Уважаемые партнеры!
Рады приветствовать Вас в числе наших клиентов!

Позвольте представить Вам основные особенности нашей работы и краткое руководство по использованию Личного Кабинета (ЛК) https://axilog.ru/atlas/index.php
Обращаем Ваше внимание, что услуги региональной доставки посредством почтовых и транспортных компаний Вам оказываются от имени ООО “Аксилог”

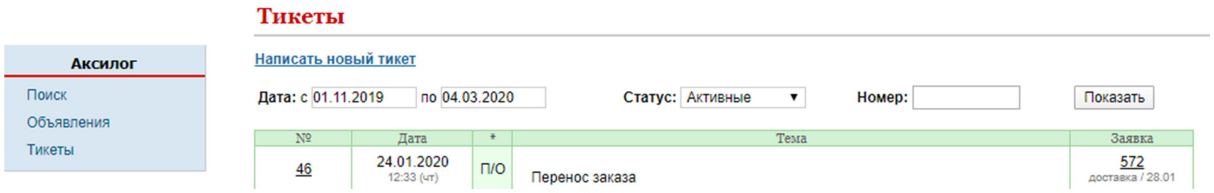
Данное описание носит информационно-справочный характер и не имеет юридической силы. Формализованные правила работы изложены в Договоре и приложениях к нему, размещаемых в Личном кабинете. Перед началом работы просим Вас также ознакомиться с Регламентом оказания услуг и Тарифами

Содержание.

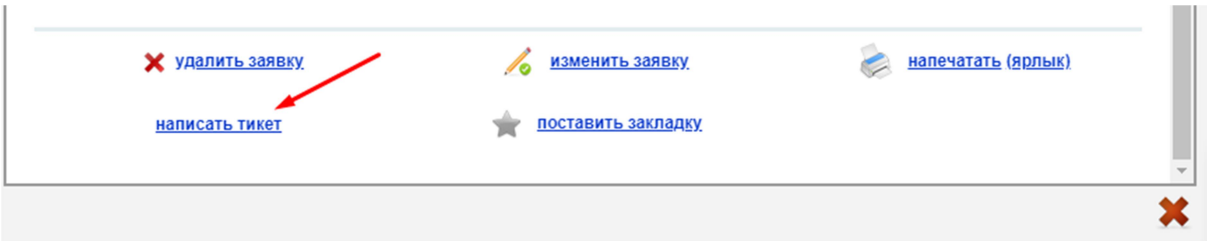
Тикеты 3
Объявления и новости 3
Панель быстрого доступа 3
Оформление заявок. 4
Доставка.....4
SMS и email информирование.....8
Упаковка Заказов.....8
Вывоз товара.....9
Завоз товара 10
Отправка в регионы.....10
СДЭК.....10
Почта России 11
Финансы.....13
Особенности взаиморасчетов по региональным заказам....13
Статусы заявок 14
Сравнительная таблица Операторов.....16

Тикеты

Система тикетов является приоритетным способом обмена информацией с нами, позволяющим более оперативно обрабатывать Ваши обращения. Из ЛК Вы можете написать нам сообщение



Вся история по заданному вопросу сохраняется и Вы можете просматривать её в едином окне.
Помимо этого сообщение можно написать из формы заявки:



Объявления и новости

В данном разделе размещается актуальная информация об особенностях нашего с Вами сотрудничества и свежие новости Убедительно просим уделять должное внимание данному разделу в целях своевременного получения информации

Панель быстрого доступа

Для удобства быстрого поиска информации служит панель быстрого доступа, расположенная в правом верхнем углу:

