

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКИ

1. Термины и определения

1.1. **Исполнитель** – общество с ограниченной ответственностью «ЕМС Гарантпост» (ООО «ЕМС ГАРАНТПОСТ», ИНН 7724069257, ОГРН 1037739769484), оказывающее услуги экспресс-доставки в качестве оператора почтовой связи на основании Лицензии на оказание услуг почтовой связи № 181026 от 16.03.2020 г. в соответствии с настоящими Правилами, Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234 и Федеральным законом 176 «О почтовой связи».

1.2. **Заказчик** (держатель договора) – любое лицо, заключившее с исполнителем договор на услуги экспресс-доставки.

1.3. **Стороны** – исполнитель и заказчик при совместном упоминании

1.4. **Сайт** – официальный сайт исполнителя в сети Интернет по адресу <http://www.garantpost.ru>

1.5. **Отправление** – материальный объект, состоящий из одного или нескольких мест, принятый к экспресс-доставке одному получателю от одного отправителя. Отправление может содержать товарное вложение и/или корреспонденцию (документы). При этом под местом понимается вложение, упакованное в один вид упаковки или при использовании совокупности упаковок, но при этом неразделимое физически без нарушения упаковок и не являющееся крупногабаритным.

Вложение весом до 2 кг, не являющееся крупногабаритным, не может быть частью многоместного отправления и должно быть либо упаковано внутрь коробки отправления, либо отправлено по отдельному адресному бланку как отдельное отправление.

1.6. **Крупногабаритное отправление** – отправление, вес хотя бы одного места которого превышает 50 кг (32 кг для международных отправлений), и/или сумма его длины и обхвата (обхват = ширина x 2 + высота x 2) превышает 300 см, но не превышает 400 см.

1.7. **Экспресс-доставка** – прием, обработка, перевозка и доставка отправлений от отправителя получателю в срок доставки.

1.8. **Правила** – настоящие правила оказания услуг экспресс-доставки, размещенные на сайте.

1.9. **Личный кабинет** – online-сервис, размещенный на сайте, позволяющий заказчику взаимодействовать с исполнителем в рамках заключенного договора на оказание услуг экспресс-доставки.

1.10. **Адресный бланк** – документ по форме исполнителя, имеющий уникальный номер, оформляемый заказчиком на типографском бланке исполнителя или в личном кабинете, в четырёх экземплярах для экспресс-доставки отправления. Порядок заполнения адресного бланка размещен на сайте.

1.11. **Отправитель** – заказчик, или иное лицо, указанное им в адресном бланке, от которого исполнитель непосредственно получает отправление.

1.12. **Получатель** – лицо, которому отправителем адресовано отправление.

1.13. **Страховая сумма** – заявленная отправителем стоимость вложения отправления, указанная в адресном бланке либо ином документе, согласованном с исполнителем, для расчета стоимости услуги страхования отправлений.

Страховая сумма может быть в пределах:

- 120 000 рублей для отправлений с товарным вложением;

- 15 000 рублей для отправлений с корреспонденцией.

Страховая сумма товарного вложения отправления не может превышать его действительную стоимость.

1.14. **Тарифы** – система ставок, определяющих стоимость основных, дополнительных и иных услуг и сборов, оказываемых исполнителем. Тарифы размещены на сайте или приложены к договору на оказание услуг экспресс-доставки с заказчиком.

1.15. **Переадресация** – изменение адреса доставки отправления.

1.16. **Вес** – физический вес отправления, измеряемый в килограммах.

1.17. **Объёмный вес** – расчетный вес, измеряемый в килограммах, отражающий плотность отправления. Рассчитывается по формуле: объёмный вес (кг) = длина (см) × ширина (см) × высота (см) / 5000.

Если объёмный вес больше физического, тариф на экспресс-доставку определяется в соответствии с объёмным весом.

1.18. **Дополнительный сбор** – сбор в рублях, применяемый к тарифу на основную услугу экспресс-доставки отправлений. Величина дополнительного сбора зависит от удаленности адреса получателя в стране назначения, категории получателя, габаритов (размеров) отправления и содержания вложения. Необходимость взимания дополнительного сбора определяется исполнителем после приема отправления к экспресс-доставке в офисе исполнителя.

