



Служба Доставки Экспресс-Курьер



Утверждено
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «СДЭК»
Л.Я. Гольдорт
«27» июля 2011г.

РЕГЛАМЕНТ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ

1. Основные условия экспресс-доставки Отправлений

Настоящий Регламент распространяет свое действие на деятельность Группы компаний «СДЭК», в которую входят ООО «УК «СДЭК», ООО «СДЭК-Мск», ООО «СДЭК-СПб», ООО «СДЭК-Сибирь», ООО «СДЭК-Восток», ООО «СДЭК-Юг», ООО «СДЭК-Новосибирск», ООО «СДЭК-Новосибирск-2», ООО «СДЭК-Запад», ООО «СДЭК-Урал», ООО «Экспресс-Логистика» и является неотъемлемой частью Договора возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту «Договор»).

Договор размещен на сайте Группы компаний «СДЭК» www.edostavka.ru, и является публичной офертой и договором присоединения в силу положений статей 437, 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Заказывая услуги Исполнителя, Клиент, тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента оформления Клиентом накладной (приема Исполнителем Отправления доставки).

Под Отправлением понимаются предметы, корреспонденция, грузы, иные вложения, перевозимые по одной накладной. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки.

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, стоимость услуг и порядок оплаты, уникальный номер и штрих-код. Накладная оформляется собственноручно Клиентом. Отметка о доставке Отправления ставится Получателем.

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.

Доставка Отправления осуществляется по принципу ограниченной ответственности. Если Клиенту необходимы более серьезные гарантии безопасности, за дополнительную плату может осуществляться страхование Отправления в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2. Оформление заявки на доставку Отправления

Заявка на доставку Отправлений осуществляется Клиентом посредством электронной / факсимильной / телефонной связи либо личного присутствия в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: порядок забора Отправления к доставке (силами Клиента или Исполнителями) город отправления, город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику и вес Отправления.

В момент принятия Отправления к доставке Клиент самостоятельно разборчиво заполняет фирменную накладную Исполнителя, предоставляемую последним в четырех экземплярах. Один экземпляр накладной передается Клиенту, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

Норма времени на забор / доставку Отправления общим весом до 50 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера в адрес 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. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Клиентом и Исполнителем.

Забор / доставка Отправления осуществляется по количеству мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. 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 составлении двустороннего коммерческого акта.

3. Условие доставки Отправлений

Исполнитель предпримет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии с заявленными сроками. Срок доставки Отправления исчисляется с первого рабочего дня, следующего за днем забора Отправления к доставке, по рабочим дням с 9.00 до 18.00 на основании накладной (если иное прямо не установлено

Л.Я. Гольдорт

Договором).

Отправление доставляется по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом, как лично в руки, либо любому сотруднику или ответственному лицу Получателя по соответствующему адресу, в том числе по устному согласованию с Клиентом.

При невозможности вручения Отправления Получателю, последнему в день доставки направляется письменное уведомление о необходимости получения Отправления. При таких обстоятельствах Отправление может храниться на складе Исполнителя. После 7 календарных дней, начиная с 8-х суток плата за хранение осуществляется за дополнительную плату.

При невостребованности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту. При этом Клиент обязан оплатить стоимость услуг хранения и доставки за возврат Отправления по тарифам, установленным в Приложении № 1 к Договору.

В случае письменного отказа Клиента и/или Получателя от получения Отправления, равно как невостребованность Отправления в течение двух месяцев с момента передачи Исполнителю для доставки, право собственности на него переходит к Исполнителю.

4. Условия невозможности забора / доставки Отправлений

Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимые для надлежащего оказания услуг доставки информации и/или документации.

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

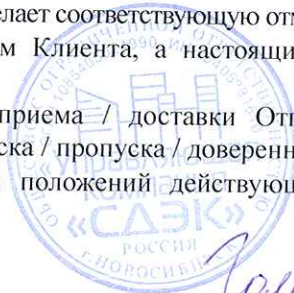
Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется приём груза без росписи 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;
- Исполнитель полагает, что он не в состоянии обеспечить безопасность и законность доставки Отправления (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).

5. Клиент гарантирует Исполнителю

- 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, указанными в Приложении № 1 к Договору;
- Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в оговоренном 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, указанными в Приложении № 1 к Договору;
- К Отправлению, подлежащему доставке за пределы Российской Федерации, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления;
- Предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей;
- Самостоятельно информировать получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Российской Федерации. В случае отказа получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на Клиента;
- Предпринять необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки Отправления к месту его приема Исполнителем;
- 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 груза (коробки, обрешетка и т.д.);
- Упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления, о чем представитель Исполнителя в момент приема Отправления уведомляет Клиента, а также делает соответствующую отметку в накладной;
- Накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательных для исполнения;
- Обеспечение свободного доступа к адресу (месту) приема / доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности, и т.д.);
- Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Российской Федерации.



Л.Я. Гольдорт

6. Расчет оплаты и тарификация Отправлений

Исполнитель осуществляет расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения 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.

Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов. В случае расхождения в объемном и / или физическом весе при повторном взвешивании Отправления Исполнитель уведомляет об этом Клиента по телефону. Если Клиент не согласен с корректировкой веса, Исполнитель вправе задержать отправку или доставку Отправления до момента устного / письменного согласования веса с Клиентом.