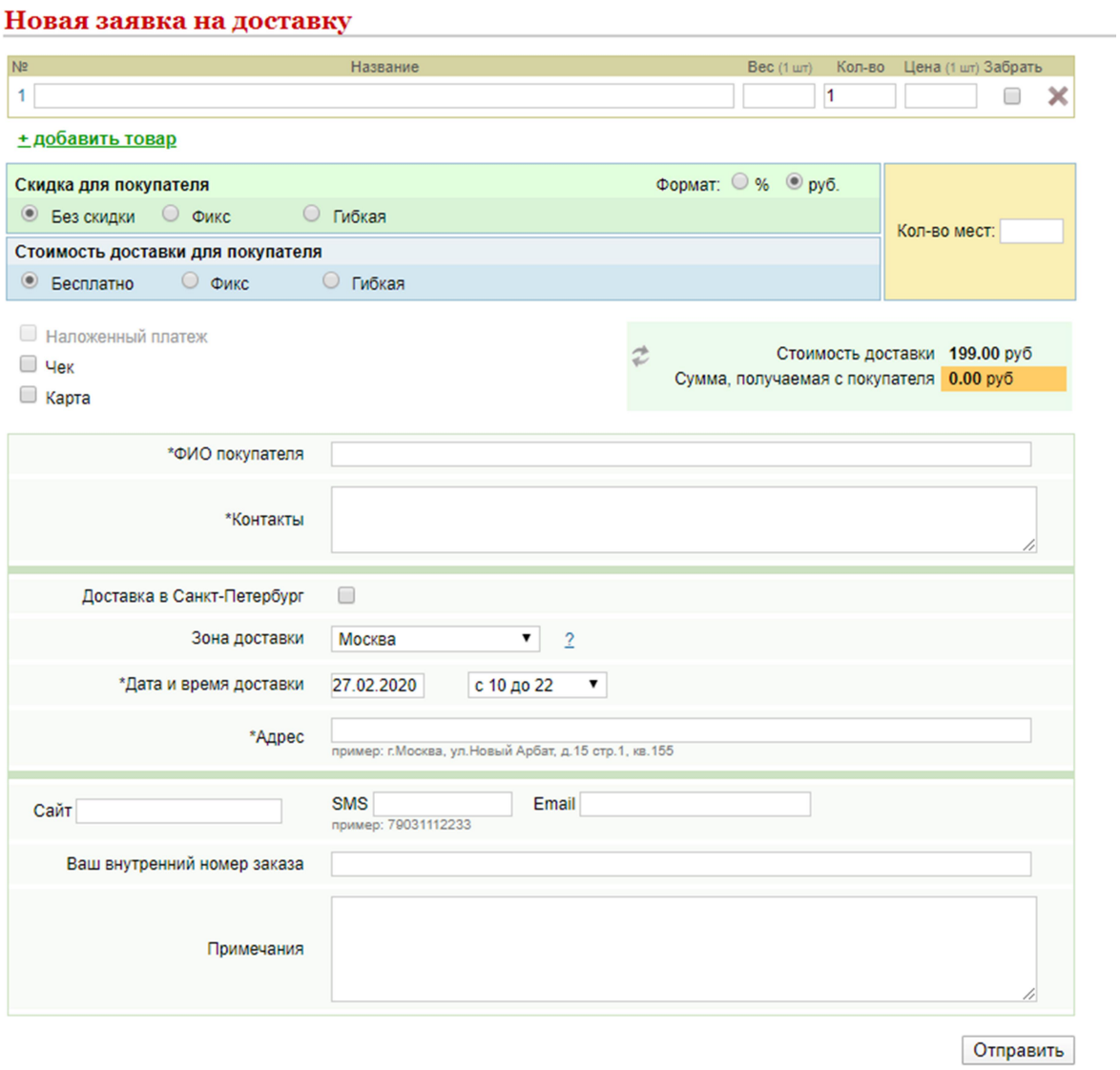
Если в поле "номер" ввести требуемый номер, это быстрый доступ к заявке

Оформление заявок.

Обращаем Ваше внимание, что в работу принимаются заявки, оформленные в Личном кабинете до 22:00 предыдущего дня. Заявки, оформленные позднее 22 часов, автоматически переносятся на послезавтра

Доставка.

Тип заявки, по которому осуществляется выезд курьера к покупателю(заказчику) для передачи заказанного товара или осуществления обмена. Доставка возможна по Москве, Санкт-Петербургу и их областях в пределах указанных в https://axilog.ru/geo/ границ обслуживания.



