

**Регламент оказания возмездных транспортно-экспедиционных услуг
(Утвержден ИП Ильченко В. Д. транспортная компания “ТК” от 01.02.2024г.)**

Регламент транспортно-экспедиционных услуг (далее - Регламент) разработан для определения порядка оказания услуг по приему, хранению, перевозке и выдаче грузов, а также для обеспечения прозрачности и эффективности деятельности компании. Данный Регламент является неотъемлемой частью договора, заключаемого между Экспедитором и Клиентом, и определяет права и обязанности сторон в процессе оказания транспортно-экспедиционных услуг.

1. Понятия

«Вес отправления» - масса груза, указанная в заявке на доставку.

«Вложение»- наполнение Груза, такое как товарно-материальные ценности, корреспонденция, личные вещи и т.п.

«Груз» – объект, переданный Клиентом\Грузоотправителем, для доставки\транспортировки Грузополучателю.

«Грузоотправитель» - лицо, которое направляет груз на доставку.

"Грузополучатель" - лицо, которое получает груз при доставке

«Документ, удостоверяющий личность» - для граждан РФ:

- Паспорт гражданина РФ, Удостоверение личности военнослужащего РФ, Военный билет, Временное удостоверение личности гражданина РФ.

«Доставка»- перемещение Груза клиента из\в ПВЗ

«Заказ» - договор на оказание услуг по доставке груза

«Клиент» - в соответствии с законодательством Российской Федерации Клиентом может выступать как Заказчик услуги, так и Грузоотправитель, либо Грузополучатель, в связи с чем соответствующие пункты договора, регламентирующие права и обязанности Клиента, применяются к нему в той части, в которой те или иные права и обязанности предусмотрены законодательством РФ и Договором для Заказчика услуги, Грузоотправителя или Грузополучателя соответственно.

«Накладная»- экспедиторская расписка, документ, оформляемый на каждый Груз, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Грузоотправителя и Грузополучателя, характере и свойствах Груза, датах принятия и выдачи Груза, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер.

«Наложный платеж» - способ оплаты услуг доставки, при котором грузополучатель оплачивает товар при получении.

«Обработка заказа» - комплекс действий, связанных с приемом и обработкой заказов на услуги доставки грузов.

«Объявленная стоимость груза»- оценочная, по мнению Клиента, стоимость Груза(страховка груза).

«ПВЗ» - пункт выдачи заказов, место, где получатель может забрать и\или сдать (отправить) свой груз.

«Прием груза» - процесс приема Груза от Грузоотправителя на доставку.

«Сбор за объявленную стоимость»- стоимость дополнительной услуги «Гарантия выплаты»

«Срок доставки» - период времени, в течение которого организация обязуется доставить груз от отправителя к получателю.

2 Общие условия оказания транспортно-экспедиционных услуг

2.1 Расчет стоимости доставки.

2.1.1 Экспедитор осуществляет расчет стоимости услуг за доставку Груза, исходя из наибольшего значения физического и/или объемного веса. Округление веса производится в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см)*ширина (см)*высота (см)/5000. Экспедитор имеет право повторно взвесить и перемерить Груз на специальном оборудовании, с целью подтверждения правильности расчета стоимости доставки, основанного на данных о весе и/или габаритах Груза, указанных Клиентом при оформлении заявки и/или соответствующей накладной.

В случае расхождения данных, за основу определения стоимости услуги берется наибольший объемный или физический вес Груза, установленный Экспедитором, а Клиент оплачивает услугу доставки Груза, исходя из стоимости, рассчитанной Экспедитором. Экспедитор также вправе изменить тариф по согласованию с Клиентом, в случае если фактические габариты либо вес Отправления превышают максимально возможные значения для выбранного Клиентом тарифа. Если Груз состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из наибольшего показателя объемного или физического веса.

2.1.1. До выполнения услуг транспортировки грузов плательщик уведомляется о стоимости экспедиторских услуг по доставке груза.

2.1.3. Стоимость услуг Экспедитора указана без учета стоимости таможенного оформления, пошлин, экспортных пошлин, таможенных сборов, налогов/НДС и любых местных пошлин, сборов и налогов, когда таковые являются применимыми в соответствии с действующим законодательством.

2.2. Сроки доставки.

