

Регламент оказания услуг доставки (РОУ)

(Утвержден и введен в действие с 30.01.2025г.)

Оглавление

Регламент оказания услуг доставки (РОУ).....	1
1. Понятия и определения.....	1
2. Общие условия оказания услуг.....	2
3. Порядок приема Отправлений.....	5
4. Порядок вручения Отправлений.....	8
5. Хранение и Порядок возврата Отправлений.....	10
6. Ответственность Сторон, Ответственность Исполнителя.....	10
7. Порядок оплаты и возврата денежных средств.....	14
8. Порядок урегулирования споров.....	14
9. Независимость положений.....	15
10. Приложения к Регламенту возмездного оказания услуг.....	15

1. Понятия и определения

Сайт - официальная публичная веб-страница в глобальной информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", имеющая уникальный адрес tvzgo.ru

ДС - денежные средства.

ПВЗ - пункт выдачи заказов (а равно и пункт приема заказов).

Клиент - Отправитель и/или плательщик за оказываемые услуги.

Получатель - конечный получатель Отправления. Также может являться плательщиком за оказываемые услуги, в случае указания Отправителем данного условия как способа оплаты.

Физическое лицо - это гражданин Российской Федерации (далее - РФ) или иностранного государства, либо лицо без гражданства, наделённые в силу закона правами и обязанностями. Физические лица выступают в качестве субъекта правоотношений, обладают правоспособностью, а в силу возраста и субъективных качеств — дееспособностью.

Юридическое лицо – это зарегистрированная в установленном законом порядке организация (фирма, компания) наделённая в силу закона правами и обязанностями. В рамках данного Регламента к данной категории лиц отнесены индивидуальные предприниматели (физические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица) и самозанятые граждане (граждане, применяющие специальный налоговый режим в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 г. № 422-ФЗ).

Отправление - адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и недокumentарного характера, принимаемые в индивидуальных транспортировочных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Накладная - документ, оформляемый на каждое Отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах Отправления, датах принятия и выдачи Отправления, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер и штриховой код.

Штриховой код (штрихкод/ШК) - графическая информация, наносимая на упаковку/маркировку Отправления, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами.

Объявленная стоимость - это ценность Отправления передаваемого для доставки, установленная Клиентом самостоятельно и в пределах действительной стоимости соответствующего вложения, которую Клиент сможет

документально подтвердить при наступлении события, в результате которого Отправление было повреждено или утрачено. Подробное описание услуги – в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Страхование/Организация страхования - в рамках оказания услуг Исполнителем при организации страхования Отправлений предусмотрено заключение договора со страховой организацией и уплата страховой премии, а при наступлении страхового события, - уведомление Исполнителем о нем Клиента и передача документов, необходимых для рассмотрения страхового случая в страховую организацию. Подробное описание услуги – в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

РОУ - форма Договора-оферты, размещенного на сайте trans-mir.ru.

Документ, удостоверяющий личность - для граждан РФ – оригинал Паспорта гражданина РФ, оригинал Удостоверения личности военнослужащего РФ, оригинал Военного билета солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, оригинал Временного удостоверения личности гражданина РФ (форма № 2П), оригинал Персональной электронной карты (форма № 1/К), оригинал Свидетельства о рождении (для граждан до 14 лет);

- для иностранных граждан – оригинал заграничного паспорта, для граждан стран ЕАЭС – оригинал заграничного паспорта или оригинал паспорта соответствующей страны ЕАЭС.

2. Общие условия оказания услуг

2.1. Порядок заключения Договора и действие настоящего Регламента.

Информация, размещенная на официальном сайте <https://trans-mir.ru>

в том числе Договор возмездного оказания услуг (далее по тексту - «Договор») и настоящий Регламент, содержат условия оказания услуг по курьерской доставке Отправлений и представляет собой публичную оферту согласно ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Акцептом Клиента является процедура передачи Клиентом Отправления и/или оформления накладной и/или заявки на услуги Исполнителя и означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий публичной оферты, изложенных как в Договоре возмездного оказания услуг, так и в настоящем Регламенте. Акцепт оферты означает соблюдение сторонами простой письменной формы сделки.

Юридические лица, осуществляющие оформление и заказ услуг Исполнителя в соответствии с Общими условиями оказания услуг, подтверждают заключение Договора возмездного оказания услуг в письменном виде по форме Исполнителя путем составления документа, подписанного Сторонами (Договор по типу КУ).

2.2. Тарифы.

2.2.1. Перечень оказываемых Исполнителем услуг и условия их оказания указаны в Приложении № 1 к настоящему Регламенту и на сайте trans-mir.ru

По умолчанию стоимость услуг Исполнителя указывается в российских рублях..

2.2.2. Исполнитель оказывает услуги по ценам, установленным на сайте <https://trans-mir.ru> если иная стоимость услуг не установлена Договором, оформленным в письменной форме. Стоимость услуг и товаров (под товарами здесь понимается соответствующая упаковка для Отправлений, используемая для обеспечения сохранности вложения во время пересылки, а также сопутствующие импульсные товары, размещенные на ПВЗ), указанных на сайте, являются примерными, носят информационный/справочный характер и не имеют силы оферты.

