

# Регламент Постмастер

## оказания услуг по доставке отправлений

### 1. Термины и определения

*Постмастер (Исполнитель)* – курьерская компания, осуществляющая логистические услуги и услуги по экспресс-доставке отправлений на территории России и стран мира.

*«Агент»* - юридическое или физическое лицо, которое выполняет деловые поручения Исполнителя в соответствии с двух- или многосторонними договорами.

*«Доставка»* - доставка отправления Клиента или Отправителя по указанному в накладной адресу и вручение его Получателю.

*«Заявка»* - поручение Клиента, данное Исполнителю на оказание услуг по доставке отправлений, сделанное в телефонном режиме или другим способом. Наличие заявки означает возникновение у Клиента и Исполнителя следующих обязанностей: Исполнитель обязан предоставить предусмотренные Заявкой услуги, а Клиент обязан предоставить отправление и оплатить предоставленные услуги Исполнителя.

*«Зона обслуживания»* - территория, на которой находятся населенные пункты РФ и стран мира, куда Исполнитель осуществляет доставку лично или через Агентов.

*«Клиент»* - физическое или юридическое лицо, которое делает заявку на оказание услуг по доставке и у кого возникает обязанность оплатить услуги Исполнителя по доставке отправления или отправлений.

*«Накладная»* - фирменный бланк Постмастер или Агентов Постмастер, заполняемый и подписываемый Отправителем и принимаемый Исполнителем в качестве транспортного документа на доставку.

*«Отправление»* - предметы (документы или не документы), упакованные в конверты, пакеты, коробки, мешки, ящики или другую тару, переданные Исполнителю по накладной для доставки.

*«Документы»* (как отправление) – деловые бумаги, контракты, инвойсы, письма, бумажные архивы и другие виды документации, не имеющие коммерческой стоимости.

*«Не документы»* (как отправление) – грузы (предметы и материалы), которые имеют реальную коммерческую стоимость и при международных отправлениях подлежат таможенному оформлению, как в стране отправления, так и в стране назначения.

*«Отправитель»* (Клиент или третье лицо) – физическое лицо, фамилия которого внесена в графу «Фамилия Отправителя» накладной, или юридическое лицо, название которого внесено в графу «Компания-Отправитель» накладной.

*«Получатель»* (Клиент или третье лицо) – физическое лицо, фамилия которого внесена в графу «Фамилия Получателя» накладной, или юридическое лицо, название которого внесено в графу «Компания-Получатель» накладной.

*«Регламент» (Регламент Исполнителя)* – Регламент Постмастер оказания услуг по доставке отправлений на территории России и стран мира; Регламент устанавливает правила взаимоотношений между Клиентом и Исполнителем при оказании услуг по доставке отправлений.

*«Тарифы» (Тарифы Исполнителя)* – Тарифы Постмастер на услуги по доставке отправлений, размещены на сайте в разделе: <https://post-master.ru/dokuments/>.

*«Срок доставки»* - время доставки отправления Клиента от Отправителя к Получателю; исчисляется в рабочих днях и не включает в себя время таможенного оформления в странах отправления и назначения, а также день приема отправления.

### 2. Общая часть

2.1. Исполнитель осуществляет доставку отправлений Клиента от Отправителя до Получателя в населенные пункты России и стран мира в границах зоны обслуживания Исполнителя в пределах сроков доставки, указанных в Тарифах Исполнителя, тарифы Исполнителя размещены на сайте по адресу: <https://post-master.ru/dokuments/>.

2.2. Клиент гарантирует, что он уполномочен выполнять условия настоящего Регламента также от имени третьих лиц (Отправителя и/или Получателя).

2.3. Клиент берет на себя обязательства следовать условиям Регламента Исполнителя. Подпись Отправителя на накладной автоматически означает, что Клиент (Отправитель) ознакомлен

и согласен с условиями Договора, Регламента и Тарифов Исполнителя, а само отправление не содержит предметы, запрещенные к перевозке и доставке.

- 2.4. По желанию Клиента (Отправителя) или в соответствии с условиями Договора Исполнитель может оказать дополнительные услуги при доставке отправления, за дополнительную плату, согласованную с Клиентом в момент приема от него заявки.
- 2.5. Информацию о доставке отправления Клиент может самостоятельно получить на сайте Исполнителя в разделе Проверка груза: <https://post-master.ru/status/>.