2.2.1. Сроки доставки исчисляются в рабочих днях и не включают день приема Груза, выходные дни, праздничные дни федерального или регионального значения, дни необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности и досмотром содержимого Груза как Экспедитором, так и уполномоченными органами, а также иные события вне контроля Экспедитора, согласно п.6.12. настоящего Регламента. При этом, если плановая дата доставки Груза приходится на календарный день недели - пятница, а фактически доставка состоялась в один из календарных дней недели - суббота/воскресенье/понедельник, то срок доставки считается нарушенным на 1 календарный день. Фактическим сроком завершения услуги доставки Груза считается момент направления Экспедитором в адрес Клиента уведомления о прибытии соответствующего Груза на склад/ПВЗ Экспедитора. После направления Экспедитором в адрес Клиента уведомления о прибытии соответствующего Груза в место его получения, исчисление срока доставки, установленного для соответствующего режима доставки, прекращается.

2.2.2. Экспедитор оставляет за собой право в календарном месяце декабре изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Клиентом.

2.2.3. Изменение условий заказа Клиентом/Грузоотправителем в отношении фактического Грузополучателя и/или его контактного номера телефона, осуществляется одним из следующих способов:

- непосредственно Клиентом, при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи письменного заявления в соответствующем ПВЗ Экспедитора.

-непосредственно Грузоотправителем при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи письменного заявления в соответствующем ПВЗ Экспедитора.

2.3. Иные общие условия оказания услуг.

2.3.1. В целях обеспечения безопасности процесса доставки/пересылки, Экспедитор вправе досматривать груз на предмет проверки наличия/отсутствия вложений, относящихся к категории опасных и/или запрещенных к пересылке в соответствии с требованиями настоящего

Регламента и/или действующего законодательства. При приеме Груза от Клиента/грузоотправителя к доставке/пересылке Экспедитор вправе потребовать от Клиента/Грузоотправителя предъявить к осмотру вложение, передаваемое для доставки/пересылки. В указанном случае Клиент/Грузоотправитель обязан предъявить к осмотру Экспедитора вложение в соответствующий Груз. В данном случае вскрытие соответствующего Груза в присутствии Экспедитора производится самостоятельно.

В случае отказа Клиента/Грузоотправителя от предъявления Экспедитору вложения в Груз для проведения его осмотра, Экспедитор вправе отказать в оказании транспортно-экспедиционных услуг данного груза.

2.3.2. Клиент соглашается с тем, что Груз может быть вскрыт, а его содержимое досмотрено Экспедитором или уполномоченным законом лицом в любой момент времени доставки/пересылки Груза, без предварительного уведомления Клиента.

В случае необходимости вскрытия и досмотра Груза после приема для доставки/пересылки, вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного сотрудника Экспедитора. При вскрытии и досмотре Груза после приема для доставки/пересылки, составляется Акт по форме Экспедитора, в котором описывается состояние Груза, указывается его масса и что именно является вложением в соответствующий Груз, фиксируются результаты досмотра вложения, а также номер стикера безопасности, которым опечатан соответствующий Груз.

2.3.3. В случае если будет обнаружено, что вложение является опасным и/или запрещенным к пересылке, либо является неразрешенным для доставки/пересылки в соответствии с настоящим Регламентом и действующим законодательством, вложение в соответствующий Груз подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату Груза возлагаются на Клиента, стоимость услуг по возврату Груза оплачивается Клиентом авансовым платежом. В случае невозможности возврата опасного и/или запрещенного вложения Клиенту силами Экспедитора, Клиент обязуется в течение 3-х рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Экспедитора (направленного с использованием средств телефонной или электронной связи) осуществить самовывоз соответствующего Груза со склада Экспедитора. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Груза, Экспедитор освобождается от ответственности за сохранность и возврат соответствующего Груза Клиенту. В целях сокращения и/или исключения негативных последствий, связанных с невозможностью возврата опасного и/или запрещенного вложения и/или нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза соответствующего Груза, Экспедитор вправе по своему усмотрению в пределах, установленных применимым законодательством, распорядиться Грузом, содержащим опасное и/или запрещенное вложение.

2.3.4. Экспедитор вправе потребовать от Клиента/Грузоотправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения транспортируемого Груза (включая, но не ограничиваясь: лицензии, сертификаты, свидетельства).

2.3.5. Клиент обязан обеспечить свободный доступ к адресу (месту) приема/доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска/пропуска/доверенности, иных необходимых документов).

2.3.6. Норма времени на забор/вручение Груза с режимом "до/от двери" составляет 15-ть минут. Норма исчисляется с момента прибытия уполномоченного представителя Экспедитора по адресу и до момента забора/вручения Груза (подписания накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения Клиентом данной нормы (наличие очереди на прием/доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность Отправления к отправке и т.п.), уполномоченный представитель Экспедитора вправе убыть с данного адреса, либо

зафиксировать Грузоотправителя/Грузополучателя, в целях забора/вручения Груза с оплатой тарифа за ожидание свыше 15-ти минут.