Итоговая стоимость услуг, подлежащая оплате Клиентом, определяется применительно к каждому конкретному Отправлению, исходя из точного значения физического и/или объемного веса Отправления (п. 2.2.3 настоящего Регламента) в момент передачи соответствующего Отправления Исполнителю на доставку.

2.2.3. Исполнитель осуществляет расчет стоимости услуг за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического и/или объемного веса. Округление веса производится в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: $\text{длина (см)} * \text{ширина (см)} * \text{высота (см)} / 5000$.

Пересылка Отправлений, размер которых хотя бы одной из указанных величин (длина (см)*ширина (см)*высота (см)) в упакованном виде составляет более чем 2,2 м., требует дополнительного согласования с Исполнителем. (+7 возит до 100 см одна сторона, сумма всех сторон 150 см)

Согласование производится через закрепленного менеджера, для тех Клиентов, у которых фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания услуг с Исполнителем, и/или через контакт-центр Исполнителя, и/или по указанным на сайте Исполнителя адресам и контактными телефонам.

Исполнитель имеет право повторно взвесить и перемерить Отправление на специальном оборудовании, с целью подтверждения правильности расчета стоимости доставки, основанного на данных о весе и/или габаритах Отправления, указанных Клиентом при оформлении заявки и/или соответствующей накладной.

В случае расхождения данных, за основу определения стоимости услуги берется наибольший объемный или физический вес Отправления, установленный Исполнителем, а Клиент оплачивает услугу доставки Отправления, исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем. Исполнитель также вправе изменить тариф по согласованию с Клиентом, в случае если фактические габариты либо вес Отправления превышают максимально возможные значения для выбранного Клиентом тарифа. Если Отправление состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из наибольшего показателя объемного или физического веса.

Стоимость услуг Исполнителя указана без учета стоимости таможенного оформления, пошлин, экспортных пошлин, таможенных сборов, налогов/НДС и любых местных пошлин, сборов и налогов, когда таковые являются применимыми в соответствии с действующим законодательством.

Клиент несет ответственность за ложный вызов уполномоченного сотрудника Исполнителя в размере стоимости услуг по приему (доставке) конкретного Отправления.

2.3.Сроки доставки.

2.3.1. Сроки доставки исчисляются в рабочих днях и не включают день приема Отправления, выходные дни, праздничные дни федерального или регионального значения, дни необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности и осмотром содержимого Отправления как Исполнителем, так и уполномоченными органами, а также иные события вне контроля Исполнителя, согласно п. 6.12. настоящего Регламента. При этом, если плановая дата доставки Отправления приходится на календарный день недели - пятница, а фактически доставка состоялась в один из календарных дней недели суббота/воскресенье/понедельник, то срок доставки считается нарушенным на 1 календарный день.

Фактическим сроком завершения услуги доставки Отправления считается момент направления Исполнителем в адрес Клиента уведомления о прибытии соответствующего Отправления на склад /ПВЗ. После направления в адрес Клиента уведомления (н-р: через СМС, телефонный звонок, голосовой робот контакт-центра, и т.п.) о прибытии соответствующего Отправления в место его получения, исчисление срока доставки, установленного для соответствующего режима доставки, прекращается.

С момента фактического завершения услуги доставки Отправления на склад /ПВЗ, о чем Исполнитель уведомляет Клиента путем отправки соответствующего уведомления, Исполнитель более не несет ответственности за дальнейшие сроки получения Отправления Получателем. Данное условие действует для всех заказов с режимом доставки "до склада".

В случае заказа Клиентом услуги по изготовлению дополнительной упаковки по типу «деревянная обрешетка», срок доставки соответствующего Отправления увеличивается на 1 (один) рабочий день.

2.3.2. Исполнитель оставляет за собой право в календарном месяце декабре изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Клиентом. Информирование об увеличении сроков доставки осуществляется на Сайте.

2.3.3. Изменение сроков доставки по причинам, установленным в п. 2.3.1, 2.3.2., 2.7.2 и 2.7.3 настоящего Регламента, не является нарушением Исполнителем сроков доставки и не влечет за собой ответственность, предусмотренную п. 6.2. настоящего Регламента.

2.4.Отслеживание доставки.

Отслеживание этапов доставки Отправления доступно для Клиента: на официальном сайте по ссылке <https://trans-mir.ru>.

2.5.Изменение условий заказа.

2.5.1. Изменение адреса доставки Отправления возможно, (при подтверждении возможности оказания услуги со стороны Исполнителя) по запросу со стороны Клиента или Получателя Отправления. Отправление может

быть доставлено по новому адресу Получателя, отличному от указанного при оформлении Заказа и/или накладной на доставку, при этом дополнительно подлежит согласованию:

- для доставки в черте города-получателя - срок доставки по новому адресу;
- для доставки за пределами города-получателя - срок и стоимость доставки по новому адресу.

