

Инструкция

Передача отправлений от интернет-магазина водителю Боксберри

Инструкция Передача отправлений от интернет-магазина водителю Боксберри *действует с 29.06.2023 г. для Интернет-магазинов, подключивших услуги доставки Боксберри на основании договора публичной оферты **действует с даты, указанной в договоре/дополнительном соглашении к договору, для Интернет-магазинов, заключивших индивидуальный договор с Боксберри

Термины и сокращения:

- ИМ – интернет-магазин.
- АПП – акт приема-передачи. Согласно этому документу происходит прием или передача груза клиенту.
- АПОГ – акт о повреждении/отсутствии груза. Фиксирует выявленные проблемы, составляется в случае несоблюдения требований к упаковке груза или расхождений с АПП.
- Груз – материальный объект, принятый для перевозки в качестве груза в установленном порядке в рамках договора транспортной экспедиции с целью его доставки до Получателя.
- УГМ – укрупненное грузовое место (паллета, мешок).
- Отправление – материальный объект, принятый для перевозки в установленном порядке, упакованный в соответствии с требованиями к перевозке и переданный Voxberry для доставки от Отправителя к Получателю. Отправление может быть посылкой или письмом и состоять из одной или нескольких коробок/пакетов/конвертов с одним номером электронной накладной.
- Место – часть отправления: короб, конверт, пакет с вложенным товаром.
- ЛК ИМ – личный кабинет интернет-магазина. Сервис Боксберри, куда можно вносить данные об отправлениях, распечатывать акты приема-передачи, заказывать вызов курьера и т.д.
- ASN - передача электронного реестра заказов в Боксберри.

Описание процесса передачи отправлений ИМ водителю Боксберри

1. Передача электронного реестра заказов.

1.1. Интернет-магазин передает электронный реестр заказов (загружает информацию об отправлениях) в информационную систему Боксберри. Передать реестр следует до момента физической передачи отправлений Боксберри.

1.2. В процессе передачи заказов важно следовать правилу: 1 приход (физическая отгрузка партии заказов) = 1 АПП (бумажный акт приема-передачи) = 1 ASN

(передача электронного реестра заказов). Чтобы приёмка груза прошла корректно, следует передавать электронный реестр в полном объеме и одной выгрузкой сразу (в соответствии с печатным АПП).

Пример: ИМ передает Боксберри груз из 30 отправлений. В АПП и в единоразовой выгрузке также должно быть 30 отправлений.

1.3. ИМ создает ASN в [ЛК ИМ](#). (инструкция по созданию в Приложении 1).

1.4. ИМ настраивает передачу ASN через [API](#) (инструкция по настройке в Приложении 2).

1.5. Если у ИМ нет возможности настроить передачу ASN в соответствии с правилом «1 приход = 1 АПП = 1 ASN», накануне передачи груза в Боксберри он направляет реестр заказов на e-mail priem@boxberry.ru. **Важно:** реестр должен содержать то же количество заказов, что и АПП.

2. Создание АПП (Акт приема-передачи).

2.1. АПП формируется в ЛК ИМ.

Образец АПП и пояснения по заполнению размещены [здесь](#):

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Lr1MNceOhgGOEs4eqflqVhhpY6hqY662/edit#gid=794812659>

2.2. Если ИМ использует собственную форму АПП, он заранее согласовывает её с Боксберри.

2.3. В АПП должны были отражены номера только тех отправлений, данные о которых передаются через ASN. Добавление в АПП сторонних номеров отправлений не допускается. Это позволит избежать расхождений во время приемки груза на терминале Боксберри и претензионного разбора.

3. Учет требований к упаковке и маркировке груза.

Все отправления, переданные от ИМ Боксберри, должны соответствовать требованиям, перечисленным в следующих документах [на сайте](#) Боксберри:

3.1. «Требования к отправлениям, передаваемым мешками и паллетами для Интернет-магазинов».

3.2. «Требования к упаковке заказов и маркировке отправлений».

4. Фиксация повреждений/отсутствия груза при передаче заказов.

Если при заборе отправок были выявлены нарушения (повреждение груза или его отсутствие), эта информация фиксируется одним из двух способов:

- составляется акт о повреждении/отсутствии груза;
- в основной АПП вручную вносятся отметки о повреждении/отсутствии груза.

4.1. Акт о повреждении/отсутствии груза.

Документ заполняется представителем ИМ и курьером в случае, если при заборе отправок выявлены нарушения и обе стороны хотят сразу их зафиксировать.