Дата – указывается дата доставки покупателю

Время - Устанавливается исходя из адресной зоны доставки. Первый возможный по Москве с 10.00 до 14.00. Интервалы разделены для удобства получателя на временные отрезки с 14.00 до 18.00 (офис-после обеда) ; с 19.00 до 22.00 (вечер дом). В субботний день действуют те же интервалы что и в будний день.
По Москве и Московской области доставляются заказы, поступившие на наш склад не позднее предыдущего дня.
Для оформления заявок по СПб и Ленинградской области необходимо включить галочку

Доставка в Санкт-Петербург ☑

Доставка в СПб осуществляется через один день после передачи товара на наш склад. То есть если Вы передали нам заказ в понедельник, на доставке он будет в среду.
Исполнение заказов в зонах заМКАД-1 осуществляется в интервалах с 10.00 до 18.00 (Офис) ; с 14.00 до 22.00 (дом-вторая половина) ; с 10.00 до 22.00 (весь день)
ЗаМКАД-2 только в одном интервале с 10.00 до 22.00
Для Вашего удобства, разработана страница https://axilog.ru/geo/ на которой можно проверить, в какой зоне адрес доставки.
В примечаниях к заявке Вы кратко указываете сведения для курьеров: ориентиры для доставки (код подъезда, этаж и прочее). Обращаем Ваше внимание, что данное поле носит справочный характер и не может служить основанием для предъявления претензий

В графе "Наименование" необходимо указывать полный перечень передаваемых в доставку товаров. В противном случае претензии по возмещению не принимаются

№	Название	Вес (1 шт)	Кол-во	Цена (1 шт)	Забрать	
1	товар 1	1	1	5000	☐	✕
2	товар 2	0.5	1	2000	☐	✕

+ добавить товар

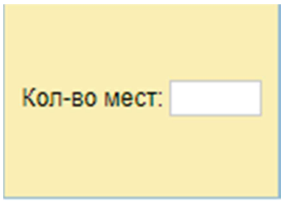
Для того чтобы забрать товар от покупателя необходимо данный товар отметить галочкой "Забрать"
При оформлении заказа необходимо выбрать тип оплаты: наличными

☐ Чек
☐ Карта

денежными средствами (галочка) или по карте (галочка) .
Можно поставить сразу обе галочки – в этом. случае Ваш покупатель выберет способ оплаты в присутствии курьера.

Мы оформляем свой кассовый чек на стоимость товара и доставки, указанную в заявке, и полученные средства перечисляем на Ваш расчётный счёт. В данном случае Ваши покупатели могут оплатить заказ банковскими картами Visa и MasterCard.

Стоимость услуг приёма платежа по банковской карте составляет 2,70 % от суммы платежа (не включает страховой сбор).
Если заказ состоит из нескольких мест (Вы передаете нам не одну упаковку с товаром, а несколько), обязательно указывайте точное количество в соответствующем поле:

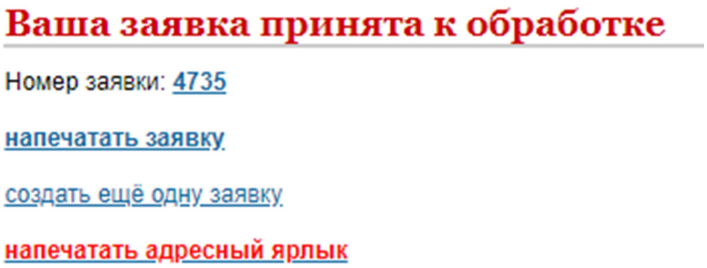


Обратите внимание на корректное заполнение следующих полей:

- правильно и в полном объёме пишите адрес, не путайте улицы, проспекты, проезды и т.п.
- не указывайте в адресе информацию о станции метро
- информацию о подъезде, этаже, домофоне нужно указывать в поле Примечания, но не в поле Адрес
- правильно указывайте количество мест в заказе
- верно указывайте количество и вес товаров, входящих в заказ