2.5.2. Изменение условий заказа Клиентом/Отправителем в отношении фактического Получателя и/или его контактного номера телефона, осуществляется одним из следующих способов:

- непосредственно Отправителем при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи письменного заявления в соответствующем ПВЗ Исполнителя.

2.6. Иные общие условия оказания услуг.

2.6.1. В целях обеспечения безопасности процесса доставки/пересылки, Исполнитель вправе досматривать вложения на предмет проверки наличия/отсутствия вложений, относящихся к категории опасных и/или запрещенных к пересылке в соответствии с требованиями настоящего Регламента и/или действующего законодательства.

При приеме Отправления от Клиента/Отправителя к доставке/пересылке Исполнитель вправе потребовать от Клиента/Отправителя предъявить к осмотру вложение, передаваемое для доставки/пересылки. В указанном случае Клиент/Отправитель обязан предъявить к осмотру Исполнителя вложение в соответствующее Отправление. В данном случае вскрытие соответствующего Отправления в присутствии Исполнителя производится Клиентом/Отправителем самостоятельно.

В случае отказа Клиента/Отправителя от предъявления Исполнителю вложения в Отправления для проведения его осмотра, Исполнитель вправе отказать в оказании услуг по доставке/пересылке данного Отправления.

2.7.1. Клиент соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, а его содержимое осмотрено в любой момент времени доставки/пересылки Отправления, без предварительного уведомления Клиента.

В случае необходимости вскрытия и осмотра Отправления после приема Отправления для доставки/пересылки, вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного сотрудника Исполнителя.

При вскрытии и осмотре Отправления после приема Отправления для доставки/пересылки, при необходимости и/или по запросу Клиента, составляется Акт по форме Исполнителя, в котором описывается состояние Отправления, указывается его масса и что именно является вложением в соответствующее Отправление, фиксируются результаты осмотра вложения, а также номер стикера безопасности, которым опечатано соответствующее Отправление.

2.7.2. В случае если будет обнаружено, что вложение является опасным и/или запрещенным к пересылке, либо является неразрешенным для доставки/пересылки в соответствии с настоящим Регламентом и действующим законодательством, вложение в соответствующее Отправление подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату Отправления возлагаются на Клиента, а стоимость услуг по возврату Отправления оплачивается Клиентом авансовым платежом.

В случае невозможности возврата опасного и/или запрещенного вложения Клиенту силами Исполнителя, Клиент обязан до конца текущего дня (с учетом часов работы склада/ПВЗ Исполнителя), в котором Исполнителем было направлено уведомление Клиенту (с использованием средств телефонной или электронной связи), осуществить самовывоз соответствующего Отправления со склада/ПВЗ Исполнителя. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Отправления, Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность и возврат соответствующего Отправления Клиенту.

В целях сокращения и/или исключения негативных последствий, связанных с угрозой для здоровья сотрудников и/или имущества Исполнителя, а также инфраструктуры в целом и окружающей среды, Исполнитель оставляет за собой право незамедлительно, по своему усмотрению и в пределах установленных применимым законодательством, распорядиться Отправлением, содержащим опасное и/или запрещенное вложение.

2.7.3. Исполнитель вправе потребовать от Клиента/Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (включая, но не ограничиваясь: лицензии, сертификаты, свидетельства).

2.7.4. Отправления весом более 30 кг (объемного или физического веса) к отправке не принимаются.

2.7.5. Клиент-юридическое лицо, заключивший разовый Договор возмездного оказания услуг путем присоединение к публичной оферте на сайте Исполнителя, при оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами (в кассу, с использованием платежных терминалов и т.п.) обязан предоставить

Исполнителю соответствующую доверенность, подтверждающую полномочия представителя на оплату услуг и заключение Договора возмездного оказания услуг от имени Клиента-юридического лица, до момента оформления соответствующей накладной на Отправление.

В случае не предоставления Клиентом (представителем Клиента) вышеуказанной доверенности, Договор возмездного оказания услуг считается заключенным с физическим лицом, указываемым в накладной в качестве Отправителя, а оплата стоимости услуг принимается от физического лица.

2.7.6. Исполнитель вправе в одностороннем порядке:

1) Отказаться от оказания услуг в случае:

- отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую информацию и/или документацию для надлежащего оказания услуг, а также в случае отказа Клиента/Отправителя от вскрытия Отправления для осмотра сотрудником Исполнителя (п. 2.7.1. настоящего Регламента) при его приемке для доставки/пересылки;

- если в Отправлении выявлено вложение, не подлежащее доставке/пересылке в соответствии с условиями настоящего Регламента и действующего законодательства, либо вложение, доставка которого требует обязательного дополнительного согласования с Исполнителем, но доставка которого не была дополнительно согласована;

- если у отправителя отсутствуют оригиналы документов, удостоверяющих личность и/или доверенность (от юридического лица);

- по основанию, предусмотренному п. 3.7 настоящего Регламента, в случае передачи Отправления в упаковке, несоответствующей требованиям Приложения № 3;

- в случае, если при выборе Клиентом режима доставки «до пункта выдачи заказов», весогабаритные характеристики Отправления не соответствуют по своим габаритам/весу помещению пункта выдачи заказов. Если в указанном случае Отправление было принято к доставке, то Исполнитель вправе изменить режим доставки, осуществить доставку в иной пункт выдачи заказов, уведомив об этом Клиента.