### **3. Прием заявок и получение отправлений для последующей доставки**

- 3.1. Прием заявок осуществляется Исполнителем в телефонном режиме, по электронной почте, посредством формы «Вызов курьера» на сайте Исполнителя или при непосредственном посещении Отправителем офиса исполнителя.
- 3.2. Прием заявок на вызов курьера Исполнителем осуществляется 5 дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00. Если прием (сбор) отправления у клиента произведен до 16:30 часов текущего дня, то этот день является днем приема отправления, а следующий рабочий день является первым днем срока доставки отправления; если прием отправления произведен после 16:30 часов текущего дня, то днем приема отправления считается следующий рабочий день.
- 3.3. Получение отправлений может производиться курьером или уполномоченным сотрудником Исполнителя в офисе Отправителя, либо при непосредственной доставке Отправителем своего отправления в офис Исполнителя.
- 3.4. Во исполнение Федерального Закона от 27.07.2006 года № 152 - ФЗ «О персональных данных», на период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств по Договору, Заказчик/Отправитель/Получатель выражает свое согласие на передачу Исполнителем третьим лицам сведений о Заказчике/Отправителе/Получателе, указанных в ст.53 Федерального Закона «О связи».
- 3.5. Отправитель должен собственноручно разборчиво заполнить соответствующие поля накладной или предоставить адресные данные Отправителя и Получателя в электронном виде для составления электронной накладной. Необходимые данные:
  - Отправителя: ФИО, контактный телефон, адрес, наименование компании (если Отправитель юридическое лицо);
  - Получателя: ФИО, контактный телефон, адрес, наименование компании (если Получатель юридическое лицо);
  - Другие данные: количество отправляемых мест, тариф, дополнительные услуги, форма оплаты и прочее (данные поля заполняет курьер по просьбе Отправителя).Если Отправитель неверно заполняет накладную: не указывает полные реквизиты Получателя, предусмотренные накладной, не выбирает тариф, не указывает плательщика, то Исполнитель освобождается от претензий со стороны Клиента, Отправителя, Получателя или третьих лиц по срокам доставки, а доставка отправления осуществляется без гарантий сроков доставки.
- 3.6. В случае, если доставку Получателю необходимо произвести к определенному дню и времени, Клиент (Отправитель) должен предварительно согласовать возможность и стоимость данной услуги с Исполнителем и высказать соответствующую просьбу курьеру, который делает соответствующую отметку в накладной.
- 3.7. В случае, если доставку отправления Получателю необходимо произвести лично в руки, Клиент (Отправитель) должен предварительно согласовать возможность данной услуги с Исполнителем, предоставить контактный (мобильный) номер Получателя и высказать соответствующую просьбу курьеру, который делает соответствующие отметки на накладной. Тариф за доставку отправления «Лично в руки» равен обычному тарифу за доставку, умноженному на коэффициент 1,5.
- 3.8. Курьер Исполнителя может ожидать бесплатно получения отправления в офисе Отправителя не более 15 минут с момента прибытия в офис Отправителя. Если по истечении 15 минут Отправитель не передал курьеру Исполнителя отправление и не подписал накладную (по причинам: отсутствие Отправителя, очередь на прием

отправления, отказ отправителя в выдаче отправления, отправление не готово к прибытию курьера, отказ Отправителя от подписи в накладной и т.д.), то это означает неисполнение обязанностей Клиентом, связанных с подачей заявки.