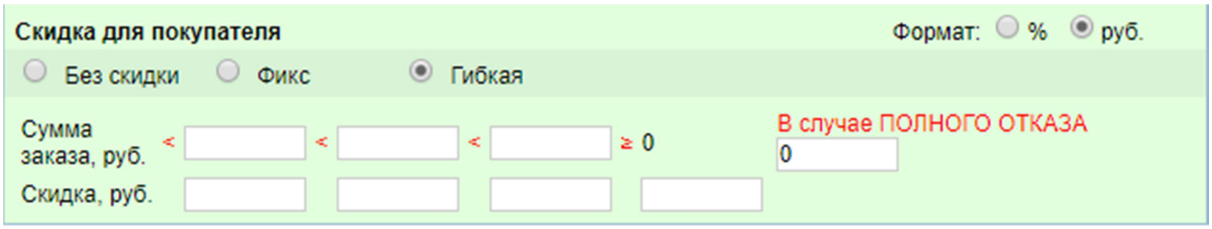
Важно: расчётное время нахождения курьера на адресе (доставка или забор) – 15 минут. Превышение данного интервала остается на усмотрение курьера и зависит от его загруженности. Пребывание курьера на точке свыше 15 минут тарифицируется согласно действующим тарифам

При сохранении заявки у Вас появится сообщение:



При необходимости Вы можете указать размер скидки для покупателя, рассчитываемый в зависимости от суммы заказа, а также стоимость доставки, дополнительно взимаемую Вами с покупателя.

Профиль Скидок определяет размер скидки для Вашего покупателя в зависимости от заданных параметров

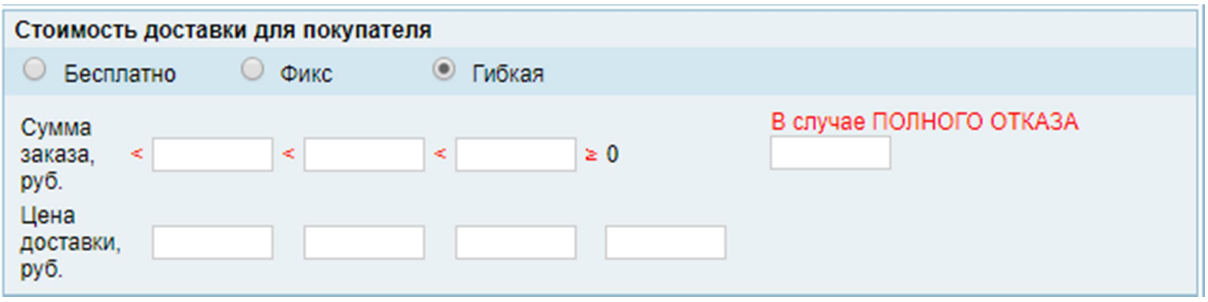


Возможные варианты:

- Отсутствует скидка не предусмотрена
- Изменяемая – сумма скидки изменяется в зависимости от суммы выкупаемого товара
- Фиксированная – сумма скидки всегда постоянна

Скидка при полном отказе всегда равна 0. Также Вы выбираете Формат скидки – единицы измерения, в которых будет указываться скидка.

Профиль Доставок определяет стоимость доставки, которую Вам уплачивает покупатель, в зависимости от стоимости выкупаемых товаров.



Возможные варианты:

- Бесплатно – стоимость доставки и оплата в случае полного отказа не предусмотрены Изменяемая – стоимость доставки изменяется в зависимости от стоимости выкупаемого товара.
- Стоимость при полном отказе указывается отдельно
- Фиксированная – стоимость доставки всегда постоянна. Стоимость при полном отказе указывается отдельно

SMS и email информирование

Предлагаем Вам услугу информирования покупателей о заказе посредством SMS и e-mail* Введите телефонный номер покупателя в международном формате в соответствующем поле , а также адрес его электронной почты для получения уведомления в день доставки.

Упаковка Заказов

Мы принимаем заказы, готовые к отправке покупателю:

- пакеты с товаром должны быть надежно запечатаны во избежание разукомплектации заказов и утери товара
- упаковка хрупких товаров должна исключать повреждения товаров при обычных условиях транспортировки.
- На упаковке должен содержаться ярлык, предупреждающий о хрупком содержимом упаковки во избежание повреждения вложения все передаваемые нам заказы должны быть в транспортной упаковке – порча этой упаковки не может быть основанием для выставления претензий
- На каждом месте должен содержаться индивидуальный Адресный ярлык, распечатанный из нашей системы при оформлении заявки и несущий информацию о номере данного места и общем количестве мест (например, в заказе два места – будут распечатаны ярлыки 1/2 и 2/2, то есть первое место из двух и второе место из двух)

Для печати адресных ярлыков следует воспользоваться кнопкой в форме заявки.

