

# FAQ для курьеров

## Заказы

[Как брать заказы](#)

[Как выполнить заказ](#)

[Статусы работы](#)

[Если заказ ночной?](#)

[Как закрыть заказ](#)

[Отказ от принятого заказа](#)

[Дополнительные поручения](#)

[Клиент не писал про поручение в заказе, но попросил вас по телефону](#)

[Что если я буду работать с клиентом в обход сервиса](#)

## Оплата комиссии

## Функция “я онлайн”

## Что делать если...

[... я долго жду клиента?](#)

[... клиенту не приходит код от смс?](#)

[... мне нужно вывести деньги?](#)

# Заказы

Заказы поступают к нам круглосуточно. Вы можете взять заказ независимо от удаленности к клиенту, но только на ваше усмотрение, сумеете ли вы приехать к клиенту в назначенное время.

## Как брать заказы

Необходимо авторизоваться в приложении и иметь подтвержденную анкету. Проверка анкет проводится ежедневно с **5:00** до **16:00** по Московскому времени. Если ваша анкета прошла модерацию, то вы будете видеть заказы и информацию по ним.

Первый заказ вы можете взять с балансом 0,00 рублей в приложении “Быстрые слоны”. В таком случае комиссия с первого заказа спишется и у вас будет минус после выполнения.

Для того чтобы брать заказы дальше - необходимо внести деньги на баланс приложения, потому что с минусовым балансом вы не сможете брать заказы. Для этого зайдите в раздел **“Баланс”** в левом меню, нажмите **“Пополнить счёт”** и выберите удобный для вас способ пополнения. Все посредники по проводке денег на баланс берут свою комиссию: внимательно читайте условия при оплате, чтобы вам хватило суммы для положительного баланса. Самая маленькая комиссия при оплате через способ **“Банковская карта”**.

Для того чтобы взять заказ внимательно прочитайте все детали, указанные клиентом. Если вас всё устраивает и вы уверены, что успеете быть на месте отправления в указанное клиентом время, нажимайте кнопку **“Взять работу”**.

[скриншот]

## Как выполнить заказ

После того как вы приняли заказ - вам откроется больше информации по заказу, в том числе контактный номер и полный адрес.

Советуем сразу позвонить заказчику для того чтобы подтвердить, что все детали по заказу верны и отправитель вас ждёт в указанное время.

С клиентом следует быть вежливым и разговор лучше начать с того чтобы представиться кто звонит *“Добрый день, курьер Иван, “Быстрые слоны”, звоню по вашему заказу...”*

Учитывайте время суток и время, на какое поставлен заказ. Если заказ на другой день - лучше не звонить клиенту после **20:00 по местному времени**, потому что можно получить негативную реакцию.

## Статусы работы

Вы связались с заказчиком, всё подтвердили, собрались ехать в место получения посылки по заказу. Обязательно нажмите кнопку **“Выезжаю”** в приложении.

[скриншот]

Когда вы прибыли на место встречи с отправителем нажмите кнопку **“Прибыл”**. Так заказчик будет знать что вы на месте и вам можно передать посылку.

[скриншот]

Отправитель (заказчик может быть как получателем, так и отправителем) передал вам посылку. Вы можете попросить чтобы отправитель показал, что вам предстоит везти. Но ни в коем случае нельзя смотреть что вы везете, когда вы уже вышли от отправителя.

Если заказчик выступает отправителем - то он с вами расплатится на этом этапе.

Обязательно нажмите **“Оплачено”**, как только получите оплату.

Если заказчик это получатель, то такая кнопка появится после выполнения всего заказа.

Когда посылка получена обязательно нажмите в приложении кнопку **“Взял груз”**! Так “Быстрые слоны” будут знать что вы в пути.

[скриншот]

Когда вы прибыли в место передачи посылки - вам необходимо дождаться вручения её получателю. Для этого желательно за 10 минут до приезда на место получения отзвониться получателю и сообщить что вы скоро придёте.

Приехав на место и передав посылку получателю нажмите **“Прибыл”**.

[скриншот]

## Если заказ ночной?

Если заказ ночной, например, на 2:00 ночи и вы его взяли в позднее время суток, то нужно обязательно получить подтверждение от клиента. Тогда вы точно будете уверены, что хочет чтобы заказ выполнен - можете попробовать прислать ему СМС или связаться через мессенджер, если допускаете что в такое позднее время он не возьмёт трубку.

## Как закрыть заказ

Все клиенты хотят быть уверенными, что их заказ будет доставлен до места назначения.

Для того чтобы заказ закрылся автоматически необходимо чтобы получатель нажал в своем приложении кнопку о завершении заказа. Если у получателя нет приложения, он получит СМС с кодом, который вам необходимо будет ввести в приложении и нажать **“Подтвердить”**.

Если заказчиком был получатель, то обязательно нажмите **“Оплачено”** в статусе после завершения заказа и оплаты заказчиком ваших услуг.

[скриншот]

Если заказ по тем или иным причинам невозможно закрыть автоматически (сел телефон, получателю не приходит СМС и т.д.) позвоните оператору “Быстрых слонов”. Оператор поможет разобраться в ситуации и закроет заказ за вас, как только будет уверен, что он выполнен. Для этого понадобится некоторое время, например, позвонить получателю или получить от вас фотографию места назначения.

## Отказ от принятого заказа

Вы можете отказаться от заказа без оплаты комиссии Быстрым слонам в случаях, если:

1. По прибытии на заказ выясняется, что доставка невозможна, потому что заказчик требует перевозку посторонних предметов, не указанных в заказе;
2. Более чем за 2 часа (120 минут) до времени старта выполнения заказа;
3. При форс-мажорах: попали в ДТП (фото протокола), вас обокрали (фото квитанции о приёме заявления о краже в ОВД) и т.д.

