

Регламент возмездного оказания курьерских услуг

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.

Настоящий Регламент распространяет свое действие на деятельность Группы Компаний «СДЭК», в которую входят юридические лица и индивидуальные предприниматели, прямо не поименованные в настоящем Регламенте.

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор»). Договор возмездного оказания курьерских услуг размещен на официальном сайте Группы Компаний «СДЭК» www.cdek.ru, и является публичной офертой в силу положений статьи 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

Заказывая услуги Исполнителя, Клиент тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема Исполнителем Отправления для доставки/выдачи в ПВЗ (пункте выдачи заказов). Передача Клиентом Отправления Исполнителю, означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий публичной оферты, изложенных в Договоре возмездного оказания курьерских услуг и настоящем Регламенте.

Под Отправлением понимаются адресованные письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и недокumentарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках, и доставляемые по одной накладной.

Под накладной понимается документ, оформляемый в четырех экземплярах на каждое Отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах Отправления, датах отправления и получения Отправления, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер и штрих-код. Накладная оформляется и распечатывается Клиентом в личном кабинете на сайте www.cdek.ru, с помощью интеграции с программным комплексом СДЭК <http://www.edostavka.ru/clients/integrator.html> или заполняется собственноручно Клиентом в офисе СДЭК/при приезде курьера.

Отметка о доставке Отправления ставится Получателем. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки. Для повышения сохранности Отправления Исполнитель использует дополнительные меры защиты.

Все упаковочные материалы Исполнителя имеют уникальный номер, который Отправителю необходимо внести в графу «№ упаковки» накладной. Сверка соответствия кодов на упаковке и накладной проводится уполномоченными сотрудниками Исполнителя на каждом этапе следования Отправления, что позволяет полностью исключить возможность несанкционированной переупаковки Отправлений и обеспечить сохранность вложения.

Стоимость услуг, отражённая в настоящем Регламенте, действует при условии, если с Клиентом не согласована иная стоимость услуг, установленная в отдельном приложении к Договору.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем безакцептном порядке. Исполнитель публикует измененный Регламент в новой редакции за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя www.cdek.ru. Клиент подтверждает, что нахождение Регламента на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения в настоящем Регламенте.

1.1. Список условных обозначений:

ДС — денежные средства

ПВЗ — пункт выдачи заказов

Получатель — конечный получатель Отправления

Тип заказа «Интернет магазин» - доставка заказов клиентам компаний дистанционной торговли с возможностью приема денежных средств за товар (наложенного платежа).

Тип заказа «Доставка» - доставка Отправлений документарного и недокumentарного характера организациям и частным лицам.

Уполномоченный сотрудник исполнителя в присутствии Клиента вправе досмотреть любое Отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию Отправления, а также на наличие в Отправлении запрещенных/опасных к пересылке предметов. Вскрытие производится Клиентом. В случае отказа Клиента во вскрытии Отправления, Исполнитель вправе отказать в принятии Отправления для последующей доставки.

Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и международным законодательством. При этом Исполнитель при

первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Клиента или его представителя посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи о наступлении подобного случая.

Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование Отправления, в заявленные Исполнителем сроки доставки Отправления не включаются.

При доставке Отправления Получатель имеет право вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются Регламентом, Клиент может ознакомиться на сайте <http://www.edostavka.ru/services/index.html>.

Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о вручении Отправления одним из следующих способов:

- подпись Получателя на бумажной накладной Исполнителя;
- подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования. Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность программно-технических устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, дополнительной функциональностью мобильного телефона или без такового (смартфон, коммуникатор, планшетный компьютер и т. п.)), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране.

1.2. Условия невозможности забора / доставки Отправлений

Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

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

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

Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в том случае, если:

- Оно относится к категории опасных материалов или отправок, в отношении которых действует запрет или ограничения со стороны ИАТА (Международной ассоциации авиатранспорта), ИКАО (Международной организации гражданской авиации), каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций;
- Отправление содержит запрещенное к пересылке вложение (включая, помимо прочего, животных, золото и серебро в слитках, валюту, ценные бумаги на предъявителя, драгоценные металлы и камни, огнестрельное оружие, его части, снаряжение и боеприпасы к нему, человеческие останки, материалы порнографического характера, а также наркотические вещества и запрещенные медикаменты). Список запрещенных к пересылке Отправлений размещен на сайте <http://www.edostavka.ru/services/index.html>.