- 3.9. Курьер Исполнителя принимает отправление у Клиента (Отправителя) в упакованном и запечатанном виде, без проверки внутреннего содержимого отправления по оформленной накладной. Ответственность за правильный выбор упаковки Отправления несет Отправитель. Исполнитель оставляет за собой право досмотреть любое отправление Клиента (Отправителя) в его присутствии. Также правом досмотра обладают сотрудники службы безопасности аэропортов, сотрудники отдела таможенных операций и другие уполномоченные лица.
- 3.10. Если при досмотре отправления Клиента (Отправителя) в нем будут обнаружены предметы, запрещенные к пересылке, или если Клиент (Отправитель) отказывается от участия в досмотре своего отправления, то исполнитель имеет право отказаться от дальнейшей доставки отправления и производит возврат отправления Клиенту (Отправителю). Возврат отправления Клиенту (Отправителю) производится за счет Клиента (Отправителя).
- 3.11. Получение отправлений осуществляется курьером Исполнителя по накладной, заполненной Клиентом и подписываемой Клиентом и курьером Исполнителя. Своей подписью в накладной Клиент подтверждает, что ознакомлен с настоящим Регламентом и правилами заполнения накладной. В случае, когда Клиент делает заявку на прием отправления у третьих лиц, в обязанности Клиента входит информирование этих третьих лиц о всех положениях данного Регламента.
- 3.12. После передачи отправления курьеру у Отправителя остается последний экземпляр накладной.
- 3.13. При приеме отправлений у Клиента (Отправителя) погрузочные работы осуществляются курьером Исполнителя (при весе одного места груза до 30 кг и весе партии груза до 200 кг, максимальном габарите одного места 50x50x50 см). В случае если Клиент отправляет груз, вес которого или габариты отличаются от указанных выше, требуется предварительное согласование Заявки с Исполнителем.
- 3.14. Исполнитель оставляет за собой право проверить соответствие веса (физического и объемного), указанного Отправителем в накладной на специальном оборудовании в офисе Исполнителя. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в накладной, и результатом проверки, за основу определения стоимости доставки берется наибольший фактический вес (физический или объемный) по данным Исполнителя.
- 3.15. Объемный вес отправления рассчитывается следующим образом: длина, см x ширина, см x высота, см / 5000.

#### **4. Требования к Отправлению.**

- 4.1. Отправитель обязан передать Исполнителю отправление в надлежащей упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при доставке его Получателю. При этом следует учитывать, что на этапе транспортировки отправление может следовать до получателя всеми видами транспорта (авиа, авто, жд). Хрупкие изделия и предметы, способные нанести ущерб другим отправлениям, должны находиться в жесткой или специальной упаковке, таким образом, чтобы при транспортировке воздушным и наземным транспортом обеспечивалась их сохранность и безопасность других грузов. Исполнитель освобождается Клиентом (Отправителем, Получателем и третьими лицами) от претензий, возмещения убытков и расходов, связанных с отсутствием или использованием неисправной или ненадлежащей упаковки отправления.
- 4.2. Исполнитель может предоставить Клиенту бесплатную упаковку (фирменные пластиковые пакеты и картонные конверты для документов). Если Отправитель использует для упаковки отправлений собственный упаковочный материал, то должна быть исключена возможность доступа к вложению. Упаковка должна

соответствовать характеру содержимого отправления (груза), чтобы исключить возможные повреждения.

4.3. Отправитель гарантирует, что указанное им в накладной описание содержимого отправления является достоверным. По требованию Исполнителя, Клиент обязан предоставить необходимую информацию о содержании отправления и/или подтверждающие описание содержимого документы (товарно-транспортные накладные, счета-фактуры, паспорта безопасности и т.п.). Клиент освобождает Исполнителя от претензий, возмещения убытков и расходов, которые явились следствием недостоверного описания содержимого отправления.

4.4. В случае обнаружения Службами безопасности Аэропорта, Авиаперевозчика, службами Министерства путей сообщения РФ или другими компетентными органами несоответствия вложенного отправления оформленной на него накладной или при обнаружении в нем предметов, запрещенных к авиа- и ж/д- перевозке, всю полноту ответственности за это несет фактический Клиент. В случаях, описанных в п.4.4, Исполнитель освобождается от ответственности за срок доставки таких отправок.

4.5. Предварительно требуется согласование возможностей доставки следующих видов грузов:

- Любые жидкие, аэрозольные и сыпучие фракции. При этом Отправитель обязательно должен предоставить сертификат (иной документ) безопасности, а само отправление должно быть в заводской упаковке.
- Грузы, содержащие аккумуляторы любого типа и размера. При этом Отправитель должен поставить соответствующую отметку в накладной и на грузе;
- Хрупкие изделия (стекло, фарфор и т.п.). При этом Отправитель обязательно должен передать отправление курьеру Исполнителя в надлежащей упаковке и сделать соответствующие отметки в накладной и на грузе.
- Грузы повышенной криминальной привлекательности (мобильные телефоны, внешняя память персональных компьютеров, карманные персональные компьютеры, и т.д.). При этом Отправитель должен передать груз в надлежащей упаковке тарных мест.
- Любые нестандартные и негабаритные грузы.
- Все отправления, кроме не оригиналов документов, отправляемые за рубеж.