1.19. Тарифы исполнителя не включают в себя оплату таможенных пошлин, а так же других возможных сборов страны подачи, транзита и назначения. Таможенные сборы и пошлины, взимаемые или начисляемые в странах отправления, назначения или транзита оплачиваются заказчиком или получателем отдельно.

1.20. **Срок доставки** – срок, в течение которого принятое к экспресс-доставке отправление должно быть доставлено до получателя. Срок доставки исчисляется в рабочих днях со дня, следующего за днём приема отправления. В срок доставки отправления, адресованного за рубеж, не входит время, в течение которого осуществляется его таможенное оформление, а также время, необходимое на согласование оплаты дополнительного сбора, предусмотренного п.

1.18 Правил. Сроки доставки размещены на сайте или приложены к договору на оказание услуг экспресс-доставки с заказчиком.

2. Общие положения

2.1. Правила устанавливают права, обязанности и ответственность заказчика и исполнителя при исполнении заключенного договора на оказание услуг экспресс-доставки (далее – Договор).

2.2. Договор заключается в письменном виде в соответствии с действующим законодательством и Правилами. Положения Договора имеют преимущественную силу по сравнению с положениями Правил. Все вопросы, не урегулированные Договором, регулируются Правилами.

2.3. Исполнитель осуществляет экспресс-доставку отправлений заказчика между любыми населенными пунктами, находящимися в зоне обслуживания исполнителя в соответствии с Правилами и Договором. Информация об обслуживаемых населенных пунктах доступна заказчику на сайте.

2.4. Услуги оказываются исполнителем заказчику по тарифам и в сроки доставки.

3. Услуги, оказываемые исполнителем

3.1. Основные платные услуги.

3.1.1. **Экспресс-доставка отправлений по России и за рубеж.**

3.1.2. **Экспресс-доставка крупногабаритных отправлений.**

3.2. Дополнительные бесплатные услуги.

3.2.1. **Вызов курьера по адресу отправителя.**

Вызов курьера осуществляется по телефону, по электронной заявке в личном кабинете или через сайт.

3.2.2. **Предоставление фирменного упаковочного материала.**

Предоставляются следующие виды фирменного упаковочного материала:

- картонный конверт с карманом для адресного бланка;

- пластиковые пакеты с карманом для адресного бланка.

Необходимые упаковочные материалы и адресные бланки предоставляются курьером при приеме отправления, заказываются по телефону или по электронной заявке в Личном кабинете при вызове курьера.

3.2.3. **Предоставление личного кабинета на сайте.**

Доступ в личный кабинет предоставляется после заключения Договора.

В личном кабинете доступны следующие опции: расчет стоимости и срока доставки отправления; отслеживание отправлений; оформление отправлений и печать адресных бланков; вызов курьера; просмотр истории отправлений (отчёты за период); просмотр и печать финансовых документов (счет, универсальный передаточный документ, акт сверки).

3.2.4 **Помощь в оформлении сопроводительных документов при отправке отправлений за рубеж.**

3.3. Дополнительные платные услуги.

3.3.1. **Доставка отправлений с оплатой получателем**

Получатель заранее гарантирует оплату того отправления, которое он хотел бы получить. Отправитель услуги не оплачивает.

3.3.2 **Доставка отправлений с оплатой вложения**

Получатель оплачивает стоимость вложения (товара) и/или услуги экспресс-доставки.

3.3.3. **Переадресация отправлений.**

Услуга оказывается по письменной заявке с указанием нового адреса доставки.

3.3.4. Предоставление уведомления о вручении отправления.

Уведомление о вручении отправления предоставляется в виде копии адресного бланка с подписью получателя, заверенной исполнителем. Уведомление о вручении предоставляется в офисе исполнителя или может быть отправлено заказчику с оплатой стоимости экспресс-доставки по тарифам.

3.3.5. Предоставление справки о вручении отправления.

Справка о вручении отправления предоставляется после получения письменного запроса заказчика. Справка предоставляется в офисе исполнителя или может быть отправлена заказчику с оплатой стоимости экспресс-доставки по тарифам. Справка предоставляется бесплатно при наличии обоснованной письменной претензии о неполучении отправления в срок доставки и отсутствии информации о его доставке на сайте.

3.3.6. Прием отправок на отдельных территориях

Прием отправок курьером на отдельных территориях может осуществляться с взиманием дополнительного тарифа за услугу.

3.3.7. Страхование отправок.

