

## 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 обхвате 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:**

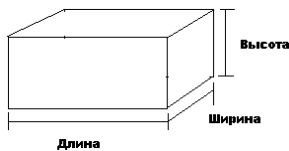
- Крупногабаритным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором сумма трех измерений хотя бы одного места превышают 280см.
- Тяжеловесным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором вес хотя бы одного места равен или превышает 80кг.

**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 тарифов, определяемых согласно приложений к действующим договорам с коэффициентом 1,3.

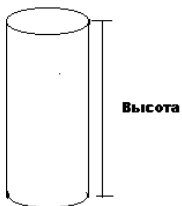
1.2. Расчет стоимости доставки производится по фактическому значению физического веса экспресс-отправления с упаковкой. Если объемный вес экспресс-отправления превышает вес физический, то для целей расчета стоимости доставки экспресс-отправления принимается его объемный вес. Объемный вес экспресс-отправления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



Для коробки:

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

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



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

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 Клиентом (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 Клиента о выявленных расхождениях в весе и отразить данную информацию в счете на оплату в разделе «примечание». Если Клиент (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 Клиентом такой корректировки. В случае, если в течение 3 (трех) часов с момента получения уведомления Клиент не направит в адрес Исполнителя возражений по факту корректировки веса экспресс-отправления, такая корректировка веса считается Клиентом 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 Клиента (отправителя).

Точкой отсчета срока доставки экспресс-отправлений считается время приема отправления, указанное Клиентом (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 Клиент обязан обратиться в диспетчерскую службу Исполнителя с информацией: наименование Клиента, 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 Клиента.

Каждому заказу на вызов курьера Исполнитель присваивает индивидуальный номер.

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

2.1.3. По вопросам доупаковки экспресс-отправлений силами Исполнителя, либо доставки крупногабаритных или нестандартных экспресс-отправлений, Клиенту 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, Клиент обязан заблаговременно обеспечить отправителя такой доверенностью.

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

2.1.7. Курьер Исполнителя не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Клиентом или Получателем, делать заявления или заверять документы от имени Исполнителя. Правоотношения Клиента 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. Клиент обязан подготовить экспресс-отправление непосредственно к приезду курьера Исполнителя. Время ожидания курьера не может превышать более 10 минут.

2.2.2. Клиент (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. Клиент (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 Клиента (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 Клиента.

### **2.3. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ**

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

2.3.2. Клиент (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 Клиентом (отправителем). Исполнитель принимает экспресс-отправления от Клиента (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 Клиента (отправителя).

2.3.4. По запросу Клиента (отправителя) Исполнитель может предоставить бесплатную фирменную упаковку для отправок 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 х 350мм.;

- «Фирменный пакет» предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями и мелкогабаритными грузами весом до 5 (пяти) кг. и максимальными габаритами 370ммх410мм. Фирменный пакет имеет уникальный номер, который Клиент (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, Клиент (отправитель) использует собственный упаковочный материал.

По договоренности и за отдельную оплату Исполнитель может предоставить Клиенту (отправителю) иные упаковочные материалы, а также оказать Клиенту (отправителю) услугу по упаковке/доупаковке таких экспресс-отправлений.

## 2.4. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРИЕМЕ К ДОСТАВКЕ

2.4.1. Клиенту (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 так же 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 Клиента (отправителя) оформляют Акт приема-передачи, по которому сотрудник Исполнителя принимает данные материальные ценности от Клиента (отправителя) и сдает их на склад Исполнителя для дальнейшей обработки и доставки.

В случае если материальные ценности подлежат дальнейшей сортировке, Клиент 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 Клиентом (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 Клиентом (отправителем) в присутствии сотрудника Исполнителя. После досмотра сотрудник Исполнителя принимает экспресс-отправление от Клиента (отправителя) только в запечатанном виде.

При необходимости, сотрудник Исполнителя может потребовать от Клиента (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 и 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 Клиента (отправителя) дополнительной платы.

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

1. По получении соответствующего указания возвращено отправителю - возврат экспресс-отправления осуществляется по тарифу «за доставку»;

2. По указанию Клиента (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 Клиента (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»;

3. Уничтожено – по получении от Клиента (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 Клиента Исполнитель обязан предоставлять информацию о доставках экспресс-отправлений. Информация предоставляется в виде отчетов, направляемых в адрес Клиента посредством электронной почты. Периодичность и адрес для отправки отчета согласовывается Клиентом с менеджером Клиентского отдела Исполнителя.

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

4.3. Возможность оказания Клиенту (отправителю) услуги по доставке оригинала или заверенной Исполнителем копии адресного бланка (накладной) с подписью получателя в получении экспресс-отправления и стоимость такой услуги согласовывается Клиентом 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 по заявкам Клиента. Заявкой на страхование вложения экспресс-отправления считается надлежащее заполнение Клиентом Раздела 4 адресного бланка (накладной).

6.2. Страхование осуществляется Исполнителем за счет и в пользу Клиента в Страховом публичном акционерном обществе «Ингосстрах» в соответствии с условиями Договора (Генерального полиса) и Правил страхования.

6.3. Оплата за страхование (страховой взнос) составляет 0,5% от страховой суммы и включает в себя страховую премию Страховщика и вознаграждение Исполнителя за оказанные услуги по оформлению документов на страхование. Под «страховой суммой» понимается объявленная Клиентом стоимость вложения экспресс-отправления, при этом объявленная стоимость вложения не должна превышать его действительную стоимость. При передаче подлежащего страхованию экспресс-отправления Исполнителю для доставки Клиент 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 Клиента по адресам и в количестве, указанном Клиентом в соответствующей Заявке.

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

7.1.2. Заявка на РАССЫЛКУ принимается от Клиента 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 Клиента.

7.1.3. Приемка Исполнителем товарно-материальных ценностей (ТМЦ) от Клиента, 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 Клиенте, при этом документ в обязательном порядке должен быть заверен подписью уполномоченного лица Клиента с указанием его должности, ФИО и печатью Клиента.

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

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 отправлений Исполнителем оформляется Ведомость рассылки (далее – Ведомость), содержащая информацию об отправителе, получателях, количестве отправлений, наименованию и количестве вложения, фактическому весу отправлений и стоимости доставки. Ведомость незамедлительно направляется на согласование в адрес Клиента по адресу электронной почты, указанному в Договоре о предоставлении услуг. Одновременно в адрес Клиента направляется для согласования Ведомость на бумажном носителе.

По получении Ведомости Клиент обязан согласовать ее путем заверения подписью уполномоченного лица с указанием его должности, ФИО и печатью Клиента, и незамедлительно (в этот же день) вернуть заверенную Ведомость в адрес Исполнителя.

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

## 7.2. ХРАНЕНИЕ

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

7.2.2. Палеттоместо формируется по каждому наименованию товара и коду продукции вне зависимости от количества мест однородного товара или продукции. Формирование палеттоместа разнородным товаром или продукцией не допускается.

7.2.3. Срок хранения – до востребования. Под моментом востребования признается момент получения Исполнителем от Клиента 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 Клиента.

## **8. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ**

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению услуг по доставке экспресс-отправлений Клиент 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 Клиент 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 Клиентом 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 Клиентом 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 Клиента 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, Клиент вправе предъявить соответствующий иск в суд.