4.6. Исполнитель не принимает к пересылке отправления, содержащие запрещенные к пересылке предметы и материалы. Список предметов, запрещенных к пересылке, опубликован на сайте Исполнителя по адресу: <http://www.post-master.ru/dokuments/>.

## **5. Доставка Получателю**

5.1. Сроки доставки, указанные в Тарифах Исполнителя, даны в рабочих днях, из расчета пятидневной рабочей недели, не считая дня приема отправления. В сроки доставки отправок по России не входят выходные и праздничные дни, а для международных отправок – выходные и праздничные дни в странах отправления, назначения и транзита.

5.2. Сроки доставки отправок по миру указаны в рабочих днях и определены для столиц перечисленных стран, в случае доставки в другие города, сроки увеличиваются на 2-4 рабочих дня.

5.3. Сроки доставки отправок также могут быть увеличены по следующим причинам:

- При отправке негабаритного или тяжеловесного груза.
- При отсутствии в накладной полной информации о Получателе, характере груза, неверно выбранном тарифе и т.п.
- В связи с неблагоприятными погодными условиями.
- Из-за нехватки провозных мощностей перевозчиков в предпраздничные периоды.
- Из-за форс-мажорных ситуаций.

5.4. Тарифы на международные услуги Исполнителя не включают в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или стран транзита. Клиент признает, что такие налоги и пошлины не являются оплатой услуг Исполнителя, и освобождает Исполнителя от претензий.

5.5. Доставка отправлений Получателю производится в течение рабочего дня с 9-00 до 18-00 часов местного времени, с понедельника по пятницу включительно.

5.6. Доставка отправлений в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения, не осуществляется.

5.7. Доставка получателю осуществляется «до двери», если отправление не является негабаритным грузом, и адрес доставки находится не выше 1-го этажа (при отсутствии работоспособного лифта), а Получатель обеспечил беспрепятственный проход (проезд) представителя Исполнителя (или другого агента) к месту доставки. Во всех остальных случаях доставка осуществляется «до подъезда».

5.8. В случае отсутствия Получателя курьер Исполнителя (или другого агента) делает соответствующую пометку в доставочном листе или в накладной, а сотрудник Исполнителя уведомляет Клиента (Отправителя) о возникновении исключительной ситуации, связанной с доставкой отправления Клиента.

5.9. Время на прием отправления Получателем от курьера Исполнителя (или другого агента) не должно превышать 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера на адрес доставки и включает разгрузочные работы, оформление необходимых документов (в том числе пропуска) и т.п. В случае превышения указанного времени на передачу отправления по независящим от Исполнителя причинам, курьер Исполнителя (или другого агента) вправе покинуть данный адрес доставки. В этом случае Исполнитель уведомляет об этом Клиента (Отправителя) о возникновении исключительной ситуации и действует по одному из согласованных с Клиентом сценариев:

- Осуществляет повторную доставку за счет Клиента.
- Выдает отправку Получателю в своем офисе (или офисе другого агента) без взимания дополнительной платы.
- Возвращает отправление Отправителю за счет Клиента.
- Уничтожает отправление по письменному распоряжению Клиента без взимания дополнительной платы.

5.10. Исполнитель (или другой агент) не несет ответственности за отказ Получателя в получении предназначенного ему отправления. В этом случае Исполнитель уведомляет об этом Клиента (Отправителя) и действует по его дальнейшему указанию:

- Осуществляет переадресацию за счет Клиента.
- Выдает отправку Получателю в своем офисе (или офисе другого агента) без взимания дополнительной платы.
- Возвращает отправление Отправителю за счет Клиента.
- Уничтожает отправление по письменному распоряжению Клиента без взимания дополнительной платы.

