

РУКОВОДСТВО ПО УСЛУГАМ

Стороны берут на себя обязательство следовать условиям и требованиям настоящих Правил.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. К доставке принимаются экспресс-отправления весом до 30 (тридцати) кг., с габаритами, не превышающими 330 (триста тридцать) см. в объёме или по сумме трех измерений (длина + высота + ширина < 330 см.). Доставка экспресс-отправлений с весом или габаритами, превышающими вышеуказанные (крупногабаритные и тяжеловесные экспресс-отправления) осуществляется Исполнителем при наличии такой возможности и при условии взаимного согласования Сторонами такой доставки.

Доставка крупногабаритных и тяжеловесных экспресс-отправлений для всех режимов доставки, кроме «эконом доставки» по России:

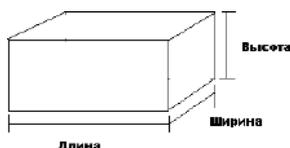
- Крупногабаритным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором сумма трех измерений хотя бы одного места превышает 280см.
- Тяжеловесным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором вес хотя бы одного места равен или превышает 80кг.

Доставка крупногабаритных и тяжеловесных экспресс-отправлений для режима доставки «эконом доставки» по России:

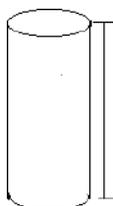
- Крупногабаритным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором в котором сумма трех измерений равна или превышает 300см.
 - Тяжеловесным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором вес хотя бы одного места превышает 100кг.
- Стоимость доставки негабаритных и тяжеловесных экспресс-отправлений определяется согласно тарифам, определяемых согласно приложениям к действующим договорам с коэффициентом 1.3.

1.2. Расчет стоимости доставки производится по фактическому значению физического веса экспресс-отправления с упаковкой. Если объемный вес экспресс-отправления превышает вес физический, то для целей расчета стоимости доставки экспресс-отправления принимается его объемный вес. Объемный вес экспресс-отправления рассчитывается исходя из размеров его упаковки по формуле:

Для коробки:



$$\frac{\text{Длина (см)} \times \text{ширина (см)} \times \text{высота (см)}}{5000} = \text{объемный вес (кг)}$$



Для рулона: $\text{Площадь круга (см}^2\text{)} \times \text{Высота (см)} = \text{объемный вес (кг)} / 5000$

Площадь круга = $\pi \times R^2$, где R - радиус круга (см), $\pi = 3.14$

Вес отправления, состоящего из нескольких мест, определяется суммированием веса каждого места.

1.3. При подготовке экспресс-отправления к доставке Исполнитель вправе произвести проверку соответствия веса, указанного Заказчиком (отправителем) в адресном бланке (накладной), фактическим значениям веса физического и объемного, при этом Исполнитель имеет право по результатам контрольной проверки внести в адресный бланк (накладную) соответствующие изменения веса. Исполнитель обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Заказчика о выявленных расхождениях в весе и отразить данную информацию в счете на оплату в разделе «примечание». Если Заказчик (отправитель) не согласен с корректировкой веса, он обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Исполнителя о своих возражениях, при этом Исполнитель вправе задержать отправку или доставку экспресс-отправления до согласования с Заказчиком такой корректировки. В случае, если в течение 3 (трех) часов с момента получения уведомления Заказчик не направит в адрес Исполнителя возражений по факту корректировки веса экспресс-отправления, такая корректировка веса считается Заказчиком согласованной.

1.4. Доставка экспресс-отправлений осуществляется Исполнителем в сроки, установленные условиями Договора и Приложений к нему. Сроки доставки экспресс-отправлений начинают исчисляться на следующий рабочий день с момента фактического приема экспресс-отправлений от Заказчика (отправителя). Точкой отсчета срока доставки экспресс-отправлений в пределах г. Москвы считается время приема отправления, указанное Заказчиком (отправителем) в адресном бланке (накладной).

2. ПРОЦЕДУРА ПРИЕМА ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ К ДОСТАВКЕ (если не предусмотрен иной регламент)

2.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

2.1.1. Для размещения заказа на вызов курьера и последующую доставку экспресс-отправлений Заказчик обязан обратиться в диспетчерскую службу Исполнителя с информацией: наименование Заказчика, номер договора, пункт назначения, указать характер отправления, количество мест, вес, габариты отправления, срочность и, по требованию Исполнителя, предоставить иную необходимую информацию. При этом Сторонами оговаривается время прибытия курьера Исполнителя для приема экспресс-отправления от Заказчика. Каждому заказу на вызов курьера Исполнитель присваивает индивидуальный номер.