2) Выбрать любой оптимальный и доступный способ и маршрут доставки.

3) Изменять условия настоящего Регламента, стоимость услуг, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Изменения публикуются за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на сайте.

4) Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

5) В случае выявления Исполнителем в ходе доставки несоответствия упаковки характеру вложения и требованиям Приложения №3 к настоящему Регламенту, Исполнитель оставляет за собой право приостановить доставку Отправления до урегулирования с Клиентом вопроса об обеспечении Отправления соответствующей упаковкой.

Клиент вправе воспользоваться дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем, указанными в настоящем Регламенте и/или на сайте. Исполнитель вправе вводить и предлагать Клиенту новый, дополнительный спектр услуг и/или отменять ранее действовавшие услуги, в том числе, без подписания соответствующего дополнительного соглашения к Договору возмездного оказания услуг.

2.7.10. В целях исполнения Договора Исполнителем, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей Отправлений, своих представителей и свои. Клиент, делая заявку на доставку Отправления, и передавая Исполнителю Отправление передает персональные данные, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона и гарантирует, что получил согласие субъектов персональных данных на сбор, хранение, передачу (в том числе передачу третьим лицам привлеченным Исполнителем для исполнения обязательств по настоящему договору), уничтожение и обработку персональных данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом сроком на 3 (три) года.

Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей Отправлений.

Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки, обязуется уведомить Получателя о необходимости заполнения в накладной необходимых данных, в том числе, данных документа, удостоверяющего личность.

В случае заключения договора факторинга Клиент дает согласие Исполнителю на обработку персональных данных и передачу финансовому агенту информации, включая: наименование юридического лица; ФИО уполномоченного сотрудника; ИНН; ОГРН/ОГРНИП; реквизиты договора; телефон; адрес электронной почты; банковские реквизиты, объем наложенных платежей и статистика отправленных и выданных Отправлений.

При обработке персональных данных Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных, а также принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых от Клиента персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения,

блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении получаемых от Клиента персональных данных.

2.7.11. Примечание Клиента к заказу носит исключительно информационный характер и не может быть основанием для оказания Исполнителем каких-либо дополнительных услуг Клиенту, в том числе, не может служить основанием для привлечения Исполнителя к ответственности за неисполнение.

2.7.12. Электронные документы и факсимильные копии документов, при условии их подписания уполномоченными лицами, переписка по электронной почте и в мессенджерах (системах мгновенного обмена сообщениями), обращения, направленные посредством Личного кабинета Клиента на сайте, имеют юридическую силу и могут служить основанием для исполнения обязательств.

2.7.13. В случае, если Клиентом, заключившим Договор возмездного оказания услуг путем присоединения к публичной оферте, размещенной на сайте, в течение срока, установленного п. 7.2. настоящего Регламента, не предъявлена претензия относительно качества оказанных услуг, услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Клиентом в полном объеме.

2.7.14. Сторонами согласовано и Клиентом подтверждено согласие на получение кассового чека в электронной форме, путем его предоставления на абонентский номер или электронную почту Клиента.

2.7.15. Клиент понимает и согласен, что при исполнении Договора, Исполнитель вправе осуществлять информационное взаимодействие с Клиентом/Отправителем/Получателем посредством совершения звонков, в т.ч. с использованием голосового робота, посредством направления справочной информации по сетям электросвязи и по почтовой связи (включая, но не ограничиваясь: SMS-рассылки, push-оповещений, e-mail-рассылки, сеть Интернет и мобильные устройства, в мессенджерах). Клиент не может отказаться от получения справочной информации, направляемой Исполнителем в рамках исполнения Договора. Справочная информация не содержит сообщения рекламного характера.

2.7.16. В случае просроченной дебиторской задолженности по любому Центру затрат, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по любому Договору возмездного оказания услуг, заключенному между Сторонами.

3. Порядок приема Отправлений

3.1. Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом/Отправителем соответствующей накладной и нанесения этикетки штрихкода на каждое место Отправления.

Номер накладной является информацией ограниченного доступа, и передача третьим лицам в каком-либо виде информации об уникальном номере накладной и об ее информационном содержании – является ответственностью Клиента/Отправителя/Получателя.

3.1.1. Исполнитель оказывает курьерские услуги по типу заказа «доставка». Данный тип заказа доступен неограниченному кругу Клиентов. При данном типе заказа в накладной отображены наименование оказываемой услуги (услуг) и ее стоимость (в случае заказа дополнительных услуг/сервисов — эти данные также отображаются в фирменной накладной).