5.11. Если в течение 30 суток, начиная со дня первой доставки, после соответствующего уведомления Исполнителем Клиента Получатель или Клиент (Отправитель) не согласовали с Исполнителем дальнейшие действия в отношении отправления Клиента, ответственность Исполнителя (или другого агента) прекращается. Исполнитель вправе вернуть не доставленное отправление Отправителю, а Клиент (Отправитель) обязан оплатить стоимость услуг связанных с возвратом данного отправления.

5.12. Получатель или любое другое физическое лицо (по согласованию с Получателем) может получить отправление только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной: даты и время получения, свою должность (в случае если Получатель – юридическое лицо), фамилию и подпись, - подтверждающие факт доставки предназначавшегося Получателю отправления. Наличие подписи Получателя в накладной означает, что в момент подписания ответственность Исполнителя (или другого агента) за отправление прекратилась.

5.13. Если Получатель отказывается подтвердить своей подписью получение отправления в накладной, то это приравнивается к его отказу от получения предназначенного ему отправления.

5.14. Доставка в адрес публичных государственных организаций (органы власти: правоохранительные, налоговые, судебные, военные, посольства иностранных государств и

т.д.) осуществляется Исполнителем без гарантии подтверждения о доставке, и осуществляется в соответствии с порядком приема корреспонденции и отправок от курьерских служб, действующим в этих организациях (в некоторых организациях практикуется прием отправок без росписи сотрудника о получении или вложение отправок в ящик для корреспонденции на входе).

5.15. Если доставка отправления осуществляется с услугой «Оплата получателем», а Получатель при вручении ему отправления откажется произвести оплату доставки в размере суммы, указанной в накладной, то в таком случае оплата доставки отправления ложится на Клиента (Отправителя).

5.16. Если доставка отправления осуществляется с услугой «Наложенный платеж», то такое отправление может быть вручено Получателю после того, как он произведет полный расчет с сотрудником Исполнителя (или другим агентом). Невыполнение этих условий приравнивается к отказу Получателя от получения, предназначенного ему отправления.

5.17. Исполнитель не несет ответственности за выдачу отправок неправомочному Получателю, к которой привели недостоверные инструкции Клиента (Отправителя) по указанию адреса Получателя и/или переадресация, а также особые указания Клиента в части полномочий отдельных представителей Получателей на получение отправок.

## **6. Условия оплаты**

6.1. Цены на услуги Исполнителя и условия оплаты отражены в действующих Тарифах Исполнителя, размещенных на сайте Исполнителя: <http://www.post-master.ru/dokuments/>. В действующих Тарифах цены на услуги по доставке отправок даны в российских рублях. Цены на услуги Исполнителя не включают дополнительные налоги и сборы, предусмотренные законодательством РФ и других стран (транзита или получения).

6.2. В стоимость услуг по доставке отправок могут включаться дополнительные сборы и надбавки за обработку грузов в соответствии с действующими Тарифами.

6.3. Исполнитель осуществляет расчет стоимости доставки отправления исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. В случае если отправление состоит из двух и более мест, расчет веса по каждому из мест производится отдельно, исходя из большего показателя объемного или физического веса. Округление веса производится до ближайшего целого значения в сторону увеличения по тарифной шкале.

6.4. Оплата услуг Исполнителя может осуществляться Отправителем, Получателем, а также третьей стороной. Клиент может выступать в качестве любой из этих сторон. Оплата услуг Клиентом производится на расчетный счет Исполнителя согласно выставленного счета, а также за наличный расчет. Оплата за наличный расчет производится только от физических лиц. В случаях, когда Клиент делает заявку на доставку отправления с оплатой услуг за доставку при получении или третьей стороной, он (Клиент) гарантирует добросовестность плательщиков и обязуется оплатить услуги при их отказе.

