

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПАСПОРТ РАБОТЫ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ

Данные дополнительные положения и условия использования программного обеспечения PimPay.Контроль (далее — «Дополнительная лицензия на PimPay.Контроль») дополняют лицензионное соглашение об использовании программного обеспечения Системы PimPay (далее — «Соглашение» или «Лицензия»); данная Дополнительная лицензия PimPay.Контроль регулирует использование программного обеспечения PimPay.Контроль, которое в рамках Соглашения считается отдельным Модулем, наряду с положениями Соглашения. Все термины данной Дополнительной лицензии PimPay.Контроль, выделенные начальной заглавной буквой, имеют значения, установленные в Соглашении.

Данный технологический паспорт работы Модуля PimPay.Контроль (далее - «Паспорт PimPay.Контроль») является приложением Дополнительного лицензионного соглашения об использовании программного обеспечения PimPay.Контроль, которое регулирует отношения между Компанией PimPay и компанией Владельца заказов, в отношении использования Модуля PimPay.Контроль. Все термины данного Паспорта PimPay.Контроль, выделенные начальной заглавной буквой, имеют значения, установленные в лицензионном соглашении об использовании программного обеспечения Системы PimPay (Соглашение или Лицензия).

Пользователь Модуля PimPay.Контроль (компания Владельца заказов) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, прикрепленный к Личному кабинету Владельца заказов в Системе PimPay.

Если Пользователь Модуля отправляет свои Заказы службами доставки ФГУП «Почта России», Бета Про (ООО «Бета ПРО»), Сервис Дистанционной Торговли (ЗАО «Сервис Дистанционной Торговли»), Почтовый Дом (ООО «Почтовый Дом»), Логоскор (ООО «Логоскор»), Почтовый Ларек (ООО «Почтовый Ларек»), тогда вы можете использовать Модуль PimPay.Контроль.

АКТИВАЦИЯ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ

Для активации Модуля PimPay.Контроль вам достаточно:

(а) обеспечить загрузку отправлений (отправленных заказов) в систему PimPay. Для этого нужно прикрепить к Личному Кабинету любую из указанных служб доставки. Сделать это можно следуя инструкциям, размещенным в соответствующем разделе Системы PimPay, или обратившись в службу поддержки. С этого момента служба доставки будет передавать в Систему PimPay информацию о заказах, отправленных вами, для осуществления контроля за ними. Либо вы можете загрузить заказы в Систему PimPay самостоятельно

(б) дождаться уведомления от Системы PimPay о том что Услуга подключена. Уведомление направляется по электронной почте (e-mail) с адреса robot@pimpay.ru или admin@pimpay.ru (или других адресов электронной почты, заканчивающихся на «@pimpay.ru») на адрес, указанный Вами при регистрации в Системе PimPay, или размещается в виде новости в Личном кабинете Владельца Заказов. Уведомление должно содержать конкретную стоимость платы за право пользования Модулем, перечень служб доставки, в отношении которых Модуль подключен, и дату подключения Модуля. Обратитесь в службу поддержки Системы PimPay, если уведомление не пришло на ваш электронный адрес в течение 1 (одного) рабочего дня с момента загрузки заказов в Систему PimPay.

Услуга, оказываемая Модулем PimPay.Контроль, бывает двух категорий:

1. Общая категория. Если в уведомлении от Системы PimPay вам указано “Вам подключена услуга PimPay.Контроль общей категории”, то в отношении Ваших заказов действует общая категория. Работа Модуля PimPay.Контроль общей категории описана ниже в разделе “**РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ**” и подразделе “**РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ ОБЩЕЙ КАТЕГОРИИ**”.
2. Категория Лайт. Если в уведомлении от Системы PimPay вам указано “Вам подключена услуга PimPay.Контроль категории Лайт”, то в отношении Ваших заказов действует общая категория Лайт. Работа Модуля PimPay.Контроль категории Лайт описана ниже в разделе “**РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ**” и подразделе “**РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ КАТЕГОРИИ ЛАЙТ**”.

РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ

Модуль PimPay.Контроль — программно-аппаратный комплекс, анализирующий движение заказов в указанных службах доставки с целью выявления проблемных отправок и выполнения ряда автоматических действий, связанных с розыском потерянных заказов и наложенных платежей, формированием претензий и предъявлением претензий к перечисленным службам доставки по вопросам, связанным с несвоевременным или неполным перечислением денежных средств, причитающихся Вам, утрате товаров, а также иным видам нарушений службой доставки своих обязательств по законодательству и по договорам между Вами и службой доставки.

РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ ОБЩЕЙ КАТЕГОРИИ

Модуль PimPay.Контроль общей категории осуществляет следующие операции:

- (а) идентификация потерянных заказов и наложенных платежей, идентификация задержки перечисления наложенных платежей, а также других нарушений службой доставки;
- (б) формирование ежедневно обновляемого отчета по каждому заказу о статусах доставки и перечислению наложенных платежей, в том числе отчет о проблемных заказах и просроченных наложенных платежах;
- (в) подготовка и направление в адрес службы доставки претензии о необходимости устранить допущенные нарушения или заявлений на выплату возмещения;
- (г) обработка ответов, полученных от службы доставки на поданные претензии;
- (д) предоставление пояснений службе доставки и Вам по вопросам нарушения условий доставки заказов;

Позаказные детализации проделанной Модулем PimPay.Контроль работы должны быть представлены в едином формате в Личном кабинете.

Для работы Модуля может потребоваться загрузить дополнительную информацию, а именно:

- а. адрес и ФИО получателя заказа; номер и дату списка формы 103; список формы 103 в электронном виде; dbf-файл сверки (по заказам ФГУП «Почта России»);
- б. доверенность от Пользователя Модуля;
- с. Скан-копию договора со службой доставки;
- д. другую информацию, в рамках поданной претензии;
- е. уведомить PimPay о смене ваших платежных и иных реквизитов (если имело место).

Перечень дополнительной информации не конечен и зависит от требований вашей службы доставки. Компания PimPay не несет ответственность за качество работы Модуля (в соответствии с разделом “ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ”) в части заказов, по которым Вами не была своевременно предоставлена запрошенная информация.

В ходе выполнения перечисленных операций Модуль общей категории должен:

1. довести каждый заказ до Финального статуса (как определено ниже) в течение 8 (восьми) месяцев с даты отправки заказа;
2. обеспечить своевременное перечисление наложенного платежа по Вашим заказам, а именно:
 - 2.1. по заказам, отправленным ФГУП «Почта России», обеспечить средний срок перечисления наложенного платежа не более 5 (пяти) рабочих дней с даты вручения;
 - 2.2. по другим службам доставки - в случае задержки перечисления истребовать пени и штрафы согласно договора;
3. предоставить отчеты и аналитику по уровню задолженности службы доставки по перечислению наложенного платежа и просроченной задолженности службы доставки;
4. проанализировать сроки доставки заказов службами доставки и предоставить аналитику и отчет;
5. истребовать со службы доставки пени и штрафы согласно договора/закона РФ в случае срыва срока доставки заказа.

Финальный статус заказа - это один из следующих статусов: “вручен и полностью оплачен”; “возвращен отправителю”; “признана утрата со стороны службы доставки”; “временное хранение в месте возврата” или “уничтожение” (если Вы не забираете возвраты). Подробное описание каждого смотрите ниже.

Заказ имеет Финальный статус «вручен и полностью оплачен», если:

- Система PimPay уведомила вас (посредством Личного кабинета), что в полном объеме получены от службы доставки денежные средства по заказу;
- Вы уведомили Компанию PimPay согласованным способом о том, что получили от службы доставки денежные средства по заказу в полном объеме;
- служба доставки уведомила Компанию PimPay о том, что Вы в полном объеме получили от Службы доставки денежные средства по заказу. Система PimPay передала вам это уведомление посредством Личного кабинета.

Заказ имеет Финальный статус “возвращен отправителю”, если:

- Система PimPay уведомила вас (посредством Личного кабинета), что заказ возвращен в город отправителя, о чем свидетельствует статус «вручено отправителю» в трекинге службы доставки;

- служба доставки уведомила Компанию PimPay о том, что заказ вручен отправителю, или что была попытка вручения, и заказ на временном хранении. Система PimPay передала вам это уведомление посредством Личного кабинета.

Заказ имеет Финальный статус “признана утрата со стороны службы доставки”, если служба доставки уведомила Компанию PimPay о том, что заказ утрачен. Система PimPay передала вам это уведомление посредством Личного кабинета и подготовила и направила в службу доставки заявление об утрате от Вашего имени и согласно вашего договора со службой доставки. *После подачи заявления об утрате служба доставки выплачивает возмещение в течение 30 календарных дней. Если вы не получили возмещение, тогда проинформируйте Систему PimPay об этом посредством обращения в службу поддержки.*

Заказ имеет Финальный статус “временное хранение в месте возврата” или “уничтожение” (если Вы не забираете возвраты), если:

- Система PimPay уведомила вас (посредством Личного кабинета), что заказ имеет статус «временное хранение» или «уничтожен» в трекинге службы доставки, и при этом город хранения совпадает с городом отправки. *Далее Вы можете самостоятельно подать заявления в место хранения на забор возврата.*

- служба доставки уведомила Компанию PimPay о том, что заказ находится на «временном хранении» или «уничтожен», или что Вы написали в Службу доставки отказ от возвратов. Система PimPay передала вам это уведомление посредством Личного кабинета.

РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ КАТЕГОРИИ ЛАЙТ

Модуль PimPay.Контроль категории Лайт осуществляет следующие операции:

(а) идентификация потерянных заказов и наложенных платежей, идентификация задержки перечисления наложенных платежей, а также других нарушений службой доставки;

(б) формирование ежедневно обновляемого отчета по каждому заказу о статусах доставки и перечислению наложенных платежей, в том числе отчет о проблемных заказах и просроченных наложенных платежах;

(в) подготовка и направление Вам “претензии о необходимости устранить допущенные нарушения или заявлений на выплату возмещения” для последующей подачи Вами этой претензии в адрес службы доставки;

(г) предоставление Вам пояснений на ваши запросы по любым ответам службы доставки по вопросам нарушения условий доставки заказов;

Для работы Модуля может потребоваться загрузить дополнительную информацию, а именно: адрес и ФИО получателя заказа; dbf-файл сверки (по заказам ФГУП «Почта России»);

Перечень дополнительной информации не конечен и зависит от требований вашей службы доставки. Компания PimPay не несет ответственность за качество работы Модуля (в соответствии с разделом “ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ”) в части заказов, по которым Вами не была своевременно предоставлена запрошенная информация.

В ходе выполнения перечисленных операций Модуль должен:

1. проверить каждый заказ и идентифицировать проблемные и претензионные заказы, по которым:
 - Есть статус Вручение, прошло 5 рабочих дней с даты такого статуса, но наложенный платеж Вам не перечислен;
 - Нет конечных статусов “Вручение адресату”, “Вручение отправителю” или “Утрата”, а также “Временное хранение” в случае, если Вы не забираете возвраты.
2. предоставить отчеты и аналитику по уровню задолженности службы доставки по перечислению наложенного платежа и просроченной задолженности службы доставки;
3. проанализировать сроки доставки заказов службами доставки и предоставить аналитику и отчет;

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ ОБЩЕЙ КАТЕГОРИИ

Компания PimPay обязуется следить за работой Модуля, своевременной и корректной претензионно-розыскной деятельностью со службами доставки согласно Паспорту PimPay.Контроль и гарантирует выполнение SLA (Service Level Agreements).

Определения:

- Контрольный месяц - календарный месяц отправки, для которого производится замер исполнения SLA;
- Контрольная дата - первое число девятого месяца после Контрольного. Например если Контрольный месяц - март 2017 г., то Контрольная дата - 1 декабря 2017 г.

PimPay гарантирует что:

SLA 1. 99,99% заказов, отправленных за Контрольный месяц будут доведены до Финального статуса до Контрольной даты. Не в Финальном статусе на Контрольную дату может оставаться не более 0,01% (но не менее 3 штук) заказов, отправленных за Контрольный месяц;

SLA 2. Средний срок перечисления наложенных платежей не более 5 рабочих дней с даты вручения;

SLA 3. Ежедневное обновление и ежедневный доступ к аналитике по уровню задолженности службы доставки и уровню просроченной задолженности Службы доставки;

SLA 4. Ежедневное обновление и ежедневный доступ к отчету по статусам всех Ваших заказов.

Ответственность PimPay по SLA 1. Возмещение 100% стоимости заказов, отправленных в Контрольный месяц, которые не доведены до финального статуса к Контрольной дате, сверх допустимого отклонения (согласно определению SLA 1).

Ответственность PimPay по SLA 2. Пени в размере ключевой ставки ЦБ РФ за каждый день просрочки в случае нарушения среднего срока перечисления наложенного платежа по всем заказам Контрольного месяца. Например: если средний срок перечисления составил 7 рабочих дней, то штраф составит (при текущей ставке в 7.25% годовых) - $7.25\% / 365 * 2 \text{ дня} * \text{Сумма всех таких заказов, которые вручены и отправлены в Контрольный месяц}$.

Вы можете получить выплату ответственности от PimPay, для этого достаточно подать заявку (смотри раздел “Спорные вопросы”).

Общая ответственность PimPay за Контрольный месяц не превышает стоимость услуги PimPay.Контроль, уплаченной Вами за тот же месяц.

Ответственность PimPay распространяется на заказы, отправленные после даты активации Модуля (смотри раздел “АКТИВАЦИЯ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ”).

Ответственность PimPay за выполнение SLA выплачивается в том случае, если:

- у Вас нет какой-либо просроченной задолженности перед PimPay;
- вы своевременно предоставляли информацию, необходимую для работы Модуля (смотри раздел “РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ”).

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ КАТЕГОРИИ ЛАЙТ

Компания PimPay обязуется следить за работой Модуля, своевременной и корректной претензионно-розыскной деятельностью со службами доставки согласно Паспорту PimPay.Контроль и гарантирует выполнение SLA (Service Level Agreements).

