

**РЕГЛАМЕНТ
МОДЕЛИ СОТРУДНИЧЕСТВА
«КРОССДОКИНГ»**

la moda



Оглавление

1. Подготовка Отправлений к передаче

- 1.1. Печать этикетки
 - 1.2. Упаковка Отправлений
-

2. Подготовка документов

3. Требования к упаковке

- 3.1. Общие требования
 - 3.2. Требования к упаковке разных категорий Товаров
 - 3.3. Требования к этикеткам
 - 3.4. Правила размещения этикетки Отправления
 - 3.5. Требования к упаковке грузовых мест
-

4. Передача и приемка Отправлений

- 4.1. Доставка Отправлений до склада Lamoda
 - 4.2. Приемка Отправлений
-

5. Правила передачи Отправлений способом «Drop-off» (доставка Отправлений на склад Lamoda силами Партнера)

- 5.1. Дата и время передачи Отправлений
 - 5.2. Товаросопроводительные документы при способе «Drop-off»
 - 5.3. Порядок передачи Отправлений
 - 5.4. Правила поведения в местах отгрузки
-

6. Правила передачи Отправлений способом «Pick-up» (доставка Отправлений со склада Партнера на склад Lamoda силами Lamoda)

- 6.1. Общая информация
 - 6.2. Товаросопроводительные документы при способе «Pick-up»
 - 6.3. Порядок передачи Отправлений
-

7. Правила обработки расхождений

8. Возврат Товаров/ Отправлений Партнеру

- 8.1. Приемка возвратов на складе Партнера
 - 8.2. Возврат выкупленных Отправлений/Товаров
-

9. Порядок подачи возражений

- 9.1. Прямой поток
- 9.2. Возвратный поток

I. Подготовка Отправлений к передаче

Проверьте, что Товары качественные и соответствуют описанию на сайте и в мобильном приложении Lamoda. В случае необходимости упакуйте Товары дополнительно согласно требованиям, указанным в разделе 3 Регламента.

1.1. Печать этикетки

В Личном кабинете (<https://seller.lamoda.ru/orders/>) перейдите на страницу **Заказы → Ожидает сборки (Подтвержден) → Создать этикетку → Выберите требуемое количество этикеток и нажмите «Создать этикетку».**

Партнер может сгенерировать то количество этикеток, которое необходимо, но не больше количества Товаров в Заказе.

В случае, если Партнер решит упаковать несколько Товаров в одно Отправление, но места будет недостаточно, Партнеру необходимо запросить дополнительные этикетки и упаковать Товары в отдельные Отправления. Необходимо нажать на «Создать этикетку» еще раз, ввести желаемое количество этикеток и создать их.

1.2. Упаковка Отправлений

Соблюдайте требования к упаковке Отправлений, чтобы Товары доехали в целостности до Покупателя.

Общие требования к упаковке Товаров/Отправлений:

- Каждый Товар в Отправлении должен быть помещен в индивидуальную прозрачную упаковку, которая соответствует размеру Товара и плотно закрывается (заводской короб не относится к индивидуальной упаковке).
- Товары должны быть упакованы в пластиковые курьер-пакеты или картонные коробки. Упаковка должна обеспечивать полную сохранность Товара на всех этапах его транспортировки и не иметь каких-либо следов повреждения.
- Для упаковки Отправлений должен использоваться непрозрачный и нескользкий материал (материал ПВД, с добавлением антистатика и вторсырья толщиной от 35 мкр.)
- На индивидуальной упаковке должна быть наклеена одна этикетка Товара (подробнее см. в пункте 4.3 Требования к этикеткам).
- При наличии в Отправлении хрупкого Товара обязательны дополнительная защитная упаковка Товара и специальная маркировка Отправления.

Весь процесс сборки Заказа необходимо фотографировать и/или снимать его на видео.

Lamoda вправе не принимать Отправления, упакованные с нарушением указанных в Регламенте требований.

Lamoda вправе отказать в принятии негабаритных Отправлений либо принять и обработать их за плату, указанную в Таблице 5 Договора. Негабаритными Отправлениями считаются Отправления свыше требований, указанных в п.4.1 Регламента.