2.1.2. Если у Заказчика имеются в наличии адресные бланки (накладные) Исполнителя, то они должны быть заполнены к приезду курьера. В случае отсутствия у Заказчика адресных бланков (накладных) или необходимых упаковочных материалов (конвертов или пакетов), то по просьбе Заказчика их предоставляет курьер.

2.1.3. По вопросам доупаковки экспресс-отправлений силами Исполнителя, либо доставки крупногабаритных или нестандартных экспресс-отправлений, Заказчика необходимо обращаться к своему менеджеру.

2.1.4. В заказе обязательно указывается полный адрес отправителя, контактный телефон, ответственное лицо и вес экспресс-отправления.

2.1.5. Если для осуществления приема экспресс-отправления от отправителя необходима доверенность, Заказчик обязан заблаговременно обеспечить отправителя такой доверенностью.

2.1.6. Заказчик обязан незамедлительно извещать Исполнителя о любых изменениях в заказе.

2.1.7. Курьер Исполнителя не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиком или Получателем, делать заявления или заверять документы от имени Исполнителя. Правоотношения Заказчика и Исполнителя строятся на телефонном, факсимильном или электронном общении, путем обмена официальными документами с ответственными сотрудниками Исполнителя.

2.2. ПРИЕМ ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ

2.2.1. Заказчик обязан подготовить экспресс-отправление непосредственно к приезду курьера Исполнителя. Время ожидания курьера не может превышать более 10 минут.

2.2.2. Заказчик (отправитель) обязан собственноручно заполнить соответствующие разделы адресных бланков (накладных) и, при необходимости, приложить сопроводительные документы. Курьер Исполнителя не имеет права заполнять эти разделы сопроводительных документов.

2.2.3. Адресный бланк (накладная) заполняется в электронном виде, в личном кабинете.

2.2.4. Заказчик (отправитель) несет ответственность за полноту и достоверность информации об отправителе, получателе, стоимости и содержании вложения экспресс-отправления.

2.2.5. В случае если при приеме экспресс-отправления от Заказчика (отправителя) у сотрудника Исполнителя возникнет предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов или о несоответствии описания вложения экспресс-отправления фактическому вложению, он вправе потребовать от Клиента (отправителя) произвести досмотр вложения в присутствии Заказчика.

2.3. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ

2.3.1. Исполнитель принимает экспресс-отправления от Заказчика (отправителя) в упакованном виде по количеству мест, заявленному Заказчиком в адресном бланке (накладной) Исполнителя. При приеме экспресс-отправлений сотрудник Исполнителя в присутствии Заказчика (отправителя) обязан промаркировать каждое место экспресс-отправления в соответствие с номером заказа и количеством мест.

2.3.2. Заказчик (отправитель) несет ответственность за упаковку экспресс-отправления в соответствии с характером вложения. Упаковка должна обеспечивать целостность и сохранность вложения экспресс-отправления при его транспортировке, хранении и доставке. Упаковка должна исключать несанкционированный доступ к вложению.

2.3.3. Экспресс-отправления должны быть запечатаны Заказчиком (отправителем). Исполнитель принимает экспресс-отправления от Заказчика (отправителя) в запечатанном виде и не производит проверку качества, количества и работоспособности вложения. Если вложение экспресс-отправления дорогостоящее, то места (коробки) должны быть перетянуты фирменным скотчем Заказчика (отправителя).

2.3.4. По запросу Заказчика (отправителя) Исполнитель может предоставить бесплатную фирменную упаковку для отправлений документов по России, СНГ и Миру:

- «Фирменный конверт», предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями (документами, деловыми бумагами и т.п.) весом до 1 (одного) кг. и максимальными габаритами 270мм x 350мм.;
- «Фирменный пакет», предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями и мелкогабаритными грузами весом до 5 (пяти) кг. и максимальными габаритами 370ммx410мм. Фирменный пакет имеет уникальный номер, который Заказчик (отправитель) по желанию может внести адресный бланк (накладную) в графу «номер пакета».

2.3.5. Для упаковки иных, не предусмотренных п. 2.3.4. настоящих Правил экспресс-отправлений, Заказчик (отправитель) использует собственный упаковочный материал. По договоренности и за отдельную оплату Исполнитель может предоставить Заказчику (отправителю) иные упаковочные материалы, а также оказать Заказчику (отправителю) услугу по упаковке/доупаковке таких экспресс-отправлений.