АКТ о повреждении/отсутствии груза № (соответствует номеру АПП) 1234567				
Дата составления:				
10.11.2022				
Адрес составления:				
г. Москва, ул. Новодмитровская, д. 5А, стр.4				
Наименование Магазина				
Ромашка				
Грузополучатель				
ООО "Смарт-Логистик"				
ФИО водителя, № маршрутного листа				
Иванов И.И., МР-Дивирова 27 (Ромашка)				
Сумма заявленных грузоотправителем или грузополучателем претензий (руб.)		10 000 Р		
Выявлены расхождения:				
Номер экспрес накладной или грузового места	Упаковка нарушена	Товар внутри поврежден	Внутри другой товар, не по заказу	Иное (указать)
ЭН 0000456797687	да	-	-	-
ЭН 0000456797688	-	-	-	-
ГМ 0000456797689	да	-	-	-
Описание повреждений (указать номер заказа или ГМ):				
На грузовом месте/мешке 0000456797689 отсутствует пломба.				
Груз проверен и посчитан, выявлена недостача двух заказов.				
Из АПП отсутствующие заказы вычеркнуты				
Подписи лиц, составивших коммерческий акт:				
				Представитель Магазина
				Водитель/Перевозчик (ФИО, подпись)

Пример заполнения

4.2. Фиксация повреждений/отсутствия груза вручную в основном АПП.

Этот способ используется в претензионной работе, чтобы в случае разбора претензии не возникло вопросов, на каком этапе и с чьей стороны были внесены правки в АПП. Внесение корректировок в АПП возможно, если заказы вывозятся россыпью и при пересчете выявлена недостача. Недостающие заказы вычёркиваются из АПП только в том случае, если нет возможности перепечатать исправленный АПП. После внесения исправлений АПП заверяется подписью и печатью ИМ.

4.3. Фиксация внешних повреждений груза и несоответствия требований к упаковке со стороны ИМ.

Фиксация необходима, если у мешка слабо затянута пломба, надорвана упаковка, а у ГМ видны потеки и замятия. Если товар поврежден, курьер вправе отказаться от забора поврежденного заказа или УГМ (в соответствии с требованиями к упаковке). В этом случае курьер вычёркивает поврежденный заказ или УГМ из АПП, указав номер заказа и описав проблему: «заказ вычеркнут из АПП по причине его повреждения и оставлен на стороне ИМ».

5. Заявка на оказание услуги забора

Заявка может быть оформлена:

- представителем ИМ самостоятельно через [ЛК ИМ](#);
- менеджером сопровождения Боксберри (для этого необходимо отправить соответствующий запрос на электронную почту менеджера).

Важно: чтобы забор был осуществлен на следующий день, заявку нужно создать до 16:00 текущего дня. В заявке должен быть корректно заполнен адрес и указан временной интервал для забора груза. При создании заявки указывайте актуальные данные: количество отправок, их общий объем и общий вес. Транспортное средство для забора будет выбираться в соответствии с объемом груза, который указан в заявке.

6. Вывоз партии отправок водителем Боксберри

6.1 ИМ готовит отправления для отгрузки водителю Боксберри. Отправления могут передаваться в паллетах, в мешках, опломбированных мешках или россыпью (не более 30 мест в партии).

6.2. ИМ передает отправления водителю Боксберри.

6.2.1. Если отправления передаются паллетами или в мешках, при заборе водитель указывает количество принятых УГМ в АПП. АПП (в 3 экземплярах)

подписывается водителем и представителем ИМ. Один экземпляр передается в ИМ, два экземпляра забирает водитель.

Если в партии груза свыше 30 мест, ИМ передает отправления на паллете или упаковывает их в мешки под пломбу. Мешки пломбуются представителем ИМ. Процесс должен быть снят на видео, а пломба надежно зафиксирована.

Описание процесса:

- водитель и представитель ИМ вносят в АПП номера УГМ (номер с пломбы мешка или номер паллеты), заполняют графы «Номер пломбы, установленной на транспортное средство» и «Номер транспортного средства»;
- водитель Боксберри меняет мешки, в которые вложены отправления, на такие же пустые мешки;
- пломбы ИМ приобретает самостоятельно, исходя из собственных потребностей: заказывает через Личный Кабинет интернет-магазина Боксберри или у других поставщиков

6.2.2. **Если отправления передаются россыпью**, при заборе водитель проверяет каждое место/отправление вручную и самостоятельно паллетирует отправления в УГМ. При этом ответственность за отправления в случае выявленной недостачи при распаллетировании/ маркировке ложится на Боксберри.

Частичное паллетирование не допускается!