1.3. Отслеживание заказов:

Отслеживание этапов доставки Отправления можно осуществлять на официальном сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/track.html>, в Личном кабинете клиента: <http://lk.cdek.ru>, через USSD сервис (неголосовой контакт-центр: телефон указан на сайте Исполнителя www.cdek.ru)

При интеграции информационных баз Клиент может отслеживать состояние заказа в своей информационной базе.

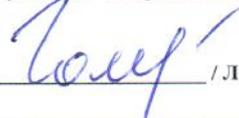
2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ДОСТАВКА»

2.1. Оформление заявки на доставку Отправления

Заявка на доставку Отправлений направляется Клиентом посредством функции «Вызвать курьера» на официальном сайте Исполнителя (<http://www.edostavka.ru/clients/index.html>); посредством функции «Мои заказы — Новый заказ» в личном кабинете на сайте Исполнителя (<http://lk.cdek.ru>); посредством создания интеграции с информационной базой Исполнителя (<http://www.edostavka.ru/clients/integrator.html>); с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, порядок оплаты.

В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной передается Клиенту, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

Норма времени на забор / доставку Отправления общим весом до 30 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора / доставки Отправления (подписание 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 груза к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора / вручения Отправления с оплатой

 / Л.Я. Гольдорт

тарифа за ожидание курьера свыше 15-ти минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Клиентом и Исполнителем.

Отправления принимаются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Исполнитель не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений. Иное возможно только по Дополнительному соглашению Сторон, оформленному в письменной форме. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет Клиент (Отправитель). В случае видимых нарушений упаковки Клиент / Получатель вправе требовать от курьера Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составление двустороннего коммерческого акта по форме, установленной Исполнителем.

Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (товарные накладные, описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления, декларация опасного груза и т.п.). Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

2.2. Условие доставки Отправлений

Исполнитель предпримет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии с заявленными сроками. Срок доставки Отправления исчисляется в рабочих днях и включает день приема Отправления.

Отправления доставляются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений.

Отправление доставляется по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом путем его вручения физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. При отсутствии иных прямых указаний Клиента или Получателя допускается выдача Отправлений по адресу доставки иному лицу, при наличии оригиналов/копий документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в накладной.

Вручение Отправлений юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. При этом Отправитель может указать в накладной контактное лицо организации, являющейся Получателем, но это не влечет обязательство Исполнителя вручить Отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя Получателя на получение Отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Отправления, в том числе исходя из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресовано Отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем, а также из иных обстоятельств, из которых могут явствовать указанные полномочия в каждом конкретном случае.

При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе Исполнителя. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, плата за хранение осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день.

При невостребованности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту. При этом Клиент обязан оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправления и повторными доставками. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату Отправления устанавливается по тарифам, установленным Исполнителем на сайте Исполнителя: http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html

В случае письменного отказа Получателя и Клиента от получения Отправления, либо в случае невостребованности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение шести месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, право собственности на соответствующее Отправление переходит к Исполнителю.

2.3. Объявление стоимости Отправления

Доставка Отправлений осуществляется по принципу ограниченной ответственности Исполнителя (раздел 8 настоящего Регламента). Если Клиенту недостаточны выплаты Исполнителя в ограниченном размере в случае утраты/повреждения Отправления, Клиент вправе объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор в момент передачи Отправления Исполнителю. Под объявленной стоимостью понимается заявленная Клиентом/Отправителем стоимость вложения Отправления, указанная в накладной на соответствующее Отправление.

Исполнитель оставляет за собой право организовать страхование Отправления в пределах страховой суммы, соответствующей объявленной стоимости Отправления. Под организацией страхования понимается заключение договора страхования, перечисление страховщику страховой премии, уведомление страховщика о наступлении страхового случая, сбор и предоставление страховщику документов, необходимых для принятия решения о наступлении страхового случая. Выгодоприобретателем при наступлении страхового случая при утрате/повреждении соответствующего Отправления, является Клиент.

Объявленная стоимость Отправления указывается в пределах действительной документально подтвержденной стоимости его вложения. Объявленная стоимость в случае утраты/повреждения Отправления должна быть подтверждена Клиентом документально.