II. Подготовка документов

Чтобы Отправления Партнера приняли на складе Lamoda, Партнеру потребуется транспортная накладная в трех экземплярах, которая действует на все отгрузки в рамках одной передачи. Ее необходимо передать представителю Lamoda в бумажном виде.

При заполнении транспортной накладной необходимо уделить особое внимание корректности заполнения:

Поле или блок	Что необходимо указывать
Заказ (заявка)	Дату и номер отгрузки, как в Личном кабинете.
Грузоотправитель	Название, адрес и банковские реквизиты вашей компании.
Грузополучатель	Название, адрес и банковские реквизиты склада , на который вы физически привозите товар.
Отгрузочное наименование груза	Названия товаров (например, «Одежда»).
Количество грузовых мест, вид тары и маркировка	Количество паллет или коробок, которое указано в заявке на поставку. Например, «2 паллеты» или «5 коробок». Для товаров без маркировки укажите дополнительно — «маркировка отсутствует».
Масса и габариты	Суммарные вес и габариты всех товаров, например, «Масса брутто: 51 кг, 1,5 м3».
Сопроводительные документы	Номер отгрузки (можно найти в Личном кабинете),
Объявленная стоимость (ценность)	Суммарную объявленную ценность всех товаров.
Перевозчик, транспортное средство	Укажите данные вашей компании или, если Отправления доставляет транспортная компания, укажите её данные. Также необходимо добавить данные водителя, а именно ИНН или номер водительского удостоверения
Прием груза и Выдача груза	Адреса мест погрузки и разгрузки и количество грузовых мест (паллет или коробок). Укажите ФИО того, кто загружал Товар
Подпись и печать (при наличии)	На первой странице в разделе 8.

III. Требования к упаковке

3.1. Общие требования

- Товары должны быть надлежащим образом упакованы в курьер-пакеты или картонные коробки, которые исключают свободный доступ к Товару.
- Товары в Отправлении должны иметь прозрачную индивидуальную упаковку с двойным слоем клейкой ленты. Требования к материалу упаковки: материал из полипропиленовой пленки СПП (СРР).
- При формировании Отправления должен использоваться непрозрачный и нескользкий материал.
- Максимальные габариты Отправления в курьер-пакете 70 x 50 x 25 см (ДхШхВ), в картонном коробе 60 x 40 x 25 см (ДхШхВ).
- Габариты Отправления должны быть не менее 15 x 10 x 3 см (ДхШхВ).
- Максимальный вес одного Отправления не должен превышать 7 кг. Если Отправление больше и/или тяжелее, оно считается крупногабаритными. Крупногабаритные

Отправления могут быть не приняты на складе Lamoda или приняты, но за дополнительную плату.

- Минимальный вес Отправления должен быть не менее 0,1 кг.
- Запрещается наличие магнитов внутри Отправления. Исключениями являются магнитные замки на аксессуарах, при условии их дополнительной упаковки в пузырчатую пленку.
- Не допускается наличие свободного перемещения Товаров внутри заводских коробок или пакетов. Свободное пространство должно быть заполнено бумагой, уплотнителем или пузырчатой пленкой.
- Не допускается наличие на курьер-пакетах плоских, свисающих углов, толщина пакета не должна быть менее 3 см по всей площади.
- Металлические предметы должны иметь дополнительную защитную упаковку.
- Запрещены Отправления шарообразной формы, хотя бы одна сторона Отправления должна быть плоской.
- При наличии в Заказе хрупкого Товара обязательна дополнительная защитная упаковка такого Товара и специальная маркировка Отправления.
- В Отправлении должны отсутствовать вешалки, противокражные датчики, листовки с рекламой, маркетинговые материалы. В случае, если вешалки необходимы, Товар должен быть упакован в картонный короб.
- Запрещено оборачивать Отправления в стрейч пленку или скотчем.
- Если Товар имеет срок годности, через заводскую упаковку должна быть видна дата окончания срока годности или дата производства и срок годности в месяцах.

Обязательно наличие распечатанной и наклеенной этикетки на упаковку Отправления.