2.3.7. Груз весом более 30 кг (объемного или физического веса) доставляются до подъезда здания. Подъем на этаж является дополнительной услугой, которая осуществляется за дополнительную плату в размере, указанном на сайте

2.3.8. Экспедитор вправе в одностороннем порядке:

- Отказаться от оказания услуг в случае:

-отказа Клиента предоставить Экспедитору необходимую информацию и/или документацию для надлежащего оказания услуг, а также в случае отказа Клиента/Грузоотправителя от вскрытия Груза для осмотра сотрудником Экспедитора при его приемке для доставки/транспортировки;

- если в Грузе выявлено вложение, не подлежащее доставке/транспортировке в соответствии с условиями настоящего Регламента и действующего законодательства, либо вложение, доставка которого требует обязательного дополнительного согласования с Экспедитором, но доставка, которого не была дополнительно согласована;

-если у Грузоотправителя отсутствуют документы, удостоверяющие личность и/или доверенность (от юридического лица);

- в случае передачи Груза в упаковке, не соответствующей требованиям;

- в случае, если при выборе Клиентом режима доставки «до пункта выдачи заказов», весогабаритные характеристики Отправления не соответствуют по своим габаритам/весу помещению пункта выдачи заказов.

-если поведение клиента является странным, агрессивным, сотрудник в праве отказать в услуге, без уточнения причины в устной форме.

2.3.9. В целях исполнения Договора Экспедитором, Клиент передает Экспедитору персональные данные Грузополучателей, своих представителей и свои. Клиент, делая заявку на доставку Груза, и передавая Экспедитору Груз передает персональные данные, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона и гарантирует, что получил согласие субъектов персональных данных на сбор, хранение, передачу (в том числе передачу третьим лицам привлеченным Экспедитору для исполнения обязательств по настоящему договору), уничтожение и обработку персональных данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом сроком на 6 месяцев. Грузополучатель обязан при выдаче Груза заполнить в накладной данные документа, удостоверяющего его личность. Клиент, передавая Экспедитору груз для доставки, обязуется уведомить Грузополучателя о необходимости заполнения паспортных данных в накладной.

2.3.10. Электронные документы и факсимильные копии документов, при условии их подписания уполномоченными лицами, переписка по электронной почте и в мессенджерах (системах мгновенного обмена сообщениями), обращения, направленные посредством личного кабинета Клиента на сайте Экспедитора, имеют юридическую силу и могут служить основанием для исполнения обязательств.

2.3.11.. Сторонами согласовано и Клиентом подтверждено согласие на получение кассового чека в электронной форме, путем его предоставления на абонентский номер или электронную почту Клиента

3. Прием Груза

3.1. Оказание услуг по доставке Груза осуществляется при условии оформления Клиентом/Грузоотправителем соответствующей накладной, упаковки и нанесения уникального номера на каждое место Груза.

3.2. Экспедитором установлены несколько способов оформления накладных Клиентом:

- непосредственно в офисе Экспедитора (в том числе ПВЗ)
- по приезду курьера (формы накладной указаны на сайте Экспедитора)
- мессенджерах (системах мгновенного обмена сообщениями)

Накладная на бумажном носителе в обязательном порядке подписывается Грузоотправителем, а накладная, оформленная с помощью электронных или иных технических средств, признается подписанной Клиентом в момент оформления накладной, Экспедитором – в момент получения Груза от Клиента. Подписывая накладную (либо оформляя накладную, если Груз передается по электронной накладной и не распечатывается на бумажном носителе), Грузоотправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных (адрес, номер телефона, наименование и ФИО грузоотправителя/грузополучателя) и информации о Грузе: наименование, вес, габариты, описание, размер наложенного платежа, объявленная стоимость.

3.3. Заявка на вызов Экспедитора для доставки Груза направляется Клиентом посредством использования средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Экспедитора.

Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Грузополучателя и Грузоотправителя, общую характеристику Груза, вес, габариты упаковки в сантиметрах, порядок оплаты.