Размер дополнительного сбора за объявление стоимости Отправления указаны на сайте Исполнителя: http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html


/ Л.Я. Гольдорт

Данный вид сервиса не применим к Отправлениям, содержащих в качестве вложения следующее имущество:

- Алкогольная продукция (любой крепости);
- Табак и табачные изделия;
- Транспортные средства, погрузочно-разгрузочная техника, дорожно-строительные машины и механизмы
- Цветные металлы и изделия из цветного металла;
- Зерно, бобовые культуры, мука;
- Документы, ценные бумаги;
- Произведения искусства;
- Сотовые телефоны, радиотелефоны, оборудование беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.
- Запрещенные к пересылке Отправления, отображенные в перечне на сайте <http://www.edostavka.ru/services/index.html>.
- Клиент принимает во внимание свою обязанность по своевременному предоставлению документов, перечень которых устанавливает Исполнитель или страховщик, и необходимых для рассмотрения убытка и принятия решения вопроса о выплате возмещения.

3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН»

3.1. Описание услуг

С описанием услуг Клиент может ознакомиться на сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/internet-magazin/>.

Услуги по типу заказа «Интернет-магазин» предоставляются только юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим продажу товаров дистанционным способом.

Клиент обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор. Размер дополнительного сбора за объявление стоимости составляет 0,75%.

3.2. Заключение Договора

Обязательное условие работы с компаниями, осуществляющими продажу товаров дистанционным способом — заключение Договора в письменной форме. При заключении договора оговариваются тарифы, размер сбора за расчётно-кассовое обслуживание (РКО), условия взаиморасчетов. Получить информацию, тарифы, заключить договор можно: на сайте <http://www.edostavka.ru/dogovor/>; отправив запрос по электронному адресу в офис Исполнителя в вашем городе <http://www.edostavka.ru/contacts/>; в офисе Исполнителя в вашем городе <http://www.edostavka.ru/contacts/>.

3.3. Варианты сотрудничества

Клиент может самостоятельно доставить товар до офиса Исполнителя, либо заказать забор Отправления Исполнителем в конкретном городе.

Доставка может быть осуществлена двумя способами::

- выдачи Отправлений из офиса/склада Исполнителя (режим склад-склад, дверь-склад);
- доставка Отправлений по адресу Получателя (режимы склад-дверь, дверь-дверь).

3.4. Оформление заказов для доставки

Оформление заказов возможно двумя способами:

- 1-й способ: заказы можно оформить и распечатать к ним накладные на сайте в личном кабинете (<http://lk.cdek.ru>).
- 2-ой способ: оформление массовых заказов возможно осуществлять автоматически.

Исполнитель предоставляет возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет Клиенту добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождение Отправления в своей системе. Для осуществления интеграции необходимо ознакомиться с описанием на сайте <http://www.edostavka.ru/clients/integrator.html>.

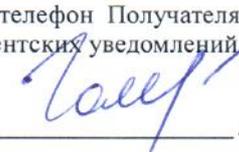
Прием Отправлений от Клиента осуществляется на основании Акта приема-передачи с информацией о передаваемых посылках. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством посылок, либо обнаружения факта повреждения посылок Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлений.

При необходимости Клиент должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы: примерка, частичная доставка, запрет осмотра вложения.

3.5. Доставка Отправлений Получателям

3.5.1. Выдача Отправлений из офиса Исполнителя (режим доставки «до склада»):

При поступлении Отправления в ПВЗ, на указанный в накладной мобильный телефон Получателя, уходит смс-сообщение о прибытии Отправления, с адресом и временем работы офиса. Схема клиентских уведомлений размещена на


/ Л.Я. Гольдорт

сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/clients/online.html>

3.5.2. Доставка до адреса Получателя (режим доставки «до двери»)

Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений, если это предусмотрено условиями Договора, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления Отправления в город-получатель и согласовывает с Получателем дату и место доставки. Условия оказания данной услуги указаны на сайте Исполнителя: <http://www.edostavka.ru/services/internet-magazinam/index.html>

Если данная услуга Клиентом не заказана, то Отправление выдается на доставку без предварительного согласования с Получателем Отправления. В случае, если Отправление не доставлено по вине Получателя и требуется повторный выезд курьера, взимается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

В случае запроса со стороны Получателя Отправления об изменении адреса доставки, Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа. Срок доставки по новому адресу согласовывается дополнительно.

В день доставки Получателю отправляется смс-уведомление с временем и адресом доставки, телефоном курьера. В случае возникших сложностей по доставке ранее согласованных к доставке Отправлений, со стороны Исполнителя Получателю отправляется смс-уведомление с информацией о переносе даты доставки.