Описание процесса: водитель и представитель ИМ заполняют АПП по принципу вывоза УГМ, при этом в графе *«Груз передан в опломбированной таре, мешок /короб, грузовыми местами. Груз принят, без вскрытия пломб и пересчета / сверки отправлений»* отмечается «НЕТ» (чтобы зафиксировать, что клиент передал отправления россыпью).

6.3. **Пломбирование транспортного средства.** Если ИМ требуется пломбирование машины, он может сделать это самостоятельно или доверить опломбировку водителю. Пломба фиксируется в присутствии представителя ИМ и водителя, при этом представитель ИМ должен заверить номер пломбы, после чего её номер вносится в АПП. Процесс опломбировки снимается на видео. Требования к видеосъемке указаны в подпункте «Б» п. 6.6

6.4. Водитель Боксберри забирает отправления и доставляет их на терминал Боксберри.

6.5. Если машина была опломбирована:

- пломба под видеонаблюдением сверяется на терминале Боксберри;
- номер пломбы должен быть вписан в АПП водителем;
- в случае несоответствия номера или потери пломбы при доставке, заполняется «Акт о повреждении и отсутствии груза»;
- если номер пломбы на УГМ соответствует номеру в АПП, груз принимали паллетоместами и со стороны терминала Боксберри не были выявлены нарушения (нет заполненного «Акта о повреждении и отсутствии груза»), Боксберри вправе отказать ИМ в выплате по возможным претензиям. Предварительно важно запросить от ИМ видеозапись отгрузки отправлений и видео распаллетирования с терминала Боксберри.

6.6. По оформленным «Актам о повреждении и отсутствии груза» проходит претензионная работа.

Менеджер сопровождения Боксберри направляет в ИМ «Акт о расхождениях с информацией о недостатке отправления(-ий)». ИМ самостоятельно проверяет, было ли фактически передано недостающее отправление. Если у ИМ есть доказательства передачи отправления, в адрес Боксберри направляется претензия, к которой прилагаются:

- а) АПП, подтверждающий передачу отправления/УГМ. В АПП должны быть:
- номер искомого отправления;
 - номер паллеты, в котором оно было отправлено (с номером пломбы, если пломбирование паллет предусмотрено);
 - номер пломбы на машине;
 - подпись представителя Боксберри (водителя);
 - подпись и печать ИМ.
- б) видео, подтверждающее забор УГМ водителем Боксберри.

При передаче УГМ в мешках:

- видео должно начинаться с момента укладки первого отправления в мешок (на видео должно быть видно, что мешок до вложения первого отправления пустой) и заканчиваться пломбировкой мешка (если предусмотрено пломбирование);
- если пломбировка не предусмотрена, видео должно заканчиваться после момента закрытия/завязывания мешка (без доступа к отправлениям);
- видео не должно прерываться;

- если отправления вкладываются в мешок в разных помещениях склада, необходимо предоставить видео из всех помещений. Время между отрезками видеозаписей не должно прерываться. Отправления должны складываться в мешок поочередно по одному.

При передаче УГМ на паллете:

- видео должно начинаться с момента укладки первого отправления и заканчиваться после момента обмотки паллеты стрейч-пленкой;
- видео не должно прерываться, отправления должны складываться на паллеты поочередно по одному;
- на всех видеозаписях должна быть зафиксирована дата.

Важно: если на видеозаписи, предоставленной ИМ, видно, что количество заказов не соответствует заявленным, претензия от ИМ не принимается, видеоматериалы с терминала Боксберри не запрашиваются.

Приложение 1

Создание Акта приема-передачи в интерфейсе ЛК ИМ

Акт приема-передачи оформляется после подготовки отправлений к передаче в Боксберри: готовые к отгрузке отправления консолидируются в укрупненные грузовые места (мешки/ паллеты).

Важно:

- все отправления, указанные в АПП, должны быть переданы водителю (в случае забора) или Представителю Боксберри на терминале Боксберри (в случае самопривоза);
- все отправления по АПП должны быть переданы в один и тот же момент времени;
- не допускается передавать отправления по одному АПП в разные дни;
- допускается передавать водителю несколько АПП и отправлений к ним.

Пример: ИМ подготовил 15 отправлений и сформировал АПП. Позднее подготовил еще 8 отправлений и сформировал второй АПП. После этого водителю одномоментно передаются 23 отправления и два АПП. Передача отправлений частями в разные дни не допускается.

Как сформировать Акт приема-передачи в интерфейсе ЛК ИМ:

1. Во вкладке "Отправления» отметьте отправления, которые будут добавлены в Акт.

2. Нажмите кнопку "Сформировать Акт".