3.1.2. Исполнителем установлен способ оформления накладных Клиентом: непосредственно в офисе Исполнителя

Созданная/оформленная Клиентом накладная на Отправление, но не переданная Исполнителю для дальнейшей пересылки соответствующего Отправления, сохраняется (в электронном виде) не более 60-ти календарных дней.

Накладная на бумажном носителе в обязательном порядке подписывается Отправителем и представителем Исполнителя, а накладная, оформленная с помощью электронных или иных технических средств, признается подписанной Клиентом в момент оформления накладной, Исполнителем – в момент получения Отправления от Клиента. Подписывая накладную, Отправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных (адрес, номер телефона, наименование и ФИО отправителя/получателя) и информации об Отправлении: наименование, вес, габариты, описание, размер наложенного платежа, объявленная стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную или присваивая ей статус «Принят в городе-отправителя», подтверждает прием Отправления.

3.3. Отправления принимаются Исполнителем по количеству мест (под местом понимается индивидуальная транспортировочная упаковка Отправления), без проверки и пересчета вложений, находящихся в индивидуальных транспортировочных местах. Исполнитель не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений (с описью вложения), если иное не предусмотрено письменным соглашением Сторон. Исполнитель не несет ответственность за количественные и качественные характеристики передаваемых вложений.

3.4. Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления и т.п.).

Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя. Отправитель обязуется проверить передаваемое Исполнителю вложение в Отправление на предмет разрешения к пересылке данного вида вложений в страну назначения, а также, на предмет необходимости обязательной сертификации соответствующего вложения, его маркировки, акцизов, лицензий, деклараций и/или необходимости иной разрешительной документации.

3.5. Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в случаях если вложение является опасным, включая, но не ограничиваясь вложениями, запрещёнными Технической инструкцией ИКАО (Международная Организация Гражданской Авиации), Положением об Опасных грузах ИАТА (Международная Ассоциация Воздушного Транспорта), Международным кодексом морской перевозки опасных грузов, Европейским Соглашением о международной дорожной перевозке опасных грузов или другими национальными или международными правовыми актами, регулирующими транспортировку опасных Отправлений и/или вложения входят в список запрещенных для передачи Исполнителю для доставки и/или хранения. Список запрещенных вложений указан в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.6. Клиент обязуется обеспечить упаковку и маркировку Отправления согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту, правильно и разборчиво заполнять и подписывать накладную, предоставлять достоверную информацию о содержимом Отправления, необходимые сопроводительные документы, а также не передавать для доставки Отправления, запрещенные к пересылке, согласно Приложению №2, или для доставки которых требуется специальное разрешение.

Клиент обязан упаковать Отправление способом, исключающим повреждение вложения в процессе оказания услуг. Упаковка Отправления должна соответствовать характеру его вложения, условиям доставки и продолжительности в пути, исключая возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения упаковки, а так же порчи других Отправлений и причинения вреда работникам Исполнителя.

Если упаковка Отправления отсутствует или выполнена с нарушением требований Исполнитель может предложить Клиенту дополнительную платную упаковку Отправления. Перечень доступной к заказу платной упаковки и ее стоимости размещен на сайте trans-mir.ru, а подробное описание представлено в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

В случае отказа от дополнительной упаковки (в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Регламенту) со стороны Клиента, с которым у Исполнителя фактически отсутствует подписанный Договор возмездного оказания услуг - Исполнитель отказывается в приеме Отправления.

При оформлении пересылки Клиентом, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания услуг, Клиент осуществляет упаковку Отправления собственными силами и средствами и гарантирует, что собственноручно упаковал Отправление в защищенном месте, что к Отправлению не было несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и перевозки до момента сдачи Отправления Исполнителю. Клиент передает Исполнителю Отправления в закрытом виде.

3.7. В случае необеспечения Клиентом упаковки Отправления (согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту) Клиентом, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания услуг, - Исполнитель не несет ответственность за повреждения Отправления.

3.8. Дополнительные условия оказания услуг, применяемые к отдельным типам Клиентов.

3.8.1. Прием Отправлений от физических лиц:

а) для режимов «от склада» и «от двери» - осуществляется на основании предъявленного физическим лицом оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием Отправления. Прием Отправлений от физических лиц осуществляется только после указания в

накладной данных документа (серия, номер документа, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и проставления подписи физического лица), с предъявлением нотариально оформленной доверенности на лицо, осуществляющее передачу Отправления Исполнителю.

Исполнитель оставляет за собой право применять иные средства идентификации Клиента, позволяющие достоверно определить лицо (отправителя/уполномоченного представителя), осуществляющее взаимодействие с

Исполнителем;

б) в случае, если Клиент-физическое лицо не указал объявленную стоимость Отправления, объявленная стоимость считается равной 999 (девятьсот девяносто девять) рублей, дополнительный сбор за объявленную стоимость с Клиента не взимается. Указанное положение не распространяется на такие основные услуги и сервисы Исполнителя, как «Посылочка» и «Экспресс» (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Для резидентов других стран объявленная стоимость определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания услуг.