Определения:

- Контрольный месяц - календарный месяц отправки, для которого производится замер исполнения SLA;
- Контрольная дата - первое число шестого месяца после Контрольного. Например если Контрольный месяц - март 2017 г., то Контрольная дата - 1 сентября 2017 г.

- Конечный статус - один из следующих статусов:
 - Заказ вручен адресату и оплачен Вам
 - Заказ вручен отправителю
 - Заказ на временном хранении, если Вы не забираете возвраты
 - По Заказу подготовлена Модулем PimPay.Контроль претензия

PimPay гарантирует что:

SLA 1. 99,99% заказов, отправленных за Контрольный месяц **будут доведены до Конечного статуса статуса до Контрольной даты**. Не в Конечном статусе на Контрольную дату может оставаться не более 0,01% (но не менее 3 штук) заказов, отправленных за Контрольный месяц;

SLA 2. Ежедневное обновление и ежедневный доступ к аналитике по уровню задолженности службы доставки и уровню просроченной задолженности Службы доставки;

SLA 3. Ежедневное обновление и ежедневный доступ к отчету по статусам всех Ваших заказов.

Ответственность PimPay по SLA 1. Возмещение 100% стоимости заказов, отправленных в Контрольный месяц, которые не доведены до Конечного статуса к Контрольной дате, сверх допустимого отклонения (согласно определению SLA 1).

Вы можете получить выплату ответственности от PimPay, для этого достаточно подать заявку (смотри раздел “Спорные вопросы”).

Общая ответственность PimPay за Контрольный месяц не превышает стоимость услуги PimPay.Контроль, уплаченной Вами за тот же месяц.

Ответственность PimPay распространяется на заказы, отправленные после даты активации Модуля (смотри раздел “АКТИВАЦИЯ МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ”).

Ответственность PimPay за выполнение SLA выплачивается в том случае, если:

- у Вас нет какой-либо просроченной задолженности перед PimPay;
- вы своевременно предоставляли информацию, необходимую для работы Модуля (смотри раздел “РАБОТА МОДУЛЯ PIMPAY.КОНТРОЛЬ”).

ПЛАТА ЗА ПРАВО ПОЛЬЗОВАНИЯ МОДУЛЕМ PIMPAY.КОНТРОЛЬ

За право пользования Модулем PimPay.Контроль Компания PimPay вправе взимать плату с Пользователя Модуля. Стоимость за пользование Модуля PimPay.Контроль рассчитывается от объема (количества) обработанных Модулем PimPay.Контроль отправлений (отправленных заказов) и подлежит удержанию из причитающихся вам

платежей, либо должна быть уплачена вами в срок не более 2 (двух) рабочих дней с момента начисления платы в вашем Личном кабинете в Системе PimPay. Компания PimPay обязуется указывать размер стоимости лицензии в вашем Личном кабинете. В случае нарушения сроков оплаты стоимости за пользование Модулем PimPay.Контроль Компания PimPay вправе начислить к уплате штраф в размере 1% (один процент) от неуплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, но не менее 1 000,00 (одной тысячи) рублей.

Компания PimPay обязана уведомлять Пользователя Модуля об изменении стоимости лицензии на право пользования Модулем PimPay.Контроль не менее, чем за 5 (пять) рабочих дней до фактического изменения.

Стоимость за пользование Модулем PimPay.Контроль рассчитывается с момента активации Модуля в Личном кабинете (смотри раздел “Активация Модуля PimPay.Контроль”) по всем заказам, загруженным в систему PimPay с момента активации модуля.

ЗАКРЫВАЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

Ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за месяцем пользования Модулем PimPay.Контроль Система PimPay формирует и размещает в соответствующем разделе вашего Личного кабинета односторонний акт о плате за пользование программным продуктом (лицензией) PimPay.Контроль за истекший месяц и счет-фактуру в электронном виде.

СПОРНЫЕ ВОПРОСЫ

Право на пользование Модулем PimPay.Контроль считается переданным вам Компанией PimPay надлежащим образом и принятым Вами в указанном в акте объеме, если в течение 10 (десяти) календарных дней после формирования указанного акта Компания PimPay не получила от Вас мотивированных письменных возражений. По истечении срока, указанного выше, Ваши претензии относительно недостатков в части предоставленных вам прав пользования Модулем PimPay.Контроль, в том числе по количеству (объему), стоимости и качеству не принимаются.

Претензии по работе Модуля PimPay.Контроль принимаются на адрес support@pimpay.ru.



Текст претензии должен содержать предмет претензии с указанием трекинг номеров заказов, в отношении которых предъявляется претензия, в формате Excel. Если претензия составляется в отношении заказов за Контрольный месяц, то также должны быть предъявлены расчеты требуемых штрафов за соответствующий Контрольный месяц.

Генеральный директор ООО «ПОМОЩЬ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАМ»
Чернов Евгений Александрович

