

## 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 Заказчика или Отправителя по указанному в накладной адресу и вручение его Получателю.

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

«Заказчик» - 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.

«Накладная» - фирменный бланк Постмастер, Агентов Постмастер или Заказчика, заполняемый и подписываемый Отправителем

«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» (Заказчик 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» (Заказчик 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 Заказчиком 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 Заказчика 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.

«Отчетный период» – это календарный месяц, с первого по последнее число месяца. Дополнительным соглашением к договору, при условии его подписания, в качестве отчетного периода может быть установлен любой другой временной промежуток.

«Правила» – Правила оказания услуг перевозки и доставки отправлений Исполнителем в рамках Зоны обслуживания. Правила устанавливают порядок взаимоотношений между Заказчиком и Исполнителем при оказании услуг по доставке отправлений.

«Электронный образ документа» – электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

## **2. Общая часть**

2.1 Исполнитель осуществляет доставку отправлений Заказчика 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:

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

2.3 Заказчик берет на себя обязательства следовать условиям Регламента Исполнителя. Подпись Отправителя на накладной автоматически означает, что Заказчик (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 Заказчика (Отправителя) или в соответствии с условиями Договора Исполнитель может оказать дополнительные услуги при доставке отправлений, за дополнительную плату, согласованную с Заказчиком в момент приема от него заявки.

2.5 Информацию о доставке отправлений Заказчик может самостоятельно получить на сайте Исполнителя в разделе Проверка груза: <https://post-master.ru/status/>.

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

Прием заявок на вызов курьера Исполнителем осуществляется 5 дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00. Заявка на вызов курьера в текущий день принимается до 14:00 текущего дня. Если прием (сбор) отправления у Заказчика 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.

Получение отправлений может производиться курьером или уполномоченным сотрудником Исполнителя в офисе Отправителя, либо при непосредственной доставке Отправителем своего отправления в офис Исполнителя.

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».

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 Заказчика, Отправителя, Получателя или третьих лиц по срокам доставки, а доставка отправления осуществляется без гарантий сроков доставки.

В случае, если доставку Получателю необходимо произвести к определенному дню и времени, Заказчик (Отправитель) должен предварительно согласовать возможность и стоимость данной услуги с Исполнителем и высказать соответствующую просьбу курьеру, который делает соответствующую отметку в накладной.

В случае, если доставку отправления Получателю необходимо произвести лично в руки, Заказчик (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.

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 Заказчиком, связанных с подачей заявки.

Курьер Исполнителя принимает отправление у Заказчика (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 Заказчика (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 Заказчика (Отправителя) в нем будут обнаружены предметы, запрещенные к пересылке, или если Заказчик (Отправитель) отказывается от участия в досмотре своего отправления, то исполнитель имеет право отказаться от дальнейшей доставки отправления и производит возврат отправления Заказчику (Отправителю). Возврат отправления Заказчику (Отправителю) производится за счет Заказчика (Отправителя).

3.11. Получение отправлений осуществляется курьером Исполнителя по накладной, заполненной Заказчиком (Отправителем) и подписываемой Заказчиком (Отправителем) и курьером Исполнителя. Своей подписью в накладной Заказчик подтверждает, что ознакомлен с настоящим Регламентом и правилами заполнения накладной. В случае, когда Заказчик делает заявку на прием отправления у третьих лиц, в обязанности Заказчика 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 Заказчика (Отправителя) погрузочные работы осуществляются курьером Исполнителя (при весе одного места груза до 30 кг, максимальном габарите одного места 50x50x50 см). В случае если Заказчик 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.**

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 Заказчиком (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 Заказчику 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, Заказчик обязан предоставить необходимую информацию о содержании отправления и/или подтверждающие описание содержимого документы (товарно-транспортные накладные, счета-фактуры, паспорта безопасности и т.п.). Заказчик 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 Заказчик. В случаях, описанных в п.4.4, Исполнитель освобождается от ответственности за срок доставки таких отправлений.

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.

4.5. 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

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

Сроки доставки отправлений 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.

Сроки доставки отправлений 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.

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

Доставка отправлений Получателю производится в течение рабочего дня с 9-00 до 18- 00 часов местного времени, с понедельника по пятницу включительно. При этом доставка к конкретно указанному времени отсутствует. Время доставки планируется Исполнителем.

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

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».