2.4. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРИЕМЕ К ДОСТАВКЕ

2.4.1. Заказчику (отправителю) запрещено предоставлять к пересылке и доставке экспресс-отправления, содержащие в качестве вложения следующие документы, товары и предметы:

1). Внутренние экспресс-отправления (по России):

- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- ядовитые животные и растения;
- денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты);
- документы, удостоверяющие личность (оригиналы);
- скоропортящиеся продукты питания, напитки;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников Исполнителя, пачкать или портить другие экспресс-отправления и используемое при обработке, перевозке и доставке оборудование.

2). Международные экспресс-отправления:

- паспорта или иные документы, подтверждающие личность, трудовые книжки, военные билеты;
- наличные деньги и их эквиваленты (кредитные карты, банковские карты (в том числе платежные), непогашенные чеки, сберегательные книжки, авиа и ж/д билеты с открытой датой), а также акции предприятий, акцизные марки и т.п.;
- опасные материалы (легковоспламеняющиеся и горючие материалы, газовые баллоны, растворители и т.д.);
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие и другие опасные вещества;
- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- личные вещи, а именно: драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них; бижутерия; цветные и черные металлы, изделия из них; образцы зерновых и других растительных культур, цветы; животные и их шкуры; художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, предметы декоративно-прикладного творчества); прах; книги, изданные до 1961 г.; энциклопедии и словари, изданные в СССР и РФ; географические карты; чертежи; спецификации; схемы монтажа оборудования; навигационные карты; текстильные изделия; изделия из дерева (кроме карандашей); изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь/ и т. д.); табачные изделия; продукты питания, напитки; медикаменты и медицинские товары; косметика и парфюмерия; батарейки, аккумуляторы, блоки питания; компьютеры, оргтехника и их комплектующие; платы; компакт диски с записью программного обеспечения и базами данных; видеокассеты Betacam; телефоны, часы, различные механизмы; порнографические материалы, другие материалы, унижающие человеческое достоинство.

2.4.2. Исполнитель не осуществляет прием и доставку экспресс-отправлений адресованных на А/Я, «до востребования», в воинские части, исправительные учреждения, а также доставку в адрес юридического лица конкретно поименованным физическим лицам или представителям юридического лица. В последнем случае, если экспресс-отправление было ошибочно принято Исполнителем к доставке, доставка осуществляется путем вручения экспресс-отправления любому представителю юридического лица, при этом услуга по доставке будет считаться оказанной надлежащим образом.

2.5. ПРИЕМ ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ С ПЕРЕСЧЕТОМ ВЛОЖЕНИЯ

2.5.1. При необходимости приема подлежащих вложению в экспресс-отправления материальных ценностей «по пересчету», сотрудник Исполнителя совместно с представителем Заказчика (отправителя) оформляют Акт приема-передачи, по которому сотрудник Исполнителя принимает данные материальные ценности от Заказчика (отправителя) и сдает их на склад Исполнителя для дальнейшей обработки и доставки.

2.5.2. В случае если материальные ценности подлежат дальнейшей сортировке, Заказчик помимо Акта приема-передачи предоставляет Список отправляемого в каждый пункт назначения. В соответствии с этим Списком происходит сортировка и упаковка на складе Исполнителя. После того, как экспресс-отправление подготовлено к отправке, сотрудник Исполнителя к каждому сформированному экспресс-отправлению прилагает Перечень вложения. Стоимость данной услуги не входит в тарифы Исполнителя и оплачивается Заказчиком (отправителем) отдельно.

2.6. ПРАВО ДОСМОТРА

2.6.1. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе досмотреть любое принимаемое к доставке экспресс-отправление, если у него возникнет обоснованное предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов. При этом вскрытие экспресс-отправления производится Заказчиком (отправителем) в присутствии сотрудника Исполнителя. После досмотра сотрудник Исполнителя принимает экспресс-отправление от Заказчика (отправителя) только в запечатанном виде.

2.6.2. При необходимости, сотрудник Исполнителя может потребовать от Заказчика (отправителя) предоставления дополнительных документов, свидетельствующих о характере и свойствах вложения экспресс-отправления: сертификаты, лицензии, гарантийные письма и др.

3. ДОСТАВКА ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ

3.1. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДОСТАВКИ

3.1.1. Исполнитель осуществляет доставку экспресс-отправлений по принципу «от двери до двери» по адресу, указанному в адресном

бланке (накладной).

3.1.2. Экспресс-отправления доставляются по рабочим дням с 9-00 до 18-00 часов. Сроки доставки по частным адресам могут быть увеличены. Возможность доставки в иное время (праздничный, выходной день т. п.) предварительно согласовывается с клиентским отделом Исполнителя.

3.1.3. В случае если Исполнитель по независящим от него причинам не смог осуществить доставку с первого раза, повторная доставка экспресс-отправление осуществляется Исполнителем без взимания с Заказчика (отправителя) дополнительной платы.