В случае невозможности связаться с Получателем и доставить ему Отправление, Исполнитель может информировать Клиента по электронной почте о таких случаях. К письму прикладывается электронный файл с указанием номеров Отправлений, которые Исполнитель не может доставить по причине отсутствия связи с Получателем. Клиент в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения письма (но не позднее предпоследнего дня срока бесплатного хранения) должен предоставить информацию о новом адресе и телефоне Получателя, переслав обновленный файл Исполнителю, либо проинформировать сотрудников Исполнителя о невозможности получения новых данных Получателя.

После доставки курьер или оператор Исполнителя вносит в базу информацию о том, когда Отправление было доставлено (детали доставки). В случае частичной доставки по заказу указывается дополнительный статус «частичная доставка» и вносится детализация по доставленным вложениям.

3.6. Осуществление возвратов

Возврату подлежат Отправления, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет 14 календарных дней, если иное не предусмотрено Договором), либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Клиента.

В Договоре прописывается периодичность формирования списка Отправлений подлежащих возврату. Согласно выбранной периодичности Исполнитель отправляет Клиенту по электронной почте список Отправлений (ведомость), которые подлежат возврату. В ведомость включены накладные с конечными статусами: не вручен возврат, вручен: частичная доставка, а так же Отправления, по которым истек срок хранения. Клиент может в течение одного рабочего дня, с момента получения уведомления, исключить из списка Отправления, которые временно не подлежат возврату, при этом обязательно указать причину исключения — предоставление верных контактных данных Получателя, с обязательством оплаты за увеличение срока хранения (условия платного хранения указаны на сайте <http://www.edostavka.ru/internet-magazin/>).

В случае, если ответ на письмо не будет предоставлен в течение суток, Исполнитель оставляет за собой право считать ведомость согласованной.

По Отправлениям, подлежащих возврату Исполнитель оформляет консолидацию и создает единую сопроводительную накладную. Возврат осуществляется по данной накладной с приложением списка заказов.

Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов возвращаемых по данной накладной.

В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

3.7. Тарифные зоны Услуги «Посылка»

Направления доставки (города-получатели) по услуге «Посылка» разделены на зоны, информация о которых размещена на сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/services/internet-magazinam/index.html>.

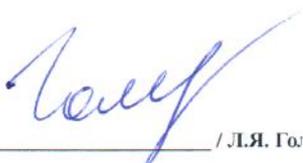
Тариф «Посылка» действует для Отправлений весом до 30 кг.

В иных случаях расчет стоимости услуги производится по соответствующему тарифу или в соответствии с условиями заключенного Договора.

3.8. Услуги по приему ДС в счет оплаты стоимости товара Получателем

Исполнитель оказывает услуги по приему денежных средств в счет оплаты стоимости товара Получателем, с последующим перечислением денежных средств Клиенту. Тарифы на данную услугу размещены на сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/services/internet-magazinam/index.html>.

При передаче Отправления Получателю курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме, указанной в соответствующей накладной на Отправление. В случае забора Отправления из офиса Исполнителя Получатель может оплатить стоимость товара наличными в офисе.


/ Л.Я. Гольдорт

Оплата стоимости товара безналичным способом осуществляется:

- с использованием банковских карт в отдельных офисах Исполнителя;
- онлайн оплата на сайте Исполнителя: <http://www.edostavka.ru/payonline.html>.

3.9. Услуги складского хранения

После 14-ти календарных дней, начиная с 15-х суток плата за хранение Отправлений осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день, если иное не предусмотрено Договором.

3.10. Сортировка партии товаров по направлениям

Исполнитель по заказу Клиента может осуществлять сортировку Отправлений по направлениям (городам/адресам) доставки по тарифам, размещённым на сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/services/internet-magazinam/index.html>.

3.11. Примерка

Исполнитель оказывает дополнительную услугу «Примерка», если она указана в накладной Клиентом.

Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут).

За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор, согласно тарифам, размещенным на сайте Исполнителя.

3.12. Частичная доставка

Во время доставки Отправления Получатель имеет возможность отказаться от одной или нескольких позиций заказа.

Исполнитель оказывает дополнительную услугу «Частичная доставка», если она указана в накладной, и имеется детализация вложений.

Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут).

За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор, согласно тарифам, размещенным на сайте Исполнителя.

3.13. Подъем на этаж

Отправление весом более 10 кг (объемного или физического) доставляются до подъезда здания. Услуга предоставляется по тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

3.14. Услуга согласования с Получателем времени доставки

Предварительный прозвон Получателя или смс-уведомление для согласования времени и даты доставки Исполнителем производится согласно условиям договора.