Этикетка не должна располагаться на сгибе и перекрываться какими-либо другими этикетками, это может привести к проблемам при сканировании штрих-кода.






3.2. Требования к упаковке разных категорий Товаров

Категория	Примеры товаров	Требования к упаковке
Красота	Губная помада, шампунь	Товары находятся в индивидуальной упаковке. Размер упаковки не менее 6x6 см. Упаковка в слюду не считается за индивидуальный пакет, такой Товар должен упаковываться дополнительно в курьер-пакет или картонный короб.
Обувь	Кроссовки, туфли	Каждая пара находится в индивидуальном коробе, упакованном в курьер-пакет или картонный короб.
Одежда	Платье, футболка	Товар находится в индивидуальной упаковке и упакован в курьер-пакет или картонный короб.
Ремни	Поясной ремень	Товар свернут и находится в индивидуальной упаковке, которая размещена в пластиковый курьер-пакет или картонный короб.
Хрупкие товары	Ваза, свеча	Каждый Товар упакован в картонный короб и зафиксирован внутренними вставками или наполнителем в виде бумаги или пузырчатой пленки. Если Товар состоит из нескольких предметов, то между ними проложен амортизирующий материал. На Отправление наклеена этикетка "Хрупкое".
Прочее	Постельное белье, набор полотенец	Товар помещен в индивидуальную упаковку и упакован в курьер-пакет или картонный короб.

3.3. Требования к этикеткам

Существуют три вида обязательных этикеток:

- Товарная этикетка.
- Этикетка Отправления (паковая).
- Этикетка грузоместа (паллетная).

Требования к товарной этикетке	Требования к этикетке Отправления (паковой этикетке)	Требования к этикетке грузоместа (паллетной этикетке)
<p>Размер этикетки 5,5 x 5,8 см.</p> <p>Необходимо наличие следующих сведений о Товаре:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бренд; • Размер; • Артикул; • Уникальный штрихкод номера товара (ItemNr) в QR-формате; • Номер товарной этикетки (аналогичный вышезаявленному ШК); • Наименование направления: FBS. <p>Уникальный штрихкод номера Товара (ItemNr) в QR-формате и номер товарной этикетки (аналогичный вышезаявленному ШК) должны быть полностью и качественно прпечатаны.</p>	<p>Размер этикетки 10 x 8 см.</p> <p>Штрих-код, номер отправления и текст центрального черного поля должны быть полностью и качественно прпечатаны.</p> <p>Материал для термоэтикетки может использоваться двух видов: ЭКО и ТОП; ТОП — предпочтительный вариант термоэтикетки. При использовании ЭКО есть большая вероятность стирания верхнего слоя, что может привести к не считыванию ШК и последующему возврату.</p>	<p>Размер этикетки 10 x 6 см.</p> <p>Штрих-код формируется партнёром в следующем формате:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PAL — постоянное значение, • partnerID — уникальный ID партнёра, который выдает Lamoda и • число — произвольное число. <p>В каждой отгрузке номер грузоместа должен быть уникальным и не совпадать с номерами паллет из предыдущих отгрузок.</p> <p>Номер отгрузки PAL и штрих-код этикетки должны быть полностью и качественно прпечатаны.</p>
<p>Бренд: Lamoda Размер: XL Артикул: DX11/желтыйXL</p>  <p>RU234342-242342-001 Наименование отправления: FBS</p>	 <p>ivan ivanov ш. Волоколам кое 71/8 к1, 101000, г. Мо ква AstoCrystal MP CD 1_22_М к.Волоколам кое ш.,71/8к1 RU250117-678901 kg: single 17.01.2025</p>	<p>Бренд: Lamoda Номер отгрузки: LAM001 Тип контракта: FBS</p>  <p>PALLAM001</p>