3.4. Груз не может быть принят для доставки Экспедитором в случаях если вложение является опасным, включая, но не ограничиваясь вложениями, запрещёнными Технической инструкцией ИКАО (Международная Организация Гражданской Авиации), Положением об Опасных грузах ИАТА (Международная Ассоциация Воздушного Транспорта), Международным кодексом морской перевозки опасных грузов, Европейским Соглашением о международной дорожной перевозке опасных грузов или другими национальными или международными правовыми актами, регулирующими транспортировку опасных отправок и/или вложения входят в список запрещенных для передачи Экспедитору для доставки и/или хранения. Список запрещенных вложений указан в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.5. Клиент обязуется обеспечить упаковку Груза согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту, правильно и разборчиво заполнять и подписывать накладную, предоставлять достоверную информацию о содержимом Груза, необходимые сопроводительные документы, а также не передавать для доставки Грузы, запрещенные к пересылке или для доставки которых требуется специальное разрешение. Клиент обязан упаковать Груз способом, исключающим повреждение вложения в процессе оказания услуг. Упаковка Груза должна соответствовать характеру его вложения, условиям доставки и продолжительности в пути, исключая возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения упаковки, а также порчи других Грузов и причинения вреда работникам Экспедитора. Если упаковка Груза отсутствует или выполнена с нарушением требований, Экспедитор может предложить Клиенту дополнительную платную упаковку отправления. 3.8. Дополнительные условия оказания услуг, применяемые к отдельным типам клиентов.

3.6. Прием Отправлений от физических лиц:

- а) для режимов «от склада» и «от двери» - осуществляется на основании предъявленного физическим лицом оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием отправления. Прием Отправлений физических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер документа, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и проставления подписи физического лица)
- б) в случае, если Клиент-физическое лицо не указал объявленную стоимость Отправления, объявленная стоимость считается равной сто (сто) рублей, дополнительный сбор за

объявленную стоимость с Клиента не взимается. Данное положение также применяется и к клиентам-юридическим лицам и к клиентам-интернет-магазинам.

3.7. Прием отправлений от юридических лиц

а) осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием отправления и доверенности с правом передачи на отправку отправлений от имени юридического лица. Прием отправлений от юридических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и доверенности (номер, дата выдачи), проставления подписи физического лица, а также снятия сканированной копии доверенности.

б) Клиент - юридическое лицо принимает на себя обязанность по незамедлительному уведомлению Экспедитора об отмене доверенности представителя (на следующий день после наступления события). Уведомление осуществляется путем подачи письменного заявления в офисе Экспедитора. В случае не уведомления или несвоевременного уведомления Клиент несет риск неблагоприятных последствий.

3.8. Клиент обязан самостоятельно проверить отсутствие содержимого передаваемого Груза в списке товаров, запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Клиент обязан не передавать Экспедитору для доставки отправления, указанные в списке запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Список таких товаров размещен на стенде в пвз.

3.9. Оформляя заказ, Клиент поручает Экспедитору организовать процедуру таможенного оформления таможенным представителем от имени Клиента. Клиент также соглашается с тем, что Экспедитор может выступать номинальным грузополучателем с единственной целью - назначение таможенного представителя для проведения таможенного оформления. Таможенный представитель осуществляет таможенное сопровождение от имени Клиента, действуя в интересах Клиента.

4 Вручение Груза

4.1. Груз доставляется до места нахождения пункта выдачи заказов Экспедитора (далее по тексту «до ПВЗ»), либо по адресу грузополучателя, случае приобретения дополнительной услуги (доставки груза «до двери»).

4.1.1. При доставке Отправления по тарифу «до двери»:

- вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. Допускается выдача Груза по адресу доставки груза иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность грузополучателя, указанного в накладной и лица, фактически принявшего отправление. Данные документа, удостоверяющего личность грузополучателя и личность лица, принявшего груз по адресу доставки, указываются в накладной. Вручение Груза юридическому лицу, являющемуся грузополучателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. Указание в накладной Клиентом/Грузополучателя контактного лица организации-получателя не означает обязанность Экспедитора вручить груз только данному контактному лицу. Полномочия представителя грузополучателя на получение Груза могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Груза, в том числе исходя из того, что представитель Грузополучателя находится по адресу, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресован Груз, либо может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем.

4.1.2. При доставке по тарифу «до ПВЗ»:

- вручение Груза производится физическому лицу, указанному в качестве грузополучателя в накладной при предъявлении документа, удостоверяющего личность, с указанием Грузополучателя в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

- вручение Груза юридическому лицу, являющемуся грузополучателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и документ, удостоверяющий личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

4.1.3. При любом режиме доставки в адрес физических и юридических лиц Экспедитор имеет право дополнительно к вышеизложенному провести идентификацию личности Получателя посредством телефонного звонка на номер телефона грузополучателя, указанного в накладной.

4.2. Груз не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

4.3. Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Экспедитором без гарантии отчета о доставке в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в канцеляриях приём отправок осуществляется без подписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

4.4. Экспедитор уведомляет грузополучателя о поступлении груза с режимом доставки «до ПВЗ» в день поступления Груза на склад и готовности к выдаче. Уведомление осуществляется посредством уведомления на электронную почту, мессенджеров или SMS, либо в личном кабинете клиента на сайте Экспедитора.