Услуга предоставляется совместно с партнером акционерным обществом «Страховая компания «ПАРИ». Страхование отправок осуществляется на случай повреждения, уничтожения, утраты или недостачи в процессе пересылки за счет и в пользу отправителя (выгодоприобретателя) на страховую сумму в пределах, установленных в п. 1.13, в соответствии с договором, правилами страхования, страховыми тарифами. Правила страхования размещены на сайте, страховые тарифы размещены на сайте или приложены к Договору.

Подписывая Договор, заказчик подтверждает, что с правилами страхования ознакомлен, экземпляр на руки получил.

3.4. Иные услуги

Исполнитель по просьбе заказчика и при наличии возможности может оказывать заказчику иные услуги, отличные от указанных в п.п. 3.1 - 3.3 Правил. Оплата данных услуг осуществляется по тарифам или по предварительному согласованным условиям.

4. Оформление, приём, доставка и вручение отправок

4.1. Оформление отправок, отправляемых из региона места нахождения заказчика, осуществляется заказчиком в личном кабинете путем заполнения соответствующих полей раздела «Печать ярлыков» с возможностью вызова курьера или без таковой. Допускается оформление отправок без использования личного кабинета посредством заполнения типографского адресного бланка исполнителя.

4.1.1. Вызов курьера исполнителя для приема отправок осуществляется на сайте в разделе «Вызов курьера» или по телефону исполнителя.

4.1.2. Согласование времени прибытия курьера ограничивается первой/второй половиной дня для Москвы и Санкт-Петербурга и полным рабочим днём для регионов. Более точный временной интервал прибытия курьера возможен после согласования с исполнителем и при наличии возможности. В Москве и Санкт-Петербурге прибытие курьера осуществляется в день приема заказа от заказчика, если заказ поступил до 14:00 (Мск). Срок исполнения заказов по областному населенному пункту может корректироваться в соответствии со сроками исполнителя на областную доставку.

4.2. Оформление отправок, отправляемых из региона иного, чем место нахождения заказчика, осуществляется заказчиком в личном кабинете путем заполнения соответствующих полей раздела «Заявка на прием отправок от партнеров». Допускается оформление заявок «С оплатой получателем» по электронной почте по форме заявки, которая находится на сайте в разделе «Дополнительные услуги»

4.2.1. Оформленная до часов 16:00 (Мск) рабочего дня заявка обрабатывается текущим днем, после 16:00 (Мск) – на следующий рабочий день. После оформления заявки, исполнитель связывается с фактическим отправителем и согласовывает дату, время и место приёма отправления.

4.3. Отмена оформленных заявок осуществляется по телефону исполнителя или по электронной почте не позднее дня, предшествующего дню, согласованному для приема отправления.

4.4. Приём отправок заказчика осуществляется курьером в помещении по месту нахождения отправителя или в окна приёма исполнителя. Приём крупногабаритных отправок осуществляется в окна приёма или курьером по дополнительному предварительному согласованию с исполнителем. Адреса окон приёма исполнителя указаны на сайте.

4.5. Прием отправок курьером осуществляется один раз в день. Повторный прием в течение текущего дня возможен только по согласованию с исполнителем.

4.6. Прием отправок осуществляется по оформленному адресному бланку или иному документу, согласованному с исполнителем.

4.7. Вручение отправок осуществляется под подпись получателя в адресном бланке или доставочной ведомости, или на электронном устройстве исполнителя: при доставке в частный адрес – лично или (по устному или письменному согласованию с получателем или отправителем) любому совершеннолетнему лицу, находящемуся по данному адресу в момент вручения, с указанием фамилии и статуса лица (лично, брат, жена, отец и т.д.); при доставке в адрес организации – любому сотруднику организации с указанием фамилии и статуса лица (лично, охрана, секретарь, сотрудник и т.п.). По устному или письменному согласованию с получателем или отправителем, допускается доставка отправок без подписи получателя путем их вложения в почтовый ящик.

4.8. Доставка отправок в адреса публичных и государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, таможенные, лицензионные, военные и иные аналогичные организации), в адрес организаций, работающих только с аккредитованными поставщиками и иных организаций с особым порядком приема отправок осуществляется исполнителем без гарантии подтверждения факта доставки, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (допускается доставка без подписи сотрудника о получении или вложение в ящик для корреспонденции организации получателя или иное).