3.4. Правила размещения этикетки Отправления

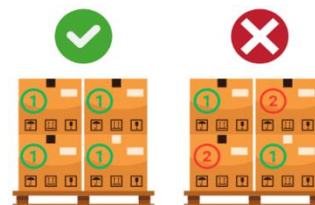
Курьерский пакет	Картонный короб
<p>Этикетку необходимо размещать под клапаном, строго в центре, на чистой стороне (без других этикеток), по длине посылки. Запрещено клеить этикетку на клапан, а также в месте его соединения или вместе с другими этикетками.</p>	<p>Этикетку необходимо размещать строго на широкой стороне, в центре по длине короба, либо слева/справа от соединения клапанов (при наличии) по длине короба. Запрещено клеить этикетку по узкой стороне (с торца) короба или вместе с любыми другими этикетками.</p>
	

3.5. Требования к упаковке грузовых мест

Все Отправления, поступающие на склад Lamoda, должны быть упакованы в транспортировочные короба. Короба не должны быть повреждены, деформированы, открыты и не должен иметь возможность доступа сторонним лицам при транспортировке. При покоробочной отгрузке в одном коробе могут быть уложены Отправления только из одной отгрузки.



Допускается передача Отправлений в транспортировочных коробах на паллете. При паллетированной отгрузке на одной паллете могут быть уложены Отправления только из одной отгрузки. Нельзя допускать ситуации, когда часть Отправлений из Заказа находятся на одной паллете, а оставшаяся часть Отправлений из этого же заказа на другой.



Обязательна передача Отправлений на паллетах в случае, если в день отгружается более 100 Отправлений. Отправления должны быть аккуратно сложены на поддон, запаллечены в стрейч пленку таким образом, чтобы при



транспортировке паллеты из кузова автомобиля был исключен завал паллеты или ее деформация.

На индивидуальном грузовом месте (коробе или паллете) должна быть наклеена этикетка грузового места, содержащая следующие необходимые сведения:

- Бренд;
- Номер отгрузки (поставки);
- Тип контракта – FBS;
- Штрих-код номера грузоместа. Кодировка в формате Code-128;
- Номер грузоместа;
- Размер этикетки грузового места - 10 x 6 см.

Бренд: Lamoda

Номер отгрузки: LAM001

Тип контракта: FBS



PALLAM001

Штрих-код формируется Партнером в следующем формате:

PAL — постоянное значение, partnerID — уникальный ID Партнера, который выдает Lamoda и число — произвольное число (просьба обратить внимание, что максимальное количество символов в штрих-коде не должно превышать 25). В каждой отгрузке номер грузоместа должен быть уникальным и не совпадать с номерами паллет из предыдущих отгрузок.

IV. Передача и приемка Отправлений

4.1. Доставка Отправлений до склада Lamoda

За 5 рабочих дней до первой поставки Товара на склад Lamoda Стороны согласовывают по электронной почте:

- ✓ график поставок Отправлений на склад Lamoda,
- ✓ график возврата невыкупленного Товара / Отправлений со склада Lamoda.

Стороны обязаны обеспечить наличие полномочий на прием и передачу Отправлений у своих представителей.

Если Отправления передаются на склад силами Lamoda, и Партнер выполняет загрузку транспортного средства более 45 минут после прибытия транспортного средства на склад Партнера

или

если Партнер доставляет Отправления на склад Lamoda самостоятельно и транспортное средство Партнера выгружено в несогласованный с Lamoda срок,

Lamoda вправе:

- взимать плату согласно Таблице 5 Договора;
- не принимать Отправления, передаваемые за пределами согласованных Сторонами графиков/времени;

- взимать плату за обработку задержанных Отправлений в размере, указанном в Таблице 5 Договора.

4.2. Приемка Отправлений

Партнер обязуется загрузить данные по Отправлениям в IT-систему:

- ✓ к моменту прибытия транспорта Lamoda на склад Партнера или
- ✓ к моменту отгрузки Отправлений со склада Партнера при самостоятельной доставке.

Приемка отправлений вне CutOff подлежит оплате по тарифам согласно Таблице 5 Договора.

В случае, если Партнер загрузил в IT-систему некорректные данные (документы) по Отправлениям, в связи с чем происходит:

- задержка разгрузки транспортного средства Lamoda с Отправлениями Партнера на складе Lamoda и/или
- приемки Товара на складе Lamoda,

Lamoda вправе взимать с Партнера плату согласно Таблице 5 Договора до момента предоставления корректных данных (документов) Партнером.