"Быстрые слоны" берут комиссию за отказ от принятого заказа в размере 100 рублей в случаях, если:

1. Отказ от заказа менее чем за 2 часа (120 минут) до времени старта выполнения заказа, который указал заказчик;
2. Вы опоздали на встречу с отправителем более чем на 40 минут и заказчик отменил заказ.

## Дополнительные поручения

Если заказчик указал в описании к заказу дополнительное поручение, например:

- погрузка-разгрузка,
- данные для пропуска,

- встретить поезд/автобус/машину,
- вручить подарок,
- постоять в очереди,
- ... или любое другое небольшое поручение.

Если вы не против оказать дополнительное поручение клиенту, то мы включим это в стоимость оказываемой услуги и ваш заказ вырастет в цене.

## **Клиент не писал про поручение в заказе, но попросил вас по телефону**

Обязательно сообщите оператору Быстрых слонов о том, что клиент просит вас о дополнительном поручении **до выезда на заказ**. В таком случае оператор внесет эту информацию в заказ и поменяет стоимость. Вы получите страховку на случай, если клиент в конце заказа откажется оплачивать дополнительные услуги - ведь стоимость указана фиксированная.

Если вы согласились на дополнительное поручение после начала выполнения заказа, в таком случае "Быстрые слоны" смогут взять с клиента только ту стоимость что указана на момент создания заказа. Ваши личные договоренности останутся при вас и в случае отказа клиента платить за них "Быстрые слоны" не смогут помочь.

## **Что, если я буду работать с клиентом в обход сервиса?**

"Быстрые слоны" против такого подхода курьеров. Но если вы решите работать с клиентом напрямую - это ваше личное решение. В таком случае в нашем сервисе мы деактивируем вашу анкету, вы сможете работать с вашим клиентом, но потеряете сотню возможных.

"Быстрые слоны" обеспечивают привлечение клиентов и заказов, следят за своими курьерами, поддерживают клиентов и курьеров по всем вопросам, а также предоставляют платформу для осуществления легкого ведения заказов. За это мы берем небольшую комиссию. Подумайте об этом, когда будете принимать решения работать с парой клиентов только на себя.

## **Оплата комиссии**

"Быстрые слоны" берут фиксированную комиссию с каждого заказа - 20%.

Если же ваша работа была совсем минимальной и вы справились со всем менее чем за 30 минут (пешие курьеры) и проехали небольшое расстояние (курьер на машине), то комиссия будет 10%. Сервис подсчитает её автоматически.

Комиссия списывается сразу по завершению заказа, когда клиент закрыл заказ и вы получили оплату. Если заказ закроется, а оплата не будет получена, потому что вы забыли нажать в приложении **“Оплата получена”**, то оператор свяжется с клиентом и закроет заказ за вас.

## Функция “я онлайн”

Если у вас появилось время, в которое вы готовы брать заказ - нажмите кнопку “Я онлайн” в приложении. В таком случае оператор “Быстрые слоны” будет видеть вас как активно доступного курьера и назначать вас на новые заказы вручную. Вам можно будет нажать эту кнопку и свернуть приложение (**Важно! нельзя из него выходить и удалять из текущих процессов на смартфоне**) - оператор свяжется с вами для того чтобы назначить на ближайший заказ.

## Что делать если...

### ... я долго жду клиента?

Подготовьте доказательство ожидания на указанном заказчиком месте. Сделайте фотографию места ожидания, например, дверь, ресепшн, номер кабинета, подъезд и т.д.

Бесплатное время ожидания - 15 минут. Дальнейшее ожидание оплачивается клиентом сверх указанной за заказ суммы в размере 30 рублей за каждые следующие 15 минут. Т.е. если клиент задержался всего на 20 минут, то к его заказу добавится сумма 10 рублей. С дополнительной суммы также берется комиссия сервиса.

Обязательно убедитесь, что клиент в курсе ожидания и свяжитесь с ним, если ожидаете уже более 5 минут.

Если клиент не берет трубку - отправьте смс: *«(Имя клиента), приехал на заказ, НЕ могу дозвониться, бесплатное ожидание 15 минут. курьер Иван»*

Позвоните оператору “Быстрые слоны” и предупредите об ожидании. Оператор обязательно отметит у себя, что вы ожидаете клиента.

### ... клиенту не приходит код от смс?

Позвоните оператору “Быстрые слоны” и предупредите о том, что заказ выполнен, получателю не приходит СМС или он не может нажать кнопку в приложении “Заказ получен”.

Оператору понадобится некоторое время, чтобы подтвердить ваши слова. После чего заказ будет закрыт вручную оператором.

Вы можете прикрепить фотографию получателя, попросить его позвонить оператору “Быстрые слоны” (звонок бесплатный) и т.д. Это ускорит процесс закрытия заказа.

## **... МНЕ НУЖНО ВЫВЕСТИ ДЕНЬГИ?**

Если вы выполняете заказы для юридических лиц или принимаете заказы, которые клиент оплачивает банковской картой, то ваш баланс в приложении будет расти.

Вывод средств можно осуществить в том случае, если сумма вашего баланса превышает 500 рублей. Желательно выводить деньги не маленькими партиями, а лучше накопить и вывести целой суммой.

Также с баланса снимается комиссия за заказы. Поэтому вы можете не вносить деньги на баланс, а брать заказы по безналу для оплаты комиссии со всех заказов.