4.9. Доставка отправок осуществляется по адресу, указанному в адресном бланке исполнителя или ином документе, согласованном с исполнителем. Предварительное уведомление получателя по телефону не входит в обязанности исполнителя.

4.10. Доставка крупногабаритных отправок осуществляется до подъезда получателя. Получатель своими силами и за свой счет осуществляет выгрузку крупногабаритных отправок из автомобиля исполнителя.

4.11. Маршрут и способ экспресс-доставки определяется исполнителем самостоятельно.

4.12. Информация о статусе экспресс-доставки отправления предоставляется на сайте или по телефону исполнителя.

5. Вложения отправок, запрещенные к экспресс-доставке или требующие ее предварительного согласования

Перечень вложений отправок, не принимаемых (запрещённых) исполнителем к экспресс-доставке и страхованию, а также отправок требующих предварительного согласования возможности экспресс-доставки, опубликован на сайте.

6. Условия экспресс-доставки

6.1. Прием отправок осуществляется по рабочим дням с 9 до 18.

6.2. Доставка отправок осуществляется по рабочим дням с 9 до 18 часов местного времени. По предварительному согласованным условиям, при наличии возможности, доставка может осуществляться в нерабочее время и в выходные дни.

6.3. Норма времени на прием/вручение отправок составляет 15 минут. Норма времени на прием/вручение крупногабаритных отправок может быть увеличена по согласованию с исполнителем. Время исчисляется с момента прибытия курьера исполнителя в адрес до момента приема/сдачи отправления, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. Превышение нормы времени по не зависящим от исполнителя причинам (наличие очереди на прием/сдачу, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность отправления к отправке и т.п.) оплачивается заказчиком по тарифам. Исполнитель также оставляет за собой право убыть с адреса в случае превышения нормы времени. Условия повторного

прибытия курьера исполнителя оговариваются отдельно между заказчиком и исполнителем.

6.4. В случае отсутствия получателя в момент прибытия курьера для вручения отправления, исполнитель осуществляет повторную доставку в течение 5 рабочих дней от даты попытки первой доставки. Дата и время повторной доставки согласовывается с получателем при необходимости и возможности.

6.5. В случае невозможности вручения отправления по причинам, не зависящим от исполнителя, услуга считается оказанной исполнителем.

6.6. Прием заказа и прибытие курьера к отправителю предполагает, что отправление подготовлено к сдаче курьеру, и заказчик ознакомил отправителя с Правилами, обеспечил, при необходимости, адресным бланком.

6.7. Прием/доставка отправлений, равно как выполнение сопутствующих операций, от имени третьих лиц (от имени и по поручению, на основании доверенностей третьих лиц и т.п.) возможно только по предварительной договоренности и за отдельную плату.

6.8. В случае возврата отправления:

- из региона РФ/страны назначения по причинам, не зависящим от Исполнителя, отправление может быть возвращено отправителю за плату, равную одному тарифу для отправлений, пересылаемых по России, и двум тарифам для отправлений за рубеж.

- на основании решения таможенных органов или службы безопасности на транспорте, а также по просьбе отправителя, для возмещения затрат, связанных с приемом, обработкой, предъявлением отправления таможенным органам и/или службе безопасности на транспорте при возврате отправления с отправителя взимается комиссионный сбор в размере 30 % тарифа основной услуги и дополнительный тариф равный тарифу основной услуги экспресс-доставки из региона приема решения о возврате в регион возврата. Дополнительный тариф не взимается при самостоятельном получении клиентом задержанного отправления в офисе исполнителя в регионе приема решения о возврате.

- при отказе заказчика от оплаты за возврат, исполнитель принимает отправление на ответственное хранение. Срок хранения составляет 15 рабочих дней.

6.9. По предварительному согласованию с исполнителем допускается одновременный приём большого количества отправлений или массовых рассылок без оформления адресных бланков исполнителя.

В этом случае заказчик:

– предоставляет исполнителю адресную базу получателей установленного формата в электронном виде с присвоением каждому получателю номера по системе нумерации исполнителя;

– наносит на отправления адресные наклейки, содержащие номер исполнителя в цифровом и штрих-кодовом виде, данные получателя и отправителя;

– распечатывает приемо-сдаточный реестр в двух экземплярах. Доставочные реестры формируются исполнителем. Данные вносятся в базу исполнителем, распечатываются и предоставляются заказчику в качестве отчета о доставке, заверенного печатью исполнителя.