4.5. Курьер информирует грузополучателя о приезде за 30-60 минут до приезда посредством звонка на указанный номер грузополучателя в заявке.

4.6. При вручении груза грузополучатель осуществляет фиксирование:

- данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа);

- реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Указанные данные фиксируются путем их внесения грузополучателем в установленные Экспедитором типовые формы (бланки) накладных, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата или его уполномоченного представителя, используемых для оказания услуг по приему/доставке/выдаче Груза и обработки персональных данных, или с использованием определенного Экспедитора иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о Получателе. Факт вручения груза подтверждается подписью грузополучателя (его уполномоченного представителя) или иным определенным экспедитором способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения груза.

- при дополнительной идентификации личности грузополучателя с использованием проверочного кода, направленного в SMS на мобильный номер получателя, указанный в накладной, в накладной осуществляется фиксирование проверочного кода, озвученного грузополучателем. Клиент уведомлен и согласен, что Экспедитор не производит юридическую экспертизу документов, удостоверяющих личность, а также подлинности подписей и печатей, содержащихся в доверенностях представителей грузополучателя.

4.7. При доставке Груза Клиента интернет-магазина грузополучатель имеет право в присутствии представителя Экспедитора и до оплаты стоимости услуг/наложенного платежа вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

4.8. В случае нарушений упаковки Клиент/Грузополучатель вправе в момент вручения отправления требовать от сотрудника Экспедитора участвовать в осмотре содержимого и составления двустороннего акта по форме, установленной Экспедитором.

5 Хранение и возврат Груза

5.1. При невозможности вручения Груза грузополучателю, Груз хранится на ПВЗ Экспедитора - 7 календарных дней.

После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение Груза осуществляется Экспедитором за дополнительную плату, если иное не предусмотрено договором. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов Груза и начисляется за каждый календарный день.

5.2. Стоимость услуг хранения Отправлений независимо от габаритов - 50 российских рублей за 1 календарный день.

5.3. При не востребованности Груза в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления грузополучателя о необходимости его получения, Груз возвращается Клиенту/Грузоотправителю. При этом Клиент обязан оплатить Экспедитору стоимость услуг, связанных с переадресацией, хранением, утилизацией, возвратом Груза и повторными доставками.

5.4. В случае письменного отказа Грузополучателя и Клиента от получения Груза, либо в случае не востребованности Груза (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/транспортировке Груза) в течение двух месяцев с момента передачи Груза Экспедитору для доставки, право собственности на соответствующий Груз переходит к Экспедитору.

6. Ответственность сторон Ответственность Экспедитора

6.1. Экспедитор несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Клиентом Грузополучателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 10 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

6.2. Экспедитор несет ответственность за нарушение сроков доставки Груза в размере 2 % (двух процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Груза за каждый рабочий день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) стоимости услуг по доставке Груза по соответствующей накладной.

6.3. Размер ответственности Экспедитора за Груз, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Груза – в размере стоимости услуг Экспедитора по доставке соответствующего Груза и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 100,00 рублей. В случае, если вложением в Груз являются документы без указания объявленной стоимости, размер дополнительной компенсации составляет 100,00 рублей.

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Груза – в размере части стоимости услуг Экспедитора по доставке всего Груза пропорционально доле платного веса поврежденного /утраченного вложения в общем платном весе всего Груза и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 100,00 рублей. В случае, если вложением в Груз являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 100,00 рублей.

6.3.1. В случае повреждения лишь индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки вложения в Груз и при требовании со стороны Клиента денежной компенсации,

Клиенту необходимо подтвердить обоснованную необходимость замены поврежденной индивидуальной упаковки. В случае невозможности замены индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки, Клиенту необходимо подтвердить данное обстоятельство соответствующими документами (либо подтвердить разумные и обоснованные расходы на ее замену). Если у Клиента отсутствует возможность подтвердить стоимость расходов по замене индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки, ответственность Экспедитора составляет 10% от стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления, но не более 500,00 рублей.

6.4. Размер ответственности Экспедитора за Отправление, стоимость которого была объявлена, и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

• В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Груза – в размере части стоимости услуг Экспедитора по доставке всего Груза пропорционально доле платного веса поврежденного /утраченного вложения в общем платном весе всего Груза и дополнительной компенсации в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Груза. В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Груза – в размере полной стоимости услуг Экспедитора по доставке Груза и дополнительной компенсации в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной. В случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Груза – в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем грузе, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Груза.

