12 вопросов фулфилменту, которые стоит задать до подписания

Список составлен по тем местам, где чаще всего расходятся ожидания клиента и реальность склада. Задайте их любому оператору, включая нас, — ответы удобно сравнивать рядом. Если на вопрос отвечают «разберёмся по ходу», это и есть ответ.

Деньги

01 **Что входит в тариф, а что оплачивается отдельно?**
Попросите назвать поимённо: хранение, разгрузка машины, приёмка, пересчёт, въезд транспорта, утилизация брака, разбор возвратов. У большинства операторов половина этого — отдельные строки в счёте.

02 **Сколько стоит хранение и с какого дня начисляется?**
Бывает «первые N дней бесплатно, дальше по тарифу» — уточните, за паллетоместо или за объём, и что считается днём начала.

03 **Работаете с НДС?**
От ответа зависит, сможет ли ваша бухгалтерия вообще принять эти расходы.

04 **Как считается скидка от оборота и от чего именно?**
От одной товарной группы или от всего объёма работ. Разница в деньгах кратная.

Сроки и ответственность

05 **За сколько часов принимаете поставку и от какого момента идёт отсчёт?**
От въезда машины, от разгрузки или от начала пересчёта — это разные вещи.

06 **Какой норматив сборки и от какого момента он считается?**
И до какого: до передачи в отгрузку или до приёмки на сортировочном центре.

07 **Кто платит штраф площадки, если задержка по вине склада?**
Есть ли предел компенсации и в каком виде она приходит — деньгами или зачётом в счёт.

08 **Что происходит при утрате, порче или недостаче?**
Есть ли страхование товара, на какую сумму и кто выгодоприобретатель.

Мощность и прозрачность

09 **Какой максимальный суточный объём вы реально обрабатываете?**
И какую долю его займу я. Если больше трети — вы становитесь их единственной точкой отказа, а они вашей.

10 **Что будет в пиковый сезон?**
Попросите план на ноябрь и декабрь, а не заверение «справимся».

11 **Как я вижу свои остатки?**

Собственная система, личный кабинет или запрос менеджеру в чате. Третий вариант означает, что учёта нет.

12 **Как я забираю товар, если решу уйти?**

Срок уведомления, за чей счёт вывоз, в какие дни и что происходит с браком и неликвидом.

> На все двенадцать мы отвечаем письменно до договора. Пришлите выгрузку по SKU и средний суточный объём — расчёт по вашему ассортименту готовим за один рабочий день.