6.10. В случае если заказчик указал неверный/неполный адрес и/или телефон получателя в адресном бланке либо предоставил неполную информацию о получателе, доставка отправления исполнителем не гарантируется. При этом в случае неверно указанных данных отправителя или получателя в адресном бланке либо их отсутствия, исполнитель принимает возможные меры по уточнению данных, необходимых для вручения отправления, и в случае ненахождения этих данных принимает отправление на ответственное хранение. Срок хранения составляет 15 рабочих дней с момента первой попытки доставки.

6.11. Крупногабаритные международные отправления, фактический вес хотя бы одного места которых превышает 70 кг или их длина превышает 274 см или сумма их длины и обхвата превышает 400 см, для перевозки не принимаются.

7. Права и обязанности исполнителя

7.1. Исполнитель имеет право.

7.1.1. В одностороннем порядке изменять Правила, Правила страхования. С момента размещения новых Правил, Правил страхования на сайте, все заказчики считаются уведомленными об их

изменении, если иной способ уведомления не предусмотрен Договором.

7.1.2. В одностороннем порядке изменять тарифы и сроки доставки с предварительным уведомлением об этом заказчика не менее чем за семь календарных дней до дня изменения. Уведомление производится путем публикации изменений на сайте или информационным письмом, или подписанием дополнительного соглашения в случаях, предусмотренных Договором. Информация о действующих в настоящий период тарифах и сроках доставки письменно доводится до сведения заказчика по его запросу.

7.1.3. Проверять вес и объемный вес отправления, указанные в адресном бланке, на специальном оборудовании в офисе исполнителя. Если в процессе проверки веса на специальном оборудовании в офисе исполнителя обнаруживается расхождение веса в офисе, за основу определения стоимости экспресс-доставки берется вес, полученный в офисе исполнителя.

7.1.4. Задерживать отправления, вложения которых запрещены к экспресс-доставке, а также уничтожать отправления, вложения которых могут вызвать повреждение других отправлений, создают опасность для жизни и здоровья работников исполнителя или третьих лиц, с согласия заказчика, если эту опасность нельзя устранить иным путем.

7.1.5. Отказать в приеме или вернуть принятое отправление по соображениям безопасности.

7.1.6. Отказать в оказании услуги страхования отправления.

7.1.6.1 В случае отказа в оказании услуги страхования отправления, ответственность исполнителя перед заказчиком за повреждение, уничтожение, или утрату отправления определяется в соответствии с п. 9.1 Правил.

7.1.7. В присутствии отправителя досмотреть отправление и сопоставить фактическое вложение с данными, указанными в адресном бланке. Отказать в приеме отправления в случае несоответствия фактического вложения вложению, заявленному в адресном бланке и сопровождающих документах. Отправление может быть досмотрено по соображениям безопасности или по требованию компетентных государственных органов.

7.1.8. При истечении срока хранения, предусмотренного п.п. 6.8, 6.10 правил, уничтожить отправление в случаях:

- отказа заказчика от оплаты за возврат отправления (п. 6.8);

- невозможности установить место нахождения получателя или отправителя, а также если от отправителя или заказчика не поступило указаний по поводу отправления (п. 6.10).

7.1.9. Исполнитель имеет право для осуществления приема, обработки, перевозки или доставки отправлений привлекать третьих лиц, при этом возложение обязательств на третьих лиц не освобождает исполнителя от ответственности перед заказчиком за исполнение условий настоящих Правил.

7.2. Исполнитель обязуется.

7.2.1. Обеспечивать сохранность отправлений за исключением случаев, установленных законодательством России, стран назначения и/или транзита для отправлений за рубеж.

7.2.2. Не разглашать без разрешения заказчика какую-либо конфиденциальную информацию во время или после работы с ним, а также любую информацию, полученную по Договору, за исключением случаев, предусмотренных законодательством России, и для целей исполнения Договора.

7.2.3. Обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных, полученных при исполнении Договора, при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 года № 152-ФЗ.

7.2.4. Использовать и передавать третьим лицам персональные данные только для целей исполнения Договора. Хранить персональные данные не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и уничтожать их по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, с учетом требований законодательства России, выполнять иные требования законодательства о защите персональных данных в рамках целей исполнения Договора, в том числе подтверждать, что указанные персональные данные заказчика, отправителей и получателей уничтожены.