6.5. Экспедитор не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента.

6.6. Клиент обязуется обеспечить упаковку Груза согласно Требованиям Экспедитора.

В случае несоблюдения Клиентом настоящих требований по упаковке вложения, Экспедитор освобождается от ответственности за повреждение вложения, а денежные средства, уплаченные Клиентом за услугу «Гарантия выплаты», не подлежат возврату Клиенту.

6.7. В случае указания Клиентом/грузоотправителем в накладной недостоверной/неполной информации о вложении, условий доставки, обработки, упаковки и хранении вложения, а также в случае конфискации вложений государственными органами, Экспедитор не несет ответственности за возможное нарушение сроков доставки и/или убытки, включая по положениям дополнительной услуги «Гарантия выплаты».

6.8. Экспедитор не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий грузоотправителя и/или грузополучателя. В том числе, Экспедитор не несет ответственности за выдачу Груза по подложным документам, в случае если из документа явственно и/или без специальных средств и/или без специальных познаний, не следует, что он поддельный.

6.9. В случае если местонахождение Груза не может быть установлено Экспедитором в течение 45-ти рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Груза грузополучателю, Груз признается утраченным.

6.10. Экспедитор не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независящими от Экспедитора обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман, пожар и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, падение воздушного судна,

автокатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.

- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Груза, даже если о них было сообщено Экспедитору Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Экспедитора, а именно: Клиента, грузополучателя, официальных лиц;
- предоставление Экспедитору для доставки груза, опасного / запрещенного к доставке (пересылке).
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки;
- факт порчи Груза связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложения в Груз;
- факт пропажи, порчи Груза (части вложения) был установлен после получения Груза грузополучателем;
- при изменении даты / адреса получения Груза по инициативе Клиента / грузополучателя;
 - причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением обязательств по доставке груза

Ответственность Клиента:

6.11. Клиент оплачивает или возмещает Экспедитору все платежи за доставку Груза и его хранение, либо расходы, понесенные Экспедитором от имени Клиента, а также возмещает все претензии, убытки, штрафы, таможенные пошлины и сборы и иные платежи в случае нарушения Клиентом условий договора возмездного оказания транспортно-экспедиционных услуг и настоящего Регламента. В том числе, в случае отказа грузополучателя от приема Груза, по независящим от Экспедитора причинам, услуга доставки считается оказанной Экспедитором надлежащим образом, и подлежит оплате со стороны Клиента.

6.12. В случае если была объявлена стоимость Груза свыше 10 000 (десять тысяч) рублей, независимо от наличия дополнительной услуги «Гарантия выплаты» для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Груза в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Экспедитору документы, подтверждающие действительную стоимость Груза и право распоряжения Клиента на Груз. В случае, если Клиент в течение одного календарного месяца с момента возникновения у него обязательства по предоставлению соответствующих документов, не предоставляет Экспедитору документы, подтверждающие действительную стоимость Груза и право распоряжения Клиента на Груз, а в случае повреждения Груза, заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта, то причиненный ущерб возмещается на условиях и в размере, установленном для груза, стоимость которых не была объявлена и за которые не взимался сбор за объявленную стоимость (п. 6.3. настоящего Регламента).

6.13. В случае, если Клиент передал Экспедитору для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке, не заявив об этом Экспедитору, оплачивает Экспедитору штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый Груз, вложение которого относится к категории опасных или запрещенных. При этом Клиент обязуется оплатить указанный штраф в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования об оплате от Экспедитора.

6.14. За действия и операции по созданию накладных и т.п., ответственность несет Клиент.

6.15. При оказании услуг по организации приема денежных средств от получателей за доставленные отправления Клиента с использованием электронных средств платежа, в случае не поступления денежных средств от грузополучателя отправления на банковский счет Экспедитора по любым причинам или отмены банковской операции по перечислению денежных средств за доставленный груз на счет Экспедитора по любым причинам, Экспедитор не производит перечисление Клиенту денежных средств за доставленный груз Клиента по такой операции. В случае, если на момент отмены банковской операции по перечислению денежных средств на банковский счет Экспедитора за доставленный Груз Клиента, Экспедитор перечислил денежные средства по отмененной операции на счет Клиента вышеуказанная сумма денежных средств считается излишне перечисленной. Экспедитор удерживает сумму излишне перечисленных Клиенту денежных средств из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности денежных средств для покрытия суммы отмененной операции Экспедитор вправе выставить Клиенту счет на возврат суммы денежных средств по отмененной банковской операции. Клиент обязуется оплатить указанный счет в течение 3-х банковских дней с момента его выставления.