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

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 Заказчика (Отправителя) о возникновении исключительной ситуации и действует по одному из согласованных с Заказчиком сценариев:

- Осуществляет повторную доставку за счет Заказчика.
- Выдает отправку Получателю в своем офисе (или офисе другого агента) без взимания дополнительной платы.
- Возвращает отправление Отправителю за счет Заказчика.
- Уничтожает отправление по письменному распоряжению Заказчика 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 Заказчика (Отправителя) и действует по его дальнейшему указанию:

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

5.11. Если в течение 30 суток, начиная со дня первой доставки, после соответствующего уведомления Исполнителем Заказчика Получатель или Заказчик (Отправитель) не согласовали с Исполнителем дальнейшие действия в отношении отправления Заказчика, ответственность Исполнителя (или другого агента) прекращается. Исполнитель вправе вернуть не доставленное отправление Отправителю, а Заказчик (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 Заказчика (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 неправоначальному Получателю, к которой привели недостоверные инструкции Заказчика (Отправителя) по указанию адреса Получателя и/или переадресация, а также особые указания Заказчика 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 отправлений даны в российских рублях. Цены на услуги Исполнителя не включают дополнительные налоги и сборы, предусмотренные законодательством РФ и других стран (транзита или получения).

В стоимость услуг по доставке отправлений 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. Заказчик может выступать в качестве любой из этих сторон. Оплата услуг Заказчиком 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 Заказчик делает заявку на доставку отправления с оплатой услуг за доставку при получении или третьей стороной, он (Заказчик) гарантирует добросовестность плательщиков и обязуется оплатить услуги при их отказе.

Оплата услуг Заказчиком производится на основании платежных документов (счет, УПД и детализация по оказанным услугам), отправляемых Исполнителем Заказчику ежемесячно по электронной почте, указанной в Договоре или наличным расчетом при приеме отправления представителем Исполнителя (или другим агентом). Доставка платежных документов (счет, УПД, детализация по оказанным услугам) производится по фактическому или юридическому адресу Заказчика представителем Исполнителя или по почте. Минимальная сумма оплаты безналичным путем при заключении договора между Исполнителем и Заказчиком составляет 2000 рублей. Оплата оказанных услуг должна быть произведена Заказчиком в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения платежных документов на электронную почту, указанную в Договоре. Услуги за прошедший календарный месяц считаются принятыми Заказчиком в соответствии с платежными документами, если в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения платежных документов на свой адрес электронной почты Заказчик не выразил свои возражения по поводу оказанных услуг, направив их Исполнителю по электронной почте или телефону. В случае не оплаты Заказчиком услуг Исполнителя в течение указанного срока, Исполнитель оставляет за собой право приостановить оказание услуг Заказчику без предварительного уведомления Заказчика до момента оплаты всех неоплаченных услуг. В случае неоднократных задержек оплаты услуг Заказчиком, Исполнитель вправе требовать от Заказчика 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: 3000 (Три тысячи) рублей плюс тариф за доставку в случае его предварительной оплаты Заказчиком – при сдаче отправления к доставке без указания его стоимости.

Исполнитель несет ответственность за нарушение максимального срока доставки Отправления по своей вине, вине представителей Исполнителя или его агентов в размере 25% 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 Заказчику по его письменному заявлению.

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 вложения Отправления Заказчику. При указании Заказчиком оценочной стоимости в накладной он уплачивает Исполнителю дополнительный тариф в размере 1% от

оценочной стоимости, но не менее 200 рублей. Максимальный лимит ответственности по отправленным с оценочной стоимостью составляет 100 000 рублей. Отправления с оценочной стоимостью принимаются к доставке только по территории Российской Федерации.

В случае частичного повреждения вложений Отправления с оценочной стоимостью по вине Исполнителя или его агентов, исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере документально подтвержденной стоимости повреждения, восстановления вложений, но не более 100% размера оценочной стоимости или 100 000 рублей (что меньше), указанной в накладной Исполнителя.

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.

Исполнитель не несет ответственность за возможное увеличение сроков доставки отправлений Заказчика 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;
- Заказчик не известил или несвоевременно известил Исполнителя об изменениях в заявке;
- Заказчик 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 Заказчика (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 Заказчика (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 Заказчика**

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

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

- неправильным описанием содержимого отправок;

- 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 Заказчик вправе выставить пеню в размере 0,1% от суммы счета за каждый календарный день задержки оплаты счета. Датой получения счета считается дата отправки счета Заказчику на электронную почту, указанную в Договоре.

## **9. Особые условия**

В случае изменения своего наименования, местонахождения, номера контактного телефона, адреса электронной почты и банковских реквизитов Исполнитель и Заказчик 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.

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 Заказчиком оригинала претензии и всех документов.

9.6. В случае утери Заказчиком оригиналов документов на оказанные услуги (счетов и других платежных документов) Заказчик 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 Заказчик.

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