7.2.5 Соблюдать тайну связи, включающую в себя информацию об адресных данных отправителей и получателей, об отправлениях.

8. Обязанности заказчика

8.1. Предоставлять отправления к экспресс-доставке в упаковке, соответствующей характеру вложения, условиям пересылки и продолжительности пути, исключающей возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправлений и причинения какого-либо вреда работникам исполнителя или третьим лицам.

8.2. Заполнять адреса отправителя и получателя, описание вложения адресного бланка при оформлении отправлений за рубеж на английском языке.

8.3. Обеспечивать все отправления с товарным вложением, адресованные за рубеж, соответствующей сопроводительной документацией размещенной на сайте в разделе «Клиенту – Пакеты документов», с обязательным описанием товарного вложения на русском и английском языках и указанием стоимости товара.

8.4. Указывать в адресном бланке полные адреса отправителя и получателя, включающие почтовые индексы, контактные телефоны, контактное лицо и номер договора заказчика.

8.5. Предоставлять отправления только с описанием вложения. В случае отсутствия описания вложения, исполнитель не несет никакой ответственности за сроки доставки и сохранность таких отправлений, а также вправе отказать в их приеме.

8.6. Заверять подписью на адресном бланке полноту и правильность указанных сведений и отсутствие во вложении запрещенных к экспресс-доставке и опасных вложений.

8.7. Не допускать адресацию отправлений на абонементные ящики, в воинские части и в исправительные учреждения. Доставка в воинские части возможна по предварительному согласованию и с обязательным указанием точного почтового адреса, контактного телефона и ФИО получателя.

8.8. Не представлять к экспресс-доставке отправления с вложением, запрещенным к пересылке законодательствами России, стран назначения и/или транзита.

8.9. В случае изменения адреса доставки отправления (переадресация) после его приема, направить исполнителю письменную заявку с указанием нового адреса доставки. Переадресация отправлений осуществляется по действующим тарифам исполнителя, исходя из пунктов отправки, назначения и веса.

8.10. Передавать исполнителю отправления с подписанным адресным бланком в 4-х экземплярах, вложенным в карман, приклеенный на упаковку отправления. В случаях, когда по одному адресному бланку оформляется отправление, состоящее из нескольких мест, отправитель должен промаркировать каждое место, входящее в отправление, с указанием на каждом месте номера адресного бланка и порядкового номера каждого места отправления к общему количеству мест.

8.11. С целью обеспечения соблюдения сроков доставки, извещать исполнителя не менее чем за сутки до предполагаемой даты отправки об отправке в один день отправлений общим весом более 100 (ста) кг, а также при отправке в один день более 100 (ста) отправлений.

8.12. Обеспечить беспрепятственный проезд автомобиля и проход курьера исполнителя на служебную территорию и в помещение отправителя, предоставив возможность бесплатной парковки на время необходимое для приема или доставки.

8.13. Обеспечить согласие физических лиц - сотрудников отправителя, сотрудников получателя, отправителей, получателей на обработку их персональных данных исполнителем и/или третьими лицами для целей исполнения Договора.

8.14. Не разглашать конфиденциальную информацию (номер Договора, логин и пароль для авторизации в личном кабинете), указанную в Договоре, третьим лицам.

Все действия в личном кабинете являются действиями от лица заказчика и должны быть им оплачены в соответствии с тарифами.

8.15. В случае повреждения, уничтожения, утраты или недостачи вложения отправления, застрахованного в соответствии с п. 3.3.7 правил, по запросу исполнителя предоставить заявление по установленной форме на выплату страхового возмещения, документы, подтверждающие действительную стоимость отправления

с товарным вложением, а также при необходимости дополнительные документы, предусмотренные правилами страхования.

9. Ответственность

9.1. В случае если заказчик не застраховал отправление в соответствии с п. 3.3.7 Правил, то максимальная ответственность исполнителя перед заказчиком за утрату или порчу (повреждение) отправления устанавливается равной двум тарифам на основные услуги для отправлений, пересылаемых по России, и одному тарифу на основные услуги для отправлений за рубеж, а при утрате или порче (повреждении) части вложения отправления устанавливается равной одному тарифу на основные услуги.

9.2. В случае повреждения, уничтожения, утраты или недостачи Отправления, застрахованного в соответствии с п. 3.3.7 Правил, страховое возмещение выплачивает страховая компания в соответствии с правилами страхования и договором.