3.15. Приоритетность условий оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин»

В случае, если условия оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин», приведённые в пункте 3 настоящего Регламента противоречат остальным пунктам Регламента, выполняются условия оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин», если иное не предусмотрено в настоящем Регламенте.

Все остальные условия, закреплённые в данном Регламенте, распространяются в том числе и на услуги по типу заказа «Интернет-Магазин», если иное не предусмотрено в настоящем Регламенте.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СБОРОВ

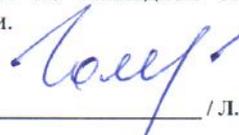
4.1. Сборы:

Негабаритные Отправления: при доставке негабаритного Отправления, размер одной из сторон которого превышает 1,5 м, если физический вес Отправления больше объемного веса, тариф увеличивается на 30 %. Стоимость и возможность доставки Отправления, размер одной из сторон которого превышает 2,2 м, согласовывается дополнительно при размещении заявки.

Отправление опасных грузов: стоимость доставки Отправлений из «Перечня опасных грузов», действующем на основании «Процедуры приема к отправлению опасных грузов», увеличена в 1,5 раза. Список опасных грузов размещен на сайте http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html

Ожидание курьера более 15 мин: к приезду курьера Отправление должно быть подготовлено. Курьер может ожидать передачи или получения Отправления не более 15 минут. В случае, если курьер дожидается приема или передачи Отправления более 15 минут, взимается дополнительный сбор.

Повторная поездка: если по вине Клиента не был осуществлен забор / доставка Отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовалась повторная поездка курьера, то плательщиком по накладной оплачивается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.


/ Л.Я. Гольдорт

4.2. Дополнительные услуги:

- Фулфилмент — комплектация заказов товарами со склада Исполнителя и комплекс других складских и погрузо-разгрузочных операций в добавление к стандартной доставке: <http://www.edostavka.ru/services/fulfilment/fulfilment.html>. Услуга «Фулфилмент» оказывается на основании отдельного Договора;
- Прием и доставка Отправлений в воскресенье, праздничные дни и вечернее время (после 18.00);
- Упаковка Отправлений;
- Прием и доставка Отправления по Экономичному экспрессу и Магистральному экспрессу;
- Аренда курьера;
- Хранение Отправления на складе Исполнителя;
- Покупка подарка;
- Sms-уведомления;
- Подъем на этаж;
- Увеличение ответственности путем объявления стоимости груза;
- Доставка лично в руки;
- Доставка с соблюдением теплового режима;
- Услуга согласования с Получателем времени доставки;
- Скан документов;
- Подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования;
- Фото накладной, документов.

Подробное описание, порядок и стоимость оказания дополнительных услуг, размещено на сайте Исполнителя http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html.

5. СРОКИ И ВРЕМЯ ДОСТАВКИ

5.1. Сроки доставки отражены на сайте Исполнителя <http://www.edostavka.ru/calculator.html>, и исчисляются в рабочих днях. При этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны Исполнитель гарантирует уведомление Клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронные адрес Клиента.

5.2. Исполнитель оставляет за собой право в декабре месяце изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с Клиентом.

5.3. При описанных ситуациях доставка Отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

6. РАСЧЕТЫ ОПЛАТЫ И ТАРИФИКАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ.

6.1. Исполнитель осуществляет расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000.

6.2. Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов.

6.3. Клиент оплачивает или возмещает в пользу Исполнителя все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости Отправления для доставки согласно положениям настоящего Регламента.

7. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ИЗМЕНЕНИЯ.

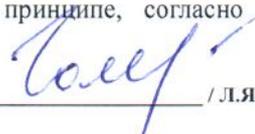
7.1. Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя www.cdek.ru. Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

7.2. Все цены, указанные в настоящем Регламенте действительны на отправки, если иное не установлено в Приложении к Договору. Стоимость услуг устанавливается в рублях Российской Федерации, и подлежит оплате в валюте Республики Беларусь по курсу, указанному на сайте Исполнителя http://www.edostavka.ru/dostavka_gruzov_Russia-Belorussia.html, на день оказания услуги.

7.3. Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки за объем отправок в соответствии с системой скидок, опубликованной на сайте исполнителя www.cdek.ru.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Договорные отношения между Исполнителем и Клиентом основываются на принципе, согласно которому


/ Л.Я. Гольдорт

ответственность Исполнителя является ограниченной (ст.371 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

8.1. Исполнитель несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Клиентом Получателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 20 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

8.2. Исполнитель несет ответственность за задержку в доставке Отправления в размере 3 % (трех процентов) за каждый рабочий день просрочки от стоимости доставки, но в сумме не более 830 000,00 белорусских рублей.

