, если в этом нет необходимости для монтажа мебели.
 - f. Сотрудник по сборке мебели не имеет право изменять конструктивные особенности мебели без письменного заявления клиента.

Поведение на адресе Покупателя:

13. На адресе Покупателя Сборщик должен носить спец. одежду. Спец. одежда не должна быть грязной, мятой, поврежденной, должна опрятно выглядеть.
14. Сборщики должны иметь опрятный внешний вид – волосы должны быть чистые, аккуратно подстрижены, причесаны либо уложены. Длинные волосы (ниже плеч) должны быть собраны. Не допускаются крашенные волосы ярких неестественных цветов – синего, зеленого и т.д. Лицо аккуратно выбрито. Допускается короткая ровная борода и усы. Не допускается серьги, пирсинг, очки с затемненными стеклами. Руки должны быть чистыми.
15. Во время нахождения в квартире (доме) Покупателя сборщик обязан переобуться в лёгкую сменную обувь. Обувь должна быть закрытого типа.
16. Сборщик должен вежливо и почтительно относиться к Покупателю:
 - a. Обращаться к Покупателю только на «Вы», по Имени и Отчеству.
 - b. При общении с Покупателем сборщик обязательно должен представиться.
 - c. При любом поведении Покупателя запрещается, разговаривать с клиентом на повышенных тонах, грубо, несдержанно, высокомерно или в другой манере, которая может быть истолкована Покупателем как недоброжелательная.
 - d. Запрещается использовать сленг и ненормативную лексику.
17. При общении с Покупателем категорически запрещается:
 - a. Находиться у Покупателя в нетрезвом виде, с остаточным запахом перегара и резким запахом после курения табачных изделий.
 - b. Негативно высказываться о компании-Заказчике при Покупателе.
 - c. Запрещается комментировать случаи обнаружения брака, частоту его возникновения, возможные конструкционные ошибки.
 - d. Категорически запрещается брать наличные денежные средства у Покупателя сверх сумм, установленных в документах.

Завершение сборки:

18. После сборки необходимо подписать у Покупателя акт выполненных работ.
19. Сборщик обязан удалить все технические наклейки с мебели
20. В случаи возникновения брака, пересорта, недостачи оформить у клиента акт несоответствия.
21. Собрать и выбросить весь мусор оставшийся от сборки мебели в мусорный контейнер, если такой находится в ближайших 150 метрах от места сборки мебели.
22. Попрошаться и поблагодарить клиента за покупку.

Сторона 1	Сторона 2
	Генеральный директор Курпаев С.Б. (м.п)