В случае утраты или повреждения (порчи) такого Отправления Исполнитель несет ответственность, предусмотренную п. 6.4 настоящего Регламента.

3.8.2. Прием Отправлений от юридических лиц:

а) осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием Отправления и доверенности с правом передачи на отправку Отправлений от имени юридического лица. Прием Отправлений от юридических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и доверенности (номер, дата выдачи), проставления подписи физического лица.

Доверенность оформленная от юридического лица должна быть представлена Отправителем в виде оригинала документа, если она предназначена для осуществления Отправителем однократных действий (выдана для совершения конкретных действий/на определенный срок), и в виде оригинала документа/его достоверной копии, если она предназначена для осуществления Отправителем многократных действий (выдана для совершения ряда действий/на продолжительный срок, в т.ч. нотариальная форма доверенности). Исполнитель оставляет за собой право снять скан-копию предоставленной доверенности;

б) Клиент-юридическое лицо принимает на себя обязанность по незамедлительному уведомлению Исполнителя об отмене доверенности представителя (на следующий день после наступления события). Уведомление осуществляется путем подачи письменного заявления в офисе Исполнителя. В случае не уведомления или несвоевременного уведомления Клиент несет риск неблагоприятных последствий;

в) Клиент-юридическое лицо, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный в установленном

законом порядке Договор возмездного оказания услуг (в силу закона договор в письменной форме можно заключить, обменявшись документами по почте/электронной почте/через системы электронного документооборота, иным доступным для сторон способом, если понятно, что документ направила именно сторона договора), форма которого размещена на сайте Исполнителя, принимает на себя обязанность по обеспечению надлежащей упаковки Отправлений (в полном соответствии с Приложением № 3 к настоящему Регламенту). Клиент обязуется не передавать Исполнителю для доставки Отправления, вложением которых являются запрещенные либо имеющие ограничения к пересылке товары. В случае передачи Исполнителю для пересылки опасных по своим свойствам товаров, Клиент обязан известить об этом Исполнителя, в установленном настоящим Регламентом порядке.

3.8.3. Прием Отправлений от Интернет-магазинов:

- осуществляется на основании передаточных документов с информацией о передаваемых Отправлениях. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством Отправлений, либо обнаружения факта повреждения Отправлений, Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлений.

При необходимости Клиент должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы.

3.8.4 Интернет-магазин при оформлении Отправления на доставку обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор.

3.9. Дополнительные условия приема Отправлений для доставки на территорию Российской Федерации и доставки с территории Российской Федерации:

3.9.1. Подписание индивидуальной накладной, сдача Отправления на Терминале самообслуживания по электронной накладной, созданной в Личном кабинете Клиента, означает заключение Договора возмездного оказания услуг между Клиентом и Исполнителем с условиями таможенного сопровождения. Клиент согласен с тем, что Исполнитель вправе вступать в договорные отношения с третьими лицами на любых приемлемых для себя условиях с целью исполнения Договора возмездного оказания услуг или оказания прочих услуг, в том числе услуг таможенного оформления.

3.9.2. Клиент обязан самостоятельно проверить отсутствие содержимого передаваемых Отправлений в списке товаров, запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Клиент обязан не передавать Исполнителю для доставки Отправления, указанные в списке запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Список таких товаров размещен на сайте Исполнителя.

3.9.3. Клиент самостоятельно информирует Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления из одного государства в другое. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, такие расходы обязан оплатить Клиент.

3.9.4. Оформляя заказ, Клиент поручает Исполнителю организовать процедуру таможенного оформления таможенным представителем от имени Клиента. Клиент также соглашается с тем, что Исполнитель может выступать номинальным грузополучателем с единственной целью - назначение таможенного представителя для проведения таможенного оформления. Таможенный представитель осуществляет таможенное сопровождение от имени Клиента, действуя в интересах Клиента.

3.9.5. В случае требования таможенными органами предоставления дополнительных документов с целью подтверждения сведений, заявленных в таможенных декларациях на ввоз/вывоз Отправлений, доставляемых Исполнителем, или права Исполнителя организовывать процедуру таможенного оформления, предоставление требуемых документов производится Клиентом за собственный счет.

3.9.6. Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию в отношении вывоза и ввоза Отправлений. Клиент уведомлен, что в случае предоставления недостоверной или заведомо ложной информации об Отправлении или его содержимом к нему может быть предъявлен гражданский иск и/или он может быть привлечен к административной или уголовной ответственности. Клиент обязуется в полном объеме возместить Исполнителю ущерб и оградить его от претензий, которые могут возникнуть в связи с предоставленной им информацией, а также от любых издержек, которые Исполнитель может понести в связи с вышеизложенным.

3.9.7. Любые таможенные платежи, налоги (включая, но не ограничиваясь, налогом на добавленную стоимость, если он подлежит уплате), которые таможенный представитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, будут выставлены к оплате Клиенту. Стоимость хранения и другие расходы, которые Исполнитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, обязан оплатить Клиент. Отправитель принимает на себя оплату таможенных платежей и пошлин, а также административных расходов, связанных с дополнительной работой, и любых других дополнительно понесенных издержек в случае, если таможенный представитель выставляет счет Получателю, а Получатель отказывается оплатить таможенные платежи и пошлины.