Отправления **Акты**

По номеру, телефону, имени За период Выберите статус

897 отправлений, выделено: 2 **Сформировать акт** Печать этикеток Сохранить список

Получатель	Статус	Отправление	Доставка
<input checked="" type="checkbox"/> Сидоров Максим Евгеньевич 77790010203	● не в акте ⓘ	Номер заказа: ar12-0274 копировать Номер посылки: BBR100000579 копировать Дата создания: 29.08.2019 (15:59)	Доставка до ПВЗ 101000, Москва г, Новокузнецкая ул, д.42, строение 5
<input checked="" type="checkbox"/> Сидоров Максим Евгеньевич 77790010203	● не в акте ⓘ	Номер заказа: ar12-0273 копировать Номер посылки: BBR100000578 копировать Дата создания: 29.08.2019 (15:56)	Доставка до ПВЗ 101000, Москва г, Новокузнецкая ул, д.42, строение 5

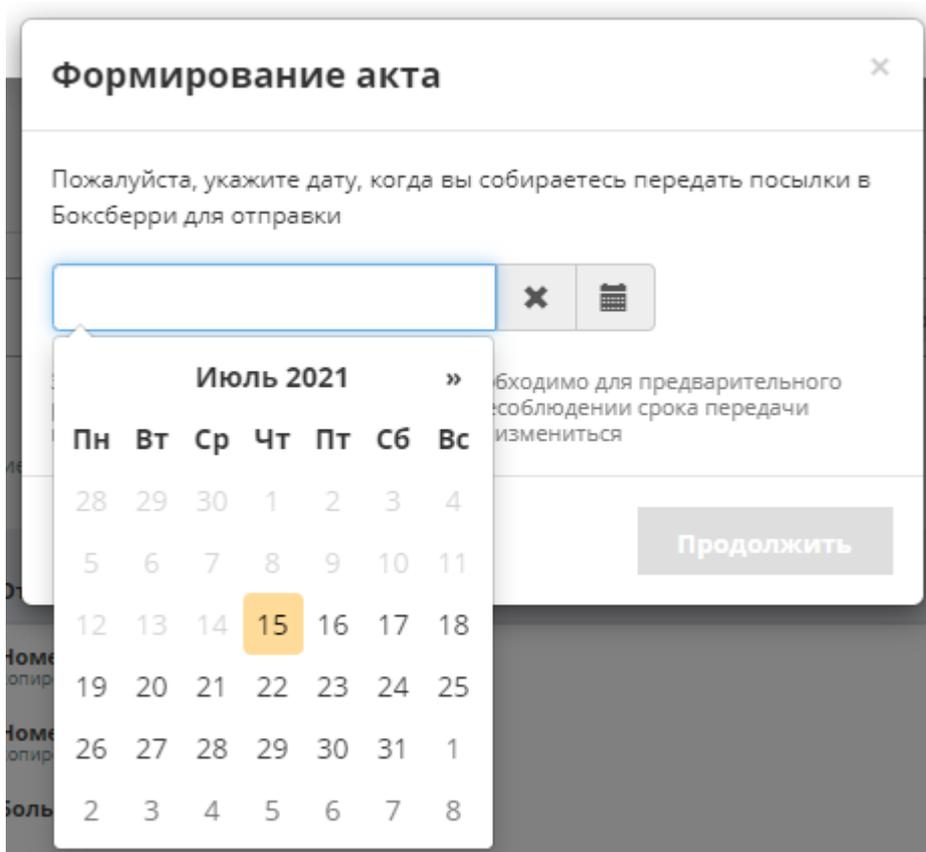
3. Во всплывающем окне выберите плановую дату доставки.

Формирование акта

Пожалуйста, укажите дату, когда вы собираетесь передать посылки в Боксберри для отправки