напечатать (ярлык)

Чтобы ярлык считывался сканером, нужно соблюдать следующие простые правила:

- использовать печать в максимальном качестве
- печатать только в черно-белом формате
- не изменять размер, масштаб и другие параметры ярлыка
- работать в браузере Google Chrome
- не заклеивать штрих-код скотчем, не загибать и не создавать другие механические препятствия и повреждения для считывания ярлыка сканером

Вывоз товара.

Тип заявки, по которому курьер приезжает для получения сформированных и готовых к транспортировке заказов с адресными ярлыками (Доставка, Почта России, СДЭК), забирает их и самостоятельно отвозит на склад нашей курьерской службы(КС). По этому типу заявки возможна, также, передача транзитных грузовых мест без адресных ярлыков, не предназначенных для передачи в нашу КС.
Заявку следует оформлять на дату вывоза. Если Вы не уверены, что у Вас завтра будет вывоз товара, но он возможен, рекомендуем оформить пустую заявку – в системе она будет числиться, но в день предполагаемого вывоза Вы сможете её отменить, позвонив или написав нам. Мы осуществляем вывоз товара ежедневно, кроме воскресных и праздничных дней.

В заявку на забор товара Вы можете автоматически включить заявки на доставку и самовывоз, оформленные на последующие дни – для этого в форме заявки нажмите кнопку .

+ загрузить список заказов

Также Вы можете указать заявки вручную.
Забор тарифицируется в зависимости от количества забираемых заказов и согласно адресным зонам.

Заказы должны быть подготовлены и упакованы в соответствии с положениями Регламента – ознакомьтесь с основными требованиями в пункте Упаковка Заказов выше

Но бывают ситуации, когда товар поступает на наш склад не укомплектованным и Вы сотрудничаете с партнёром по хранению и комплектации (например, Ritm-Z). Таким образом товар, который забрали вчера, нужно не отправлять в доставку, а передать третьему лицу. В этом случае необходимо поставить галочку

Если, для получения товара нашему курьеру по вывозу товара необходимо предоставить доверенность, проставьте галочку Доверенность на получение ☐

Важно: для того, чтобы мы отдали Ваш товар третьему лицу (Вашему представителю или партнёру) – как заборы, так и возвраты товара – необходимо передать нам оригинал доверенности от Вашей компании, где указано что, кому и на какой срок доверяется. Доверенность может быть оформлена в свободной форме или по форме М-2а

Завоз товара

Также Вы можете осуществить привоз товара, самостоятельно приехав к нам на склад в часы его работы – для этого необходимо оформить одноименную заявку. При заполнении полей:

*ФИО ответственного лица

Автомобиль (модель и гос.номер)

☐ Сохранить контакты

Автоматически заказывается пропуск для въезда на территорию ОПЗ

Отправка в регионы.

Для отправки заказов в регионы всеми описанными ниже способами указывайте в заявке предполагаемую дату отправки Заказа с нашего склада – заказы передаются Операторам ежедневно с понедельника по пятницу.

Важно: обращаем Ваше внимание, что после передачи Заказа Оператору внесение изменений в параметры отправки (например: изменение данных получателя, изменение суммы наложенного платежа, возврат Заказа) производится по согласованию путем направления нами заявления Оператору.
Стоимость услуги составляет 49 руб.

СДЭК

Вы можете разместить заявку на доставку службой СДЭК по тарифам Посылка, Экономичная Посылка и Экспресс-лайт.

- Особенности отправки заказов через СДЭК:
- 1 заявка = одна посылка (отправляется только одно место)
- комиссия за обработку наложенного платежа составляет 2,70 % и начисляется в момент поступления средств от Оператора.