В случаях, указанных в настоящем пункте, Клиент самостоятельно осуществляет оплату платежей, налогов, расходов либо поручает Исполнителю организовать процесс оплаты/возмещения платежей, налогов, расходов, указанных в настоящем пункте.

4. Порядок вручения Отправлений

4.1. Отправление доставляется до места нахождения пункта выдачи заказов (далее по тексту «до склада»), либо по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (далее по тексту «до двери»).

4.1.1. При доставке Отправления в режиме «до склада»:

а) вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи, с предъявлением нотариально оформленной доверенности на лицо, уполномоченное на получение Отправления от Исполнителя.

Исполнитель оставляет за собой право применять иные средства идентификации Клиента, позволяющие достоверно определить лицо (получателя/уполномоченного представителя), осуществляющее взаимодействие с Исполнителем;

б) вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и оригинал документа, удостоверяющего личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

Доверенность оформленная от юридического лица должна быть представлена Получателем в виде оригинала документа, если она предназначена для осуществления Получателем однократных действий (выдана для совершения конкретных действий/на определенный срок), и в виде оригинала документа/его достоверной копии, если она предназначена для осуществления Получателем многократных действий (выдана для совершения ряда действий/на продолжительный срок, в т.ч. нотариальная форма доверенности). Доверенность должна содержать в себе все необходимые реквизиты (ИНН, ОГРН, адрес, дата выдачи, и т.п.).

Ответственность за выдачу доверенности с некорректными данными несет Клиент.

4.1.2. При любом режиме доставки Отправления в адрес физических и юридических лиц Исполнитель имеет право дополнительно к вышеизложенному провести идентификацию личности Получателя посредством телефонного звонка на номер телефона Получателя, указанного в накладной.

4.1.3. При доставке/получении Отправления Клиент обязуется надлежащим образом осмотреть Отправление и соответствующее вложение в Отправление. При наличии/обнаружении недостатков, Клиент обязуется незамедлительно известить об этом Исполнителя. Стороны составляют соответствующий двусторонний Акт, по форме Исполнителя, в котором фиксируют несоответствия. Указанный двусторонний Акт составляется и подписывается Сторонами в момент доставки/получения Отправления.

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

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

4.4. Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений о поступлении Отправлений с режимом доставки «до склада», в день поступления Отправления на склад и готовности к выдаче. Уведомление осуществляется посредством мессенджеров или SMS.

4.5. При вручении Отправлений Получатель осуществляет фиксирование:

а) данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа (данные иных идентифицирующих документов);

б) реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Указанные данные фиксируются путем их внесения Получателем в установленные Исполнителем типовые формы (бланки) накладных, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата или его уполномоченного представителя, используемых для оказания услуг по приему/доставке/выдаче Отправлений и обработки персональных данных, или с использованием определенного Исполнителем иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о Получателе. Факт вручения Отправлений подтверждается подписью Получателя (его уполномоченного представителя) или иным определенным Исполнителем способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения Отправления;

в) при дополнительной идентификации личности Получателя с использованием проверочного кода, направленного в SMS на мобильный номер получателя, указанный в накладной, в накладной осуществляется фиксирование проверочного кода, озвученного Получателем.

Клиент уведомлен, согласен, и не оспаривает, что Исполнитель не производит юридическую экспертизу оригиналов документов, удостоверяющих личность, а также подлинности подписей и печатей, содержащихся в доверенностях представителей Получателя.

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

- подпись Получателя в ведомостях доставки/бумажной накладной Исполнителя;
- подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования. Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность программно-технических устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, дополнительной функциональностью мобильного телефона или без такового (смартфон, коммуникатор, планшетный компьютер и т.п.), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране. Стороны признают возможность применения на ведомостях доставки/накладных Исполнителя аналога собственноручной подписи Получателя как эквивалента собственной подписи Получателя. Ведомости доставки/накладные Исполнителя, подписанные и удостоверенные аналогом собственноручной подписи Получателя, считаются документами, имеющими равную юридическую силу с документами, подписанными собственной подписью Получателя, и могут являться письменными доказательствами при рассмотрении дела в суде. Аналогом собственноручной подписи будет являться электронная подпись Получателя, созданная путем проставления подписи получателем на специальном оборудовании. В процессе написания на указанном оборудовании подпись оцифровывается и присоединяется к ведомости доставки/ накладной Исполнителя. Содержание документа вместе с присоединенной подписью образуют целостный документ, защищенный от внесения изменений и несанкционированного доступа.

4.7. При доставке Отправления Клиента интернет-магазина Получатель имеет право в присутствии представителя Исполнителя и до оплаты стоимости услуг/наложенного платежа вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

4.8. В случае нарушений упаковки Клиент/Получатель вправе в момент вручения Отправления требовать от сотрудника Исполнителя участвовать в осмотре содержимого и составления двустороннего акта по форме, установленной Исполнителем.