6.5. Оплата услуг Клиентом производится на основании счета, выставленного Исполнителем ежемесячно или наличным расчетом при приеме отправления представителем Исполнителя (или другим агентом). Рассылка счетов и других платежных документов производится по фактическому или юридическому адресу Клиента представителем Исполнителя или по почте. Оплата счета должна быть произведена Клиентом в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения счета Клиентом. Услуги за прошедший календарный месяц считаются принятыми Клиентом в соответствии с актом выполненных работ, если в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения акта выполненных работ Клиент не выразил свои возражения по поводу оказанных услуг, направив их Исполнителю по электронной почте или телефону. В случае не оплаты Клиентом счетов за услуги Исполнителя в течение указанного срока, Исполнитель оставляет за собой право приостановить оказание услуг Клиенту без предварительного уведомления Клиента до момента оплаты всех неоплаченных услуг. В случае неоднократных задержек оплаты услуг Клиентом, Исполнитель вправе требовать от Клиента внесения предоплаты за услуги.

6.6. В случае, если по каким-либо причинам накладная не была включена в акт выполненных работ за прошедший календарный месяц, то по согласованию Сторон допускается включение этой накладной в акт выполненных работ следующего месяца.

6.7. Порядок и условия оплаты могут быть изменены по согласованию Сторон.

## **7. Ответственность Исполнителя**

7.1. Исполнитель несет ответственность за утерю, повреждение отправления возникающие в связи с обработкой, хранением, транспортировкой или другими действиями с Отправлением, за исключением случаев, когда такие потери или ущерб возникают не по вине Исполнителя. Максимальный лимит ответственности Исполнителя по одной накладной ограничен следующей суммой: 10 000 (Десять тысяч) рублей плюс тариф за доставку в случае его предварительной оплаты Клиентом – при сдаче отправления к доставке без указания его стоимости.

7.2. Исполнитель несет ответственность за нарушение максимального срока доставки Отправления по своей вине, вине представителей Исполнителя или его агентов в размере 5% от тарифа за доставку отправления за каждый день задержки, но не более 100% суммы тарифа за доставку. В случае приема Отправления к доставке по режиму сверхсрочной доставки в случаях, когда Исполнитель по своей вине (или вине Агентов) производит доставку не в соответствии с согласованными сроками, 100% суммы платы за доставку возвращается Клиенту по его письменному заявлению.

7.3. Исполнитель несет ответственность в полном объеме за сохранность Отправлений с оценочной стоимостью. В случае утери или повреждения Отправления без возможности восстановления Исполнителем, последний обязуется полностью компенсировать стоимость вложимого Отправления Клиенту. При указании Клиентом оценочной стоимости в накладной он уплачивает Исполнителю дополнительный тариф в размере 3% от оценочной стоимости, но не менее 200 рублей. Максимальный лимит ответственности по отправлениям с оценочной стоимостью составляет 50 000 рублей. Отправления с оценочной стоимостью принимаются к доставке только по территории Российской Федерации.

7.4. В случае частичного повреждения вложимого отправления с оценочной стоимостью по вине Исполнителя или его агентов, исполнитель несет ответственность перед клиентом в размере документально подтвержденной стоимости повреждения, восстановления вложимого, но не более 100% размера оценочной стоимости, указанной в накладной Исполнителя.

7.5. Исполнитель, его представители и агенты ни при каких условиях не несут ответственности за какие бы то ни было особые или косвенные потери или ущерб. Особые или косвенные потери или ущерб могут включать (но не быть ограниченными) коммерческие или финансовые потери, восстановительные затраты, затраты на замещение, потерю процентов, прибыли, дохода, рыночной или деловой возможности, независимо от того, известно ли было Исполнителю, его представителям или агентам о вероятности возникновения такого ущерба.

7.6. Исполнитель не несет ответственность за возможное увеличение сроков доставки отправлений Клиента или за отказ в доставке к Получателю в случае если:

- отправитель неточно, неполно или неправильно заполнил накладную;
- отправление содержит запрещенные к пересылке предметы;
- это связано с внутренним распорядком организации – Получателя;
- Получатель отказался принять отправление или следовать процедуре приема отправления согласно Регламента (Договора);
- Дата доставки отправления была изменена по желанию Получателя;
- Клиент не известил или несвоевременно известил Исполнителя об изменениях в заявке;

- Клиент не обеспечил свободный доступ представителей Исполнителя к Получателю;
- увеличение сроков связано с нехваткой провозных мощностей перевозчиков в предпраздничные периоды (в декабре, второй половине февраля и первой декаде марта).