9.3. В случае нарушения сроков доставки по вине исполнителя, заказчик имеет право на получение от исполнителя компенсации в размере 3 (трех) % от уплаченного тарифа за каждый день задержки, но не более тарифа.

9.4. Ответственность за правильность заполнения данных адресного бланка (полные адресные данные получателя и отправителя, включая индексы и действующие номера телефонов, характер и свойства вложения, количество мест, порядок оплаты) несет отправитель.

9.5. Ответственность за соответствие упаковки отправления содержимому несет отправитель. Исполнитель не берет на себя ответственность за упаковку, а только разъясняет отправителю возможные варианты упаковки для принятия отправителем ответственного решения.

9.6. Если требования к упаковке отправителем не соблюдены, либо упаковка содержит повреждения, помятости, места вскрытия и т.п., но отправитель настаивает на приеме отправления, об этом делается отметка в адресном бланке под роспись отправителя, после чего отправитель не вправе предъявлять претензии о повреждении отправления.

9.7. В соответствии с п. 1 ст. 14 ФЗ от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» заказчик несет ответственность за разглашение конфиденциальной информации, указанной в п. 8.14 правил. Заказчик обязуется возместить все расходы, понесенные исполнителем, вследствие разглашения данной конфиденциальной информации.

9.8. Исполнитель не несет ответственность за соблюдение специальных режимов экспресс-доставки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара). Исполнитель не несет ответственность за сохранность таких отправлений во время экспресс-доставки, в том числе, если они были приняты к экспресс-доставке ошибочно, вследствие незнания исполнителем специальных требований, предъявляемых к подобным отправлениям и/или несообщения таких сведений заказчиком.

9.9. В случае выявления незадекларированных опасных грузов и/или вложений, запрещенных к экспресс-доставке, и если это повлекло предъявление к исполнителю претензий, исков или предписаний по возмещению убытков, уплаты штрафов и т.д. со стороны третьих лиц или государственных органов, либо возбуждения дела об административном правонарушении, заказчик обязуется незамедлительно, по требованию исполнителя, предоставить ему всю запрашиваемую информацию, касающуюся предмета дела, содействовать в урегулировании таких претензий, а также возместить все документально подтвержденные убытки (включая судебные расходы, расходы по уплате штрафов и т.д.), причиненные исполнителю вследствие рассмотрения таких претензий и дел.

9.10. В случае если отправитель в нарушение Правил передал исполнителю отправление с вложением, запрещенным либо требующим предварительного согласования возможности экспресс-доставки, отправитель возмещает ущерб, причиненный исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого отправления к экспресс-доставке, а также выплачивает штраф исполнителю в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) руб.

9.11. Исполнитель не несет ответственность в случаях, если:

- будет доказано, что повреждение, уничтожение, утрата или недостача отправления или нарушение сроков доставки произошли вследствие специфических свойств вложения отправления или обстоятельств непреодолимой силы, а именно: стихийных бедствий, войны или военных действий, изменений законодательства или

других, не зависящих от исполнителя, чрезвычайных и неотвратимых обстоятельств, произошедших помимо его воли;

- отправление принято и выдано с соблюдением всех требований и при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб), вес отправления соответствует весу определенному при его приеме, а также, если факт пропажи либо повреждения вложения (части вложения) был установлен после вручения отправления получателю;

- отправление или часть его вложения задержана, изъята в порядке, установленном законодательствами России и стран назначения и/или транзита для отправок, адресованных за рубеж;

- нарушения не связаны с исполнением услуг экспресс-доставки (ненадлежащее качество, размер, ассортимент пересылаемых предметов и др.).

9.12 Исполнитель не несет ответственности за решения, принимаемые таможенными или другими государственными органами стран отправления, транзита или назначения в отношении принятых и пересылаемых исполнителем отправок.

10. Претензии

10.1. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязанностей, могут быть заявлены заказчиком в течение 6 (шести) месяцев со дня приема отправления у отправителя.

10.2. Претензии принимаются в письменной форме при предъявлении копии адресного бланка или реестра отправок отправителя.

10.3. Исполнитель имеет право не предпринимать действий по удовлетворению претензии заказчика до тех пор, пока не будут оплачены услуги исполнителя.

11. Приложения

11.1 Приложение №1 «Правила применения тарифов».