4.9. При выдаче Отправлений на территории других стран (кроме Российской Федерации) Исполнитель осуществляет доставку Отправления получателю, или иному лицу, которое по оценке Исполнителя имеет полномочия на получение Отправления от имени получателя (как, например, лица, проживающие в одном помещении с получателем, коллега и т.п.).

4.10. Исполнитель имеет право до 23 ч. 59 мин. текущего дня доставки Отправления в городе-получателе произвести корректировку конечного статуса по доставляемому Отправлению ("Вручен" или "Не вручен"), если иное не предусмотрено и не закреплено Сторонами в Договоре возмездного оказания услуг.

5. Хранение и Порядок возврата Отправлений

5.1. При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление хранится: на складе/ЛВЗ- 7 календарных дней. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение Отправлений осуществляется Исполнителем за дополнительную плату, если иное не предусмотрено Договором. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов Отправления и начисляется за каждый календарный день.

5.2. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату Отправлений указана в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

5.3. Ответственность за своевременное получение Отправлений лежит на Клиенте (Получателе, адресате). При невостробованности Отправления в течение одного календарного месяца с даты повторного уведомления Получателя о необходимости его получения, Отправление подлежит возврату Отправителю. При этом Клиент обязан оплатить Исполнителю стоимость услуг, связанных с переадресацией, хранением, и возвратом Отправления.

5.4. В случае зафиксированного отказа Получателя и/или Клиента от получения Отправления, либо в случае невостробованности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, невостробованные Отправления подлежат изъятию и уничтожению.

5.5. По Отправлениям, подлежащим возврату Клиенту, Исполнитель оформляет соответствующую сопроводительную накладную на Отправление или консолидированную партию Отправлений. Возврат

осуществляется по указанной накладной с приложением списка заказов. Возврат осуществляется Исполнителем одним из следующих способов и в следующем порядке:

- путем доставки Отправления/консолидированной партии в место нахождения Клиента. В указанном случае Клиент обязан в течение 2-х рабочих дней с момента получения Отправления/консолидированной партии Отправлений проверить соответствие количества и качества фактически полученных Отправлений, количеству Отправлений, указанных в сопроводительной накладной. В случае выявления расхождения Клиент незамедлительно уведомляет Исполнителя о выявленном расхождении, с составлением соответствующего Акта о выявленном расхождении. Акт составляется Клиентом в составе комиссии, не менее 3-х человек. Клиент обязуется обеспечить процесс приемки Отправлений видеозаписью. Приемка Отправлений осуществляется Клиентом. Клиент направляет письменное уведомление Исполнителю с приложением вышеуказанного Акта, не позднее 2-х рабочих дней с момента получения Отправления/консолидированной партии Отправлений. Двухдневный срок, установленный настоящим пунктом, для целей приемки Отправлений по количеству и для предъявления претензии Исполнителя, является пресекательным. По запросу Исполнителя Клиент обязан предоставить видео запись, подтверждающую факт расхождения Отправлений по количеству и/или качеству. Претензии Клиента, поданные по истечении двух рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений, не подлежат рассмотрению и удовлетворению Исполнителем;

- путем выдачи Отправления/соответствующей партии в месте нахождения Исполнителя. В указанном случае приемка Отправлений по количеству и качеству осуществляется в момент передачи Отправлений Клиенту с подписанием соответствующей сопроводительной накладной.

Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов заказов, возвращаемых по данной накладной. В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

6. Ответственность Сторон, Ответственность Исполнителя

6.1. Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки Отправлений Клиента, заключившим Договор возмездного оказания услуг путем присоединения к публичной оферте, размещенной на сайте Исполнителя - в размере 3% (три процента) от стоимости услуги по доставке соответствующего Отправления за каждый рабочий день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки Отправлений Клиента, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания услуг - в размере 3% (трех процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Отправления за каждый рабочий день просрочки, но не более стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

6.2.1. Устанавливается исключительная ответственность Исполнителя за нарушение:

6.2.2. Устанавливается исключительная ответственность Исполнителя за доставку банковских (и/или кредитных) карт.

Сторонами согласовано и принято условие о том, что при передаче Исполнителю банковских (и/или кредитных) карт для последующей их доставки, данные карты не являются активными, а на соответствующем счете отсутствуют денежные средства. Исполнитель не несет ответственность за денежные средства, находящиеся на расчетном счете, привязанном к соответствующей карте.

Клиент обязан обеспечить невозможность свободного использования карты.

Сторонами согласовано и принято условие о том, что если вложением в Отправление являются банковские (и/или кредитные) карты, и в случае утраты или полного повреждения (порчи) вложения, ответственность Исполнителя определяется размером стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 500,00 рублей.

6.3. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления – в размере стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы без указания объявленной стоимости, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей;

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Отправления – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей;

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Отправления – в размере полной стоимости услуг Исполнителя по доставке Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания услуг.

6.3.1. В случае повреждения лишь индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки вложения в