Lamoda вправе потребовать от Партнера вывезти негабаритные Отправления со своего склада, а Партнер обязуется вывезти их в течение 5 дней с момента получения требования своими силами либо силами Lamoda, но за счет Партнера. В противном случае с Партнера взимается плата за хранение негабаритных Отправлений в размере, установленном в Таблице 5 Договора.

Lamoda принимает Отправления на своем складе, сверяя их количество и номера с данными по конкретной поставке, переданными Партнером в IT-системе. Lamoda подтверждает приемку Отправлений путем направления посредством ЭДО акта приема-передачи Отправлений. Партнер вправе направить свои возражения в течение 3 рабочих дней с момента направления акта, в противном случае акт считается согласованным и подписанным Сторонами.

Если согласно составленным уведомлениям о несоответствии количество Отправлений с недовложениями или с Товарами ненадлежащего качества превышает 1 % от общего количества Отправлений в месяц, к обработке всех таких Отправлений ретроспективно применяется тариф согласно Таблице 5. Lamoda не несет ответственности за любые просрочки в доставке Отправлений с такими Товарами.

V. Правила передачи Отправлений способом «Drop-off» (доставка Отправлений на склад Lamoda силами Партнера)

Передача Отправлений осуществляется на тот склад Lamoda, который был заранее согласован Сторонами. По согласованию склад может быть изменен.

На складах Lamoda действует пропускная система и предварительная запись. Правила оформления записи и пропуска можно уточнить в службе поддержки по адресу: mp@lamoda.ru.

5.1. Дата и время передачи Отправлений

Партнер передает Lamoda Отправления в сроки, установленные в Личном кабинете, согласно установленному графику. По согласованию график передачи может быть изменен. В случае опоздания прибытия Партнера в установленный временной отрезок, приемка Отправлений может занять больше времени, так как она будет осуществляться в порядке живой очереди.

5.2. Товаросопроводительные документы при способе отгрузки «Drop-off»

Для передачи Отправлений необходимо заполнить и распечатать 3 экземпляра транспортной накладной. Номер передаваемой отгрузки должен строго соответствовать номеру, указанному в транспортной накладной (как заполнять ТН подробнее описано в п. 3 Подготовка документов).

5.3. Порядок передачи Отправлений

Передача Отправлений осуществляется грузовыми местами (грузовое место - упаковка нескольких Отправлений). Упаковка грузовых мест (короба, паллеты) не является оборотной тарой и возврату не подлежит.

В случае расхождения по количеству грузовых мест в сторону увеличения, грузовые коробки или паллеты принимаются в количестве, указанном в транспортной накладной. При этом ответственность за соответствие передаваемых Отправлений перечню в транспортной накладной несет Партнер.

В случае передачи нескольких отгрузок одновременно, необходимо убедиться, что перечень Отправлений в рамках каждой из отгрузок строго соответствует заявленному в ИТ-системе и транспортной накладной, иначе Lamoda оставляет за собой право принять Отправления частично.

5.4. Правила поведения в местах отгрузки

Партнер и/или его представители / третьи лица, осуществляющие для Партнера перевозку Отправлений, должны соблюдать правила безопасности и поведения в местах, в которых отгружаются Отправления, а также правила поведения на территории складского комплекса.

VI. Правила передачи Отправлений способом «Pick-up» (доставка Отправлений со склада Партнера на склад Lamoda силами Lamoda)

6.1. Общая информация

Партнер вправе запросить доставку и возврат Отправлений со своего склада на склад Lamoda и обратно силами Lamoda за плату согласно Таблицам 1-2 Договора.

Партнер вправе отказаться от доставки Отправления на склад силами Lamoda, направив уведомление не позднее 2 рабочих дней до даты передачи Отправлений. В противном случае услуги Lamoda по доставке таких Отправлений на склад подлежат оплате в полном объеме согласно Таблице 1.

Передача Отправлений на склад Lamoda силами Lamoda возможна только в случае, если адрес места забора Отправлений расположен в пределах 70 км от МКАД.