3.1.4. В случае неосуществленной доставки (не по вине Исполнителя) на территории России отправление может быть:

- По получении соответствующего указания возвращено отправителю - возврат экспресс-отправления осуществляется по тарифу «за доставку»;
- По указанию Заказчика (отправителя) доставлено по новому адресу (переадресация). При переадресации экспресс-отправления по Москве, Московской области или в пределах одного и того же населенного пункта или города РФ с Заказчика (отправителя) взимается тариф, предусмотренный условиями Договора. В случае переадресации экспресс-отправления из города в город стоимость доставки определяется в соответствии с основным тарифом «за доставку»;
- Уничтожено - по получении от Заказчика (отправителя) соответствующего указания.

3.1.5. При вручении экспресс-отправления получателю последний обязан заполнить соответствующие графы Раздела 11 адресного бланка (накладной). Отказ получателя от заполнения адресного бланка (накладной) Исполнителя приравнивается к отказу адресата от получения, предназначенного ему экспресс-отправления.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТАВКАХ

4.1. По запросам Заказчика Исполнитель обязан предоставлять информацию о доставках экспресс-отправлений. Информация предоставляется в виде отчетов, направляемых в адрес Заказчика посредством электронной почты. Периодичность и адрес для отправки отчета согласовывается Заказчиком с менеджером клиентского отдела Исполнителя.

4.2. Заказчик имеет возможность получить информацию о статусе доставки экспресс-отправлений на сайте Исполнителя.

4.3. Возможность оказания Заказчику (отправителю) услуги по доставке оригинала или заверенной Исполнителем копии адресного бланка (накладной) с подписью получателя в получении экспресс-отправления и стоимость такой услуги согласовывается Заказчиком с менеджером клиентского отдела Исполнителя.

4.4. Оригиналы доставочных документов архивируются и хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев от даты доставки.

5. СОХРАННОСТЬ

5.1. Соблюдением условия сохранности экспресс-отправления считается его доставка и вручение под расписку адресату при отсутствии внешнего повреждения или нарушения целостности упаковки и соответствия веса экспресс-отправления весу, определенному при его приеме.

5.2. В случае если при вручении экспресс-отправления будут выявлены повреждения или нарушения целостности его упаковки, получатель обязан при непосредственном участии Исполнителя составить соответствующий Акт. При этом производится вскрытие экспресс-отправления, осмотр и пересчет его вложения. Полученные данные (в том числе идентификационные признаки вложения) отражаются в вышеуказанном Акте. Составление Акта получателем/отправителем в одностороннем порядке недопустимо и не влечет никаких юридических последствий.

6. СТРАХОВАНИЕ

6.1. Страхование вложения экспресс-отправлений осуществляется Исполнителем в случае, если Заказчик в личном кабинете в сведениях о грузе в графе «описание» указал полное и подробное описание страхуемого груза, а в графе «условия доставки» в строке «страхование» указал объявленную стоимость груза.

6.2. Страхование осуществляется Исполнителем за счет и в пользу Заказчика в соответствии с условиями Договора (Генерального полиса) и Правил страхования. Выбор страховой компании остается за Исполнителем.

6.3. Оплата за страхование (страховой взнос) составляет 1% от страховой суммы, но не менее 50 (пятидесяти) рублей, и включает в себя страховую премию Страховщика и вознаграждение Исполнителя за оказанные услуги по оформлению документов на страхование. Под «страховой суммой» понимается объявленная Заказчиком стоимость вложения экспресс-отправления, при этом объявленная стоимость вложения не должна превышать его действительную стоимость. При передаче подлежащего страхованию экспресс-отправления Исполнителю для доставки Заказчик обязан передать Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость вложения экспресс-отправления.

7. НЕСТАНДАРТНЫЕ УСЛУГИ

7.1. РАССЫЛКА

РАССЫЛКА - нестандартная услуга Исполнителя по одновременной доставке либо доставке в определенные периоды отправок Заказчика по адресам и в количестве, указанном Заказчиком в соответствующей Заявке.

7.1.1. В рамках услуги РАССЫЛКА Исполнитель обеспечивает и выполняет: получение от Заказчика грузов, содержащих товарно-материальные ценности (далее - ТМЦ), их временное хранение, расконсолидацию, комплектацию отправок в полном соответствии с информацией, содержащейся в Заявке Заказчика, оформление адресных бланков (накладных), упаковку/доупаковку, предоставление упаковочного материала, перевозку и доставку отправок адресатам, указанным Заказчиком в соответствующей Заявке.