7.7. Исполнитель не несет ответственность за утрату или повреждение отправления:

- если в процессе доставки не была нарушена упаковка отправления;
- в отношении которого требуется соблюдение определенного температурного режима;
- если факт вскрытия упаковки отправления или пропажи, порчи содержимого или его части был установлен после вручения отправления Получателю и в момент передачи отправления не был составлен акт о повреждении (несоответствии вложимого) с участием представителей Клиента (Отправителя, Получателя) и представителей Исполнителя;
- при приеме отправления от Исполнителя или его агентов Получатель не сделал запись в накладной о повреждении упаковки отправления.

7.8. Исполнитель не несет ответственность за недостачу или повреждение (полное или частичное) содержимого отправления, произошедшее по вине Клиента (Отправителя) или вследствие особых свойств пересылаемого отправления (нормативной утечки, потери веса или магнитного повреждения, уничтожение электронных и фотографических изображений, записей и т.д.).

7.9. Исполнитель в соответствии с ГК РФ не несет ответственность за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств: действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а так же явлений природного и техногенного характера.

## **8. Ответственность Клиента**

8.1. Клиент несет ответственность за правильность любой информации, предоставленной относительно получателя, а также за последствия, вызванные любыми неверными или ошибочными данными.

8.2. Клиент несет ответственность, в соответствии с законодательством РФ, международными договорами, положениями настоящего Регламента и Договора, за ущерб, причиненный Исполнителю в связи с:

- неправильным описанием содержимого отправлений;
- не предоставлением документов, необходимых для перевозки и/или таможенного оформления отправлений;
- ненадлежащей упаковкой отправления, что повлекло порчу или повреждение других отправлений или причинило ущерб Исполнителю или третьим лицам;
- задержкой в оплате услуг Исполнителя.

8.3. В случае несвоевременной оплаты услуг Исполнителя Клиент уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,1% от суммы счета за каждый календарный день задержки оплаты счета.

## **9. Особые условия**

9.1. В случае изменения своего наименования, местонахождения, номера контактного телефона, адреса электронной почты и банковских реквизитов Исполнитель и Клиент обязуются в пятидневный срок письменно извещать об этом друг друга. Действия, совершенные по старым адресам и счетам, совершенные до поступления уведомлений об их изменении, засчитываются в исполнение обязательств.

9.2. Претензии по повреждению, порче и т.п. отправления принимаются к рассмотрению в случае, если в момент принятия отправления Получателем была сделана отметка в



накладной об обнаруженных недостатках или был составлен соответствующий акт с участием представителя Исполнителя.

9.3. Все претензии по нарушению сроков доставки, повреждению, порче и т.п. должны быть предъявлены Исполнителю в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента принятия отправления Исполнителем, но не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента их возникновения. Претензии по утрате отправления принимаются к рассмотрению с того дня, когда отправление должно было быть доставлено Получателю. К оригиналу претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Исполнителя согласно действующего Договора, Регламента и Тарифов Исполнителя.

9.4. К претензии в отношении несвоевременной доставки отправления прикладывается копия накладной Исполнителя, с отметками даты и времени о приеме и доставке отправления.

9.5. Исполнитель должен рассмотреть претензию в течение 5 (Пяти) рабочих дней (по доставке отправлений по г.Казани) и в течение 45-ти календарных дней (по доставке любых других отправлений) после предоставления ему Клиентом оригинала претензии и всех документов.

9.6. В случае утери Клиентом оригиналов документов на оказанные услуги (счетов и других платежных документов) Клиент вправе получить повторно указанные документы в офисе Исполнителя или может сделать заявку на доставку этих документов. Повторная доставка платежных документов оформляется отдельной накладной, а плательщиком является Клиент.

9.7. В случае нарушения Клиентом условий и сроков оплаты, предусмотренных настоящим Регламентом, действующим Договором, Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для взыскания просроченной задолженности с Клиента и передавать им (третьим лицам) всю необходимую информацию без предварительного уведомления Клиента. Исполнитель вправе потребовать компенсации Клиентом расходов, связанных с оплатой услуг третьих лиц.

***Утверждаю данный регламент с датой введения в действие: 11.11.2019 года.***

Операционный директор Постмастер \_\_\_\_\_ Д.В.Папонов