Lamoda забирает Отправления по заранее определенным и согласованным временным слотам. Lamoda оставляет за собой право на принудительную смену времени приезда представителя Lamoda, но только при условии предварительного уведомления за 5 рабочих дней до согласованной даты забора. В случае изменения контактных данных (адрес, телефон), Партнер обязан уведомить об этом Lamoda не позднее, чем за 2 рабочих дня до даты забора и сообщить новые данные.

6.2. Товаропроводительные документы при способе «Pick-up»

Данные о водителе Lamoda будут направлены Партнеру по электронной почте до его фактического приезда. К приезду водителя обязательно должны быть распечатаны 3 экземпляра транспортной накладной (подробнее в п. 3 Подготовка документов). Забор Отправлений водителем осуществляется только при наличии распечатанной транспортной накладной.

Отправления, паллеты и коробка должны быть промаркированы этикетками (правила создания этикетки подробнее в п. 4.3 Требования к этикеткам). При отсутствии документов и/или при отсутствии этикеток, представитель Lamoda имеет право не принимать отгрузку.

6.3. Порядок передачи Отправлений

Передача Отправлений водителю осуществляется по количеству грузовых мест, без внутритарной проверки содержимого. Партнер передает Отправления строго в соответствии с перечнем Отправлений из отгрузки.

В случае, если по приезду водитель не смог связаться по переданным Партнером контактными номерам в течение 10 минут и передача Отправлений не началась, Lamoda имеет право отказаться принимать Отправления.

В случае передачи нескольких отгрузок одновременно, необходимо убедиться, что перечень Отправлений в рамках каждой из отгрузок строго соответствует заявленному в ИТ системе и транспортной накладной, иначе Lamoda оставляет за собой право принять Отправления частично.

VII. Правила обработки расхождений

При обнаружении расхождений между переданными Отправлениями и данными по конкретной поставке, указанными в акте приема-передачи, Lamoda составляет скорректированный акт приема-передачи и направляет его Партнеру посредством ЭДО в течение 30 календарных дней с момента приемки Отправлений на складе Lamoda. К отношениям Сторон применяется последняя версия скорректированного акта приема-передачи.

Партнер вправе направить свои возражения на почту mp@lamoda.ru, в течение 3 рабочих дней с момента направления акта, в противном случае скорректированный акт считается согласованным и подписанным Сторонами.

При обнаружении излишков Отправлений Lamoda направляет Партнеру в ЭДО уведомление и возвращает их Партнеру за счет последнего.

Отправления с нарушением требований Lamoda, со следами вскрытия или повреждения упаковки, а также Отправления, не заявленные в данных, переданных посредством ИТ-системы в отношении конкретной поставки, обрабатываются за дополнительную плату в размере, установленном в Таблице 5.

Партнер обязуется вывезти указанные Отправления со склада Lamoda своими силами или силами Lamoda, но за свой счет в течение 5 рабочих дней с момента получения требования, в противном случае за хранение таких Отправлений взимается плата в размере, установленном в Таблице 5 Договора.

VIII. Возврат Товаров/ Отправлений Партнеру

Lamoda возвращает Партнеру невыкупленные или возвращаемые Покупателями Отправления / Товары, оформляя УПД в ЭДО на такие Отправления / Товары.

Невыкупленные или возвращаемые Отправления / Товары подлежат возврату на склад Партнера в течение 90 календарных дней с момента отказа Покупателя от них или с момента их возврата Покупателем.

Lamoda возвращает, а Партнер вывозит невыкупленные или возвращаемые Отправления/Товары в соответствии с графиком, предварительно согласованным Сторонами. В случае нарушения Партнером такого графика, Lamoda вправе взимать стоимость хранения каждой такой единицы Отправления/Товара.

Возврат невыкупленных или возвращаемых Отправлений /Товаров подлежит тарификации согласно Таблице 3 Договора.

Невскрытые Покупателями Отправления не вскрываются Lamoda, не переупаковываются и возвращаются Партнеру в той упаковке, в которой они были отправлены Партнером, с оформлением УПД.