6.16. Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Груза, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Экспедитор не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

•Клиент гарантирует и несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и правил об экспортном контроле, включая, но не ограничиваясь, нормами и правилами, запрещающими несанкционированную торговлю оружием и другими стратегическими товарами и услугами в отношении них, а также финансовые и коммерческие операции с физическими и юридическими лицами; или нормами и правилами, предусматривающими условия в отношении определенных технологий, информации и товаров, которые могут доставляться в/ из/ через/над страной, в которой может осуществляться доставка.

• Клиент несет ответственность за возврат Отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа грузополучателя от приема Груза, отказа грузополучателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза Груза на территорию страны назначения, невозможности доставки Груза в связи с отсутствием связи с Грузополучателем у Экспедитора. В указанных случаях Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Экспедитора произвести оплату связанных с возвратом не востребованного Груза расходов, в том числе стоимости услуг Экспедитора, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте Отправления в страну Отправления. В случае возврата Груза по причинам, указанным в настоящем пункте, Экспедитор уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего Отправления. В течение 3-ех календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата Груза на территорию РФ, Клиент обязан предоставить необходимые для таможенного оформления документы и оплатить соответствующие таможенный платежи. Отсутствие от Клиента письменного заявления о продлении сроков предоставления необходимых документов и уплаты таможенных платежей, и не исполнения по истечении трехдневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего Груза, является основанием для помещения данного Груза под таможенную процедуру уничтожения. Клиент, не предоставляя необходимые документы и не уплачивая таможенные платежи, равно как и, не заявляя о продлении сроков предоставления документов и уплаты таможенных платежей, тем

самым акцептует таможенную процедуру уничтожения соответствующего Груза. Расходы, возникшие в связи с таможенной процедурой уничтожения Отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Экспедитора произвести оплату произведённых расходов.

6.17. Сторонами согласовано, что в случае полного повреждения Груза, в частности, в случае повреждения Груза с оформлением в соответствии с настоящим Регламентом дополнительной услуги по объявлению стоимости, и при производстве Экспедитором соответствующей компенсационной выплаты, Клиент передает Экспедитору вложение по соответствующему Грузу, для дальнейшего распоряжения им в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

7. Дополнительные услуги

7.1. Упаковка груза. Данная услуга оказывается в целях обеспечения Клиентом обязательств по обеспечению надлежащей внутренней/внутри тарной упаковки груза.

7.1.1. Дополнительная упаковка груза не освобождает Клиента от обязательств по обеспечению надлежащей внутренней/внутри тарной упаковки груза. Ответственность за повреждение груза при целостности наружной упаковки лежит на Клиенте.

7.1.2. Если Клиент не заказал для груза, требующего особых условий перевозки, дополнительную упаковку и/или отказался от защитной транспортировочной упаковки, то Экспедитор вправе: - дополнительно упаковать груз за счет Клиента и без его согласия. Клиент обязан оплатить дополнительную упаковку груза по тарифам, размещенным на Сайте до получения груза; - организовать перевозку груза без дополнительной упаковки при наличии письменного требования/отказа Клиента от защитной транспортировочной упаковки. В данном случае риск повреждения груза несет Клиент. Перечень грузов, требующих особых условий перевозки, размещен на Сайте и может изменяться Экспедитором в одностороннем порядке.

7.1.3. В случае отказа Клиента от предложенной упаковки Клиент принимает на себя ответственность за последствия порчи, повреждения и утраты груза; причинения ущерба имуществу Экспедитора и третьим лицам таким грузом.

7.2. Гарантия выплаты Клиент поручает Экспедитору обеспечить возмещение ущерба, возникшего в результате утраты, недостачи или повреждения груза по вине Экспедитора, переданного к перевозке, на определенных в данном Регламенте условиях за счет дополнительной услуги. Данная услуга предназначена для облегчения подтверждения объявленной стоимости до 10 000 (десять тысяч) рублей.

7.2.2. Клиент акцептом настоящего Договора и/или Грузоотправитель подписанием накладной подтверждает, что передача груза с объявленной стоимостью более 100 (ста) рублей является поручением Экспедитору обеспечить гарантию возмещение по объявленной стоимости груза за счет Клиента на условиях определенных в данном Регламенте. Дополнительной заявки для этой услуги не требуется. Отказ от услуги «Гарантия выплаты» после сдачи груза Экспедитору не допускается.

7.2.3. Расходы по данной услуге не включаются в тарифы Экспедитора на организацию перевозки и оплачиваются Клиентом\ Грузополучателем дополнительно до момента выдачи груза, если иное не согласовано Сторонами.