При оформлении заявки СДЭК доступны следующие опции:

☐ Объявленная стоимость – в случае утраты посылки Оператор производит возмещение в соответствии с объявленной стоимостью

☐ Наложенный платеж – при вручении посылки Оператор получает с покупателя оплату за товар

☐ Включить в бланк цену отправки – указывается Вами желаемая стоимость доставки для оплаты получателем заказа.

Проставление опции не изменять - означает строгое исполнение выбранного Вами тарифа. Оптимизировать - устанавливается наиболее выгодный тариф как с финансовой стороны так и с срока доставки.

Предпочтительный тариф | Экспресс лайт ▼ | ☐ не изменять | ☐ оптимизировать

Ознакомиться более подробно с географией, сроками доставки по тарифам и прочими услугам, предоставляемыми компанией СДЭК, Вы можете по ссылке Тарифы СДЭК.

Почта России

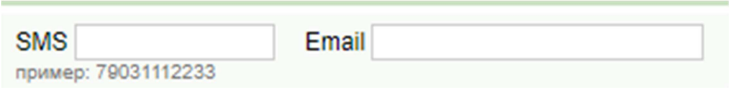
Для отправки доступны самые выгодные почтовые тарифы: Посылка, Посылка 1 класс, Посылка Онлайн и Курьер Онлайн.

- Обратите внимание на следующие особенности подготовки Заказов, передаваемых АО "Почта России":
- 1 заявка = одна посылка (отправляется только одно место)
- Полностью указывайте имя, фамилию адресата и точный почтовый адрес в соответствующих полях заявки. Сокращения и неполная информация приводят к отказу Почты в принятии или выдаче отправления
- Заранее уточняйте на Почте возможность отправки в отдаленные регионы – они могут быть закрыты к пересылке
- Предпочитаемый тип отправления не исключает изменение типа отправления (бандероль → посылка) Почтой России в зависимости от фактического веса, габаритов, правил обработки почтовых отправлений
- Все заказы проходят дополнительную упаковку в соответствии с требованиями Почты России, что может привести к увеличению веса и габаритов отправления
- Максимальный размер отправления: 630 × 320 × 340 мм
- Конечную стоимость услуг Почты России мы узнаем исключительно после обработки и отправки Заказа.
- Почта России не осуществляет пересылку жидкостей – под запрет попадают все жидкости в любой таре любого объема
- Почтой России мы отправляем заказы только по территории Российской Федерации

Ознакомиться с тарифами, сроками доставки, условиями и особенностями работы Почты России Вы можете на сайте Оператора https://www.pochta.ru/

При получении заказа Ваш покупатель оплачивает только сумму наложенного платежа без дополнительных комиссий за перевод. Комиссия в размере 3 % (но не менее 15 руб за заказ.) оплачивается Заказчиком после поступления наложенного платежа

Также мы предлагаем рассылку SMS-сообщений и E-mail при передаче заказа на Почту. Для этого необходимо просто заполнить поле



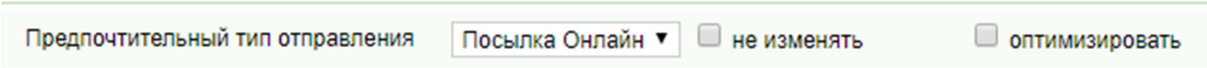
При оформлении почтовой заявки доступны следующие опции:

☐ Объявленная стоимость – в случае утраты посылки Оператор производит возмещение в соответствии с объявленной стоимостью

☐ Наложенный платеж – при вручении посылки Оператор получает с покупателя оплату за товар

☐ Хрупкий груз! – посылки с данной опцией обрабатываются Почтой России отдельно от остальных посылок, тариф увеличивается.

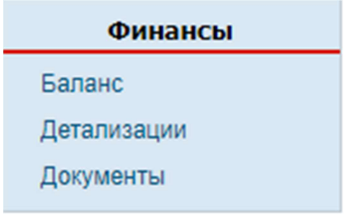
Проставление опции “не изменять” - означает строгое исполнение выбранного Вами тарифа. “Оптимизировать” - устанавливается наиболее выгодный тариф как с финансовой стороны так и с срока доставки.