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. Страхование Отправления

В рамках Договора, по письменному указанию Клиента в накладной (графа «Объявленная стоимость» и графа «Дополнительный сбор за объявленную стоимость») и уплаты соответствующего дополнительного сбора, Исполнитель принимает на себя обязательство по организации страхования Отправления в пределах страховой суммы, соответствующей объявленной стоимости Отправления. Выгодоприобретателем является Клиент.

Объявленная стоимость Отправления не должна превышать его фактическую рыночную стоимость и должна быть подтверждена Клиентом документально.

Размер дополнительного сбора (стоимости организации страхования) за превышение Исполнителем предела своей ответственности составляет в зависимости от размера объявленной стоимости Отправления:

- до 50 000,00 рублей — 0,8 %, но не может быть менее 300,00 рублей;
- от 50 000,00 рублей — 0,75 %;
- от 100 000,00 рублей — 0,7 %;
- от 150 000,00 рублей — 0,6 %;
- от 300 000,00 рублей — 0,55 %;
- от 500 000,00 рублей — 0,5 %;
- от 1 000 000,00 рублей — 0,45 %.

Размер дополнительного сбора страхования Отправлений интернет-магазинов является фиксированным и составляет 0,75 % от размера объявленной стоимости Отправления.

Клиент обязан с привлечением Исполнителя за свой счет осуществлять страхование Отправления, объявленная стоимость которого установлена Клиентом свыше 150 000,00 рублей.

Страхование Отправлений, относящихся к категории опасных (которые в силу присущих им свойств и особенностей при их перевозках, перегрузках и хранении могут создавать угрозу для жизни и здоровья людей, нанести вред окружающей среде, привести к повреждению или уничтожению материальных ценностей) осуществляется по предварительному согласованию со страховщиком.

Не подлежат страхованию Отправления, относящиеся к категории запрещенных материалов или грузов, в отношении которых действует запрет или ограничения со стороны ИАТА, ИКАО, каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций, в том числе: растения; средства авто- и мото- транспорта; медали, значки, ценные бумаги, почтовые и акцизные марки; деловая корреспонденция (например, бухгалтерские документы, чеки, счета); документы на визы; паспорта; документы, включая путевки, билеты, тендерные документы; пластиковые карты; информация на любых носителях.

Страхование Отправления не распространяется на косвенный ущерб или убытки, либо ущерб или убытки, вызванные задержкой в доставке.

8. Ответственность Исполнителя

Договорные отношения между Исполнителем и Клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя однозначно ограничивается реальным ущербом.

Любые иные виды убытков или ущерба Исполнителем не возмещаются (включая упущенную выгоду, процентный доход и деловую перспективу), вне зависимости от того, является ли подобный ущерб и убытки прямыми или косвенными.

Размер ответственности относительно не застрахованного Отправления:

Ответственность Исполнителя в отношении сохранности либо причинения ущерба (порчи, приведения в негодное состояние) любому отдельно взятому Отправлению соответствует стоимости услуги доставки конкретного Отправления и компенсации в размере 3 000,00 рублей. В случае, если Отправлением являются документы, размер компенсации составляет 500,00 рублей.

Если Клиент сочтет вышеприведенные условия выплат недостаточными, при оформлении заявки Клиент должен объявить ценность Отправления и заявить о необходимости его страхования в соответствии с положениями настоящего Регламента, либо самостоятельно застраховать Отправление. В противном случае все риски причинения ущерба и убытков переходят на Клиента, за исключением вышеуказанной компенсации со стороны Исполнителя.

Размер ответственности относительно застрахованного Отправления:

Ответственность Исполнителя в отношении сохранности либо причинения ущерба любому отдельно взятому застрахованному Отправлению соответствует стоимости услуги доставки конкретного Отправления и компенсации в размере 2 500,00 рублей. В случае, если Отправлением являются: изделия из мрамора, керамики, фарфора или

Л.Я. Гольдорт

сантехнического фаянса, стекла, размер компенсации составляет 4 000,00 рублей.

Исполнитель несет ответственность за задержку в доставке Отправления в размере 3 % (Трех процентов) за каждый рабочий день просрочки от стоимости доставки, но не более стоимости услуги доставки конкретного Отправления.

Рассылка (массовая доставка) Отправлений, являющихся документами (включая печатную и рекламную продукцию, листовки, договоры, соглашения, письма, уведомления, заявки, первичную бухгалтерскую документацию, кредитные и банковские карты), независимо от количества оформленных накладных, считается одним Отправлением.

9. Независящие 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 независящими 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;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействие 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 (перевозке) (перечень установлен в 4 разделе настоящего Регламента и на сайте Исполнителя www.edostavka.ru);
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных 4 и 5 разделами настоящего Регламента;
- 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 свойство Отправления;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты / адреса получения / экспресс-доставки Отправления по инициативе Клиента / Получателя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

10. Досмотр и инспектирование Отправлений

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 к пересылке предметов. Вскрытие производится Клиентом. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере отправляемого груза (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 Российской Федерации и международным законодательством. При этом Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи о наступлении подобного случая Клиента или его представителя.

11. Порядок урегулирования споров

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

Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя.

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. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 15-ть календарных дней с момента получения претензии.

В случае не урегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению у мировых судей и в федеральных судах города Новосибирска, в Арбитражном суде Новосибирской области в порядке, установленном действующим гражданско-процессуальным / арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

12. Независимость положений

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

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