8.1 Приемка возвратов на складе Партнера

Если среди возвращаемых Партнеру Отправлений / Товаров будут обнаружены:

- расхождения,
- повреждения,
- или утрата Отправлений, которые были вскрыты Покупателями, и / или вложения в Отправления,

Партнер обязан не позднее 5 рабочих дней с момента их получения направить Lamoda акт расхождений по форме ТОРГ-2 в ЭДО, а также уведомить Lamoda по электронной почте. Если Партнер не направит Lamoda акт в установленный срок, Отправления / Товары, полученные Партнером, считаются принятыми без расхождений.

Выявленные Отправления / Товары, не принадлежащие Партнеру, Партнер обязан вернуть Lamoda своими силами и за свой счет в течение 5 рабочих дней с даты подтверждения со стороны Lamoda.

8.2 Возврат выкупленных Отправлений/Товаров

Возврат выкупленных Отправлений / Товаров Lamoda принимает напрямую от Покупателей, о чем указывается в ежемесячном отчете Lamoda.

Если Покупатель ошибочно отправил выкупленный товар Lamoda к возврату на склад Партнера, то последний возвращает такой товар в течение 3 рабочих дней с момента получения товара на своем складе. При этом Партнер составляет акт о расхождениях и направляет его в ЭДО Lamoda.

IX. Порядок подачи возражений

9.1. Прямой поток

В случае, если Партнер не согласен с направленным Lamoda актом-приема передачи Партнер вправе направить свои возражения в поддержку по адресу: mp@lamoda.ru в течение 3 рабочих дней с момента направления акта, в противном случае акт считается согласованным и подписанным Сторонами. Минимальный объем требований, необходимый для обращения с претензией (возражением):

1. Номер заказа.
2. Артикул Товара (Lamoda SKU).
3. Номер ШК Товара (при наличии).
4. Описание Товара.

5. Цена, согласованная с Партнером.
6. Стоимость Товаров.
7. Дата доставки.
8. Фотография читаемой маркировки (этикетка Отправления).
9. Видео сборки (должно быть видно количество Отправлений в конкретной отгрузке).
10. Видео погрузки паллет или коробов в машину, в случае забора силами Lamoda.

9.2. Возвратный поток

В случае, если среди возвращаемых Партнеру Отправлений / Товаров будут обнаружены: расхождения, повреждения и/или утрата, Партнер направляет Lamoda ТОРГ-2 в ЭДО в течение 5 рабочих дней с момента получения возврата, а также направляет возражения в поддержку по адресу: mp@lamoda.ru. Минимальный объем подтверждающих данных и документов для рассмотрения претензии (возражения), отсутствие которых при претензии влечёт за собой отказ в возмещении убытков:

1. Номер заказа.
2. Номер возвратного УПД.
3. Номер ШК Товара.
4. Описание Товара.
5. Цена, согласованная с Партнером.
6. Дата доставки.
7. Артикул Товара (Lamoda SKU), по которому у Партнера есть претензии, и описание ситуации.
8. Фотографии Товара в нескольких ракурсах:
 - общий вид Товара со всех сторон — должна быть видна товарная этикетка;
 - отдельно товарная этикетка крупным планом, чтобы надписи на ней можно было прочитать.
9. Видео сборки Заказа (упаковки Отправления).
10. Видео распаковки возврата.

После согласования возмещения рекомендуем сохранять видео в течение 30 дней.

Возмещение в связи с утратой или порчей упаковки не предусмотрено, если утрачена или повреждена стретч-плёнка, целлофановый / полиэтиленовый пакет или не брендированная коробка.

Lamoda вправе запросить у Партнера заключение экспертной организации и в случае подтверждения вины Lamoda (или Покупателей) в порче Товара возможна компенсация экспертизы. Компенсация экспертизы возможна при условии ее проведения силами экспертных организаций, включенных в общероссийский реестр судебно-экспертных организаций, либо в авторизованном сервисном центре производителя.

В случае, если Партнером проводилась экспертиза, к обращению на компенсацию также необходимо приложить результат проведенной экспертизы и документ, подтверждающий оплату услуг экспертной организации, заверенный экспертной организацией.