Важно: обращаем внимание, что указываемый Вами в заявке предпочитаемый тип отправления может быть изменен в случае несоответствия параметров отправления заявленному типу
Проверка на закрытые для пересылки регионы не осуществляется – уточняйте информацию у Оператора.

Финансы

В разделе "Финансы" Личного кабинета сосредоточена информация о проведённых взаиморасчётах и текущем состоянии Вашего баланса.



- Детализации – список проведенных операций по взаиморасчетам. Для просмотра детального расчета сумм, указанных в выбранной строке, воспользуйтесь кнопкой
- Баланс – текущая информация о средствах за выбранный период, накапливаемых для проведения взаиморасчетов по договору.
- Документы – В данном разделе представлены основные актуальные документы, сопровождающие наше с Вами сотрудничество:

1. Бухгалтерские – доступные Вам закрывающие бухгалтерские документы по отчетным периодам
2. Договоры – наши с Вами договоры
3. Реестр – реестры выполненных заказов
4. Регламент и тарифы – приложения к договорам, тарифы, справочная информация о московских ПВЗ, последняя версия описания Личного кабинета и другая полезная информация

Особенности взаиморасчетов по региональным заказам.

Взаиморасчёты по региональным заказам производятся в рамках договора с ООО “Аксилог” Суммы наложенных платежей за посылки, доставленные Почтой России, СДЭК, возвращаются после поступления их от Оператора.
Срок возврата наложенных платежей от Операторов составляет в среднем 10 – 14 дней с момента вручения заказа покупателю.

Статусы заявок

Статус исполнения указывается в правом верхнем углу заявки

и в зависимости от стадии исполнения может принимать значения, указанные в таблице ниже. Жирным шрифтом выделены финальные статусы заявок. Заявки в финальных статусах не предполагают каких-либо дальнейших действий с нашей стороны; услуги по таким заявкам считаются оказанными и подлежат оплате.

Статус	Описание
в обработке	Присваивается сразу после оформления заявки Допускает внесение Вами изменений в заявку!
укомплектован	Применяется для заявок типа "Возврат отказов", является признаком того, что возвраты укомплектованы и готовы к выдаче
товар на складе	Информирует о том, что Заказ был принят на склад
нет товара	Информирует о непоступлении Заказа на склад к дате его исполнения
исполнение	Осуществляется доставка Заказа, либо перемещение его на в Санкт - Петербург, ПВЗ
перенос доставки	Присваивается при согласованном переносе даты исполнения ввиду невозможности исполнения в заявленную дату
сортировка	Заказ проходит сортировку на складе
поступил в ПВЗ	Заказ готов к выдаче на ПВЗ СДЭК, Почта России
*исполнен	Заявка была исполнена и ожидает присвоения одного из финальных статусов
предотмена	Заказ готовится к возврату Клиенту
отмена	Заявка отменена до исполнения

выполнен	Предусмотренные заявкой действия выполнены в полном объёме. Наложенный платёж по заказу зачислен на Ваш баланс
отправлен	Подтверждена передача Заказа Оператору
вручен	Заказ вручен покупателю
частичный отказ	Заказ принят покупателем частично, не принятые позиции возвращены на склад
полный отказ	Заказ возвращен на склад по причине невручения или отказа покупателя
отклонена	Для исполнения заявки требуется уточнение либо дополнительная информация. Допускает внесение Вами изменений в заявку!

Сравнительная таблица Операторов

	СДЭК	Почта России
Ожидание	☑	⊖
Проверка при вручении	☑	⊖
Частичный отказ	☑	⊖
ПВЗ	☑	☑
Доставка на адрес	☑	☑
SMS (силами Оператора)	☑	⊖
Наложенный платёж	2,7%	3%
Страховой сбор	0,5%	4%
Оплата банковской картой	☑	⊖
Сроки	https://cdek.ru/calculate	https://www.pochta.ru/letters
Предельные масса и размеры	30 кг	30 кг 630 × 320 × 340 см
Предельная сумма НП	100 000 руб.	100 000 руб.
Упаковка	Пакет или коробка, 1 место в заказе	Пакет или коробка, 1 место в заказе