8.3. Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость:

- в случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления - в размере стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 830 000,00 белорусских рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 140 000,00 белорусских рублей.
- в случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправления - в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 830 000,00 белорусских рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 140 000,00 белорусских рублей.

8.4. Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого была объявлена и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

- в случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления - в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.
- в случае утраты (недостачи) части Отправления или частичного его повреждения - в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

8.5. Клиент обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор:

- если стоимость вложения Отправления составляет 41 667 000,00 белорусских рублей и выше;
- если Отправление оформляется по типу заказа «Интернет-Магазин».

В случае не объявления Клиентом стоимости Отправления и не оплаты им обязательного сбора за объявленную стоимость Отправления Исполнитель несет ответственность согласно п.8.3.

8.6. Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие реальную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, в случае повреждения Отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Клиент предоставляет заключение экспертной организации.

8.7. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента.

8.8. Клиент в полном объеме возмещает причиненные Исполнителю убытки, в том случае, если при сдаче Отправления к доставке не заявит о том, что вложение относится к категории опасных или запрещенных, а также в случае, если Клиент не обеспечит возложенную на него обязанность по упаковке опасных грузов в соответствии с требованиями правил перевозки опасных грузов. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, не заявив об этом Исполнителю, Клиент возмещает Исполнителю причиненные убытки, связанные с передачей такого Отправления Исполнителю в полном объеме.

9. ГАРАНТИИ КЛИЕНТА.

9.1. Все сведения, представленные Клиентом или его представителями, являются полными, точными и достоверными. Если сведения, предоставленные Клиентом или его представителями, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления может быть осуществлена только при условии компенсации Клиентом расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

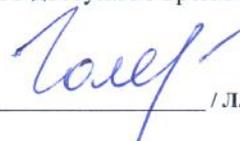
9.2. Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Исполнителя, то время ожидания курьера оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

9.3. К Отправлению, подлежащему доставке за пределы страны отправления, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления;

9.4. Предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей;

9.5. Самостоятельно информировать Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы страны отправления. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на Клиента;

9.6. Предпринять необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки Отправления к месту его приема Исполнителем;



/ Л.Я. Гольдор

9.7. Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности. Клиент вправе воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в части упаковки Отправления (коробки, обрешетка и т.д.);

9.8. Упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления. В случае сомнения Клиента относительно соответствия упаковки вложению в Отправление при наступлении факта причинения ему ущерба, он вправе обратиться за свой счет в соответствующую организацию/к эксперту, в целях проведения экспертизы. Рекомендации по упаковке Отправлений размещены на сайте Исполнителя http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html

9.9. Накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательного для исполнения;

9.10. Обеспечение свободного доступа к адресу (месту) приема / доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности, и т.д.);

9.11. Клиент, осуществляющий продажу товаров дистанционным способом, гарантирует исполнителю, что имеет согласие Получателя Отправления, на обработку его персональных данных.

9.12. Согласие Клиента-физического лица на обработку его персональных данных, подтверждается Клиентом путем акцепта Договора возмездного оказания курьерских услуг, размещенного на официальном сайте Группы Компаний «СДЭК» www.cdek.ru Клиент, передавая Исполнителю Отправление для доставки и/или Получатель, получая доставленное от Отправителя Отправление, тем самым от собственного имени, дает Исполнителю свое согласие на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных (а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), в том числе на их обработку и хранение в информационных системах персональных данных Исполнителя, сроком на 3 года.

9.13. Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Республики Беларусь.

10. НЕЗАВИСИМЫЕ ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.

Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по Договору и настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независимыми от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

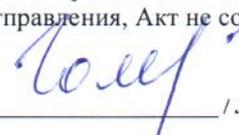
- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке) (перечень размещен на сайте Исполнителя http://www.edostavka.ru/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html);
- 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, печатей (пломб);
- факт порчи Отправления 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 Отправление;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Клиента / Получателя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.

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

11.2 Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение шести месяцев дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес pretenzia@cdek.ru

11.3. Основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо не сохранности Исполнителем Отправления, Акт не составляется.


/ Л.Я. Гольдор

11.4. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10-ть рабочих дней с момента получения претензии.

11.5. В случае не урегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

12. НЕЗАВИСИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ.

12.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента никак не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента.

12.2. Клиент и Исполнитель подтверждают, что условия Регламента не ущемляют законных прав Клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Исполнителем (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).



/ Л.Я. Гольдорт