7.3. Забор\Доставка «от\до двери»

7.3.1. Экспедитор забирает груз у Грузоотправителя не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего поручения, если Грузоотправитель подтвердит отгрузку не позднее 15:00 по времени населенного пункта, в котором Экспедитор получает груз. Грузоотправитель подтверждает отгрузку путем ответа на телефонный звонок. Поручение, полученное после 15:00 часов по местному времени или в нерабочий день Экспедитор вправе выполнить не позднее двух рабочих дней с момента его получения.

7.3.2. При заказе услуги Экспедитора по организации забора груза Клиент обязуется: - при необходимости выдать Экспедитору доверенность на совершение действий в интересах Клиента, оформленную надлежащим образом, согласно образцу, размещенному на Сайте; - оплатить услуги по тарифам Экспедитора в случае отказа Грузоотправителя передать груз Экспедитору; - в случае простоя - оплатить его по тарифам Экспедитора. Простоем во всех случаях, указанных в Договоре, считается нахождение транспортного средства Экспедитора под погрузкой/выгрузкой свыше норматива, установленного в тарифах Экспедитора; - незамедлительно забрать груз в случае обнаружения Экспедитором факта сдачи груза, входящего в список грузов, не принимаемых к перевозке. Груз, неполученный Клиентом в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления уведомления, может быть обезврежен или уничтожен Экспедитором в любое время и без возмещения убытков Клиенту. Клиент отвечает за убытки, причиненные Экспедитору и третьим лицам в связи с хранением таких грузов, и обязуется в полном объеме оплатить фактически оказанные услуги Экспедитора, а также дополнительные расходы Экспедитора за обработку такого груза, в том числе расходы, связанные с его уничтожением.

7.3.3. Экспедитор доставляет груз грузополучателю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего согласия, если грузополучатель подтвердит доставку не позднее 15:00 по времени населенного пункта, в котором Экспедитор выдает груз. Грузополучатель подтверждает доставку путем ответа на телефонный звонок. Согласие, полученное после 15:00 по местному времени или в нерабочий день Экспедитор вправе выполнить не позднее двух рабочих дней с момента его получения.

7.3.4. При заказе услуги Экспедитора по доставке груза Клиент обязуется: - оплатить услуги по тарифам Экспедитора в случае отказа грузополучателя принять груз; 12 - в случае простоя - оплатить его по тарифам Экспедитора. Простоем во всех случаях, указанных в Договоре, считается нахождение транспортного средства Экспедитора под погрузкой/выгрузкой свыше норматива, установленного в тарифах Экспедитора;

7.4. Услуга «наложенный платеж» Наложенный платеж - это сумма, которую грузополучатель должен оплатить Экспедитору и/или представителю Экспедитора, при получении груза. После того, как получатель оплатит посылку или письма, сумма наложенного платежа будет перечислена Клиенту на расчетный счет.

7.4.1. При отправлении Груза Клиент\Грузоотправитель обязан указать в поручении Экспедитору о необходимости взимания оплаты наложенного платежа Грузополучателем и суммы Наложенного платежа.

7.4.2. Экспедитор\представитель экспедитора исполняет поручение по взиманию Наложенного платежа по поручению Клиента\Грузоотправителя.

7.4.3. Экспедитор\представитель экспедитора исполняет поручение по взиманию суммы наложенного платежа за вознаграждение. Стоимость данной услуги - 10% от стоимости товара.

7.4.4. Экспедитор\представитель экспедитора перечисляет сумму наложенного платежа, за вычетом стоимости услуги «наложенный платеж» на расчетный счет Клиента с 10 числа следующего месяца после вручения.

8. Урегулирование споров

8.1. Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения действия Договора разрешаются сторонами в претензионном порядке.

8.2. Клиент вправе предъявить Экспедитору претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Экспедитору Груза для доставки, а для Груза, являющегося возвратным, - в течение 14-ти календарных дней с момента оформления возвратной накладной (за исключением врученных Экспедитором Клиенту возвратных накладных), в ближайшем для Клиента ПВЗ/офисе Экспедитора.

8.3. В случае претензий Клиента по повреждению Груза и/или частичной утраты Груза основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в момент вручения отправления в присутствии представителя Экспедитора. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо утрате Экспедитором Груза, Акт не составляется.

8.4. Срок ответа на предъявленную претензию Экспедитором устанавливается в 14-ть рабочих дней с момента получения претензии. Срок рассмотрения претензии может быть увеличен Экспедитором в случаях привлечения или необходимости получения сведений от правоохранительных или таможенных органов, а также иных лиц, обладающих информацией, способной повлиять на результат рассмотрения претензии Клиента.