7.1.2. Заявка на РАССЫЛКУ принимается от Заказчика по электронной почте при условии, если она направлена с адреса, указанного в Договоре о предоставлении услуг. В иных случаях Заявка принимается в письменной форме, заверенная подписью уполномоченного лица и печатью Заказчика.

7.1.3. Приемка Исполнителем товарно-материальных ценностей (ТМЦ) от Заказчика, вне зависимости от того, чьими силами производится доставка ТМЦ на склад Исполнителя, оформляется одним из следующих документов:

- Акт приема-передачи;
- Накладная ТОРГ-12;
- ТТН (товарно-транспортная накладная)

Обязанность по оформлению вышеуказанного документа лежит на Заказчике, при этом документ в обязательном порядке должен быть заверен подписью уполномоченного лица Заказчика с указанием его должности, ФИО и печатью Заказчика.

7.1.4. Комплектация отправок и оформление доставочных адресных бланков (накладных) осуществляются Исполнителем в полном соответствии с информацией, содержащейся в Заявке Заказчика.

7.1.5. Срок осуществления работ по подбору товара согласовывается индивидуально и зависит от объема груза и сложности комплектации. Стандартный срок обработки и комплектации рассылок составляет - 1 сутки (считаются рабочие дни).

7.1.6. По окончании комплектации отправок Исполнителем оформляется Ведомость рассылки (далее - Ведомость), содержащая информацию об отправителе, получателях, количестве отправок, наименованию и количестве вложения, фактическому весу отправок и стоимости доставки. Ведомость незамедлительно направляется на согласование в адрес Заказчика по адресу электронной почты, указанному в Договоре о предоставлении услуг. Одновременно в адрес Заказчика направляется для согласования Ведомость на бумажном носителе. По получении Ведомости Заказчик обязан согласовать ее путем заверения подписью уполномоченного лица с указанием его должности, ФИО и печатью Заказчика, и незамедлительно (в этот же день) вернуть заверенную Ведомость в адрес Исполнителя.

7.1.7. Сроки доставки отправок, доставляемых Исполнителем в рамках оказания услуги РАССЫЛКА, начинают исчисляться с момента получения Исполнителем согласованной Заказчиком Ведомости рассылки.

7.2. ХРАНЕНИЕ

7.2.1. Для целей учета услуги по хранению товарно-материальных ценностей (далее - ТМЦ) Заказчика за единицу измерения принимается 1 (одно) паллетто-место габаритами 0,8 м. х 1,2 м. х 1,5 м. В случае если фактическая высота паллетто-места будет менее 1,5 м., в целях расчета стоимости оказанных услуг принимается высота равная 1,5 м.

7.2.2. Паллетто-место формируется по каждому наименованию товара и коду продукции вне зависимости от количества мест однородного товара или продукции. Формирование паллетто-места разнородным товаром или продукцией не допускается.

7.2.3. Срок хранения - до востребования. Под моментом востребования признается момент получения Исполнителем от Заказчика заявки/поручения на доставку ТМЦ или уничтожение их остатков, либо момент подписания Сторонами Акта приема-передачи, оформляемого Сторонами в момент возврата Исполнителем ТМЦ в адрес Заказчика.

8. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению услуг по доставке экспресс-отправлений Заказчик вправе предъявить Исполнителю Претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

8.2. Претензия предъявляется в письменной форме

8.3. К Претензии об утрате или недостатке вложения экспресс-отправления Заказчик обязан приложить документы, подтверждающие право на предъявление Претензии, копию адресного бланка (накладной), копию Акта о нарушении целостности упаковки (с подписью сотрудника Исполнителя) и документы, подтверждающие количество и стоимость вложения экспресс-отправления, в подлиннике или их нотариально заверенные копии.

8.4. Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) экспресс-отправления принимаются Исполнителем при предъявлении Заказчиком надлежащим образом заверенной копии адресного бланка (накладной) с указанными на нем сотрудником Исполнителя датой и временем приема экспресс-отправления от отправителя и датой и временем вручения экспресс-отправления получателю.

8.5. Претензии к Исполнителю могут быть заявлены Заказчиком в течение 6 (шести) месяцев со дня вручения Клиентом экспресс-отправления Исполнителю для доставки.

8.6. Исполнитель обязан рассмотреть Претензию и в письменной форме уведомить Заказчика об удовлетворении или отклонении Претензии в течение 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения.

8.7. В случае отказа Исполнителя в удовлетворении Претензии, согласия Исполнителя удовлетворить Претензию частично либо неполучения от Исполнителя ответа в срок, предусмотренный п. 8.6. настоящих Правил, Заказчик вправе предъявить соответствующий иск в суд.