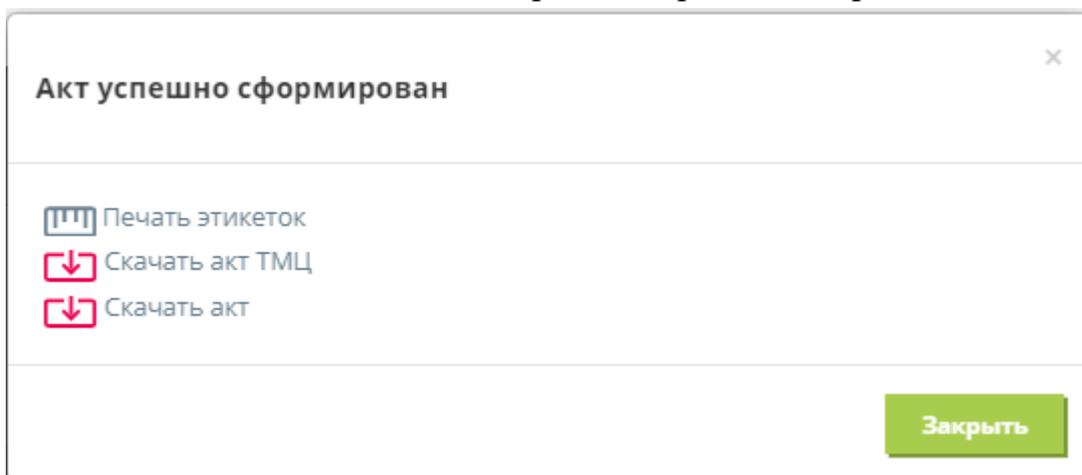
Дата

Заполнение даты передачи посылок необходимо для предварительного расчета плановой даты доставки. При несоблюдении срока передачи посылок, плановая дата доставки может измениться



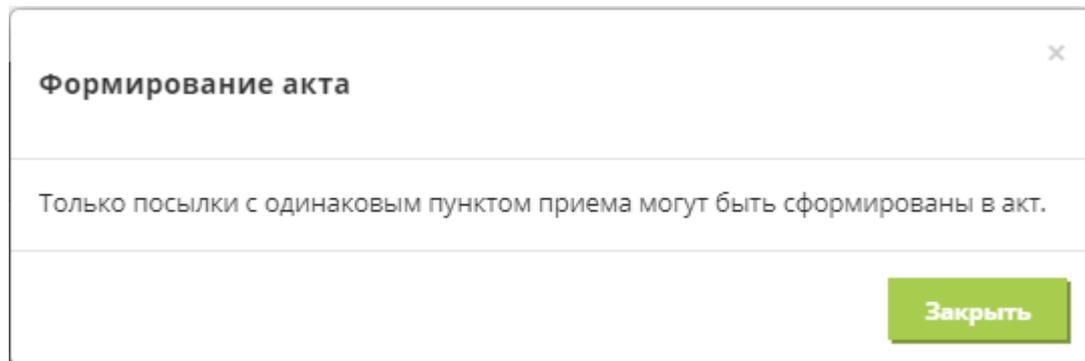
4. Если Акт сформирован успешно, появится уведомление об этом. В этом же окне будут размещены:

- ссылка на печать доступных этикеток по всем отправлениям Акта, если используется ШК Voxberry;
- ссылка на скачивание Акта приема-передачи ТМЦ, если доступна печатная форма (подключена необходимая услуга и есть посылки с типом доставки КД или ПВЗ);
- ссылка на скачивание акта приема-передачи отправлений



5. Созданный акт автоматически будет добавлен в список актов приема-передачи на вкладке "Акты".

6. Обратите внимание: формирование Акта приема-передачи возможно только для отправок с одинаковым пунктом приема (терминал или отделение, которые будут принимать заказы от ИМ). Если вы выберете отправления с разным пунктом приема и попытаетесь сформировать Акт, то получите сообщение об ошибке.



Приложение 2

Создание Акта приема-передачи через инфообмен с ЛК ИМ

- Представитель ИМ создает отправления в ЛК ИМ через сервис ParcelCreate. Сервис позволяет создать (обновить) отправление в Личном кабинете Voxberry. Необходимо передать кодированный в JSON массив методом POST. Кодировка передаваемых и полученных данных строго UTF8.
- Готовые к отгрузке отправления консолидируются в укрупненные грузовые места (мешки, паллеты) и по ним оформляется акт приема-передачи.

Описание процесса:

-Акт приема-передачи создается сервисом (методом) ParcelSend. Сервис позволяет передать список отправок, по которым должен быть создан Акт приема-передачи, и получить в ответ номер акта (Id), ссылку на печатную форму акта (label), ссылку на печатную форму этикеток (sticker);

- ИМ распечатывает полученный сервисом ParcelSend Акт приема-передачи;

- все отправления, указанные в Акте, передаются водителю (в случае забора) или представителю Боксберри на терминале Боксберри (в случае самопривоза);

- все отправления по Акту передаются в один и тот же момент времени. Не допускается передавать отправления по одному Акту в разные дни. Допускается передавать водителю несколько Актов и отправлений к ним.

Пример: ИМ подготовил к отправке 15 отправлений и сформировал АПП. Позднее он подготовил еще 8 отправлений и сформировал второй АПП. В этом случае водителю одновременно передаются 23 отправления и два АПП. Передача отправлений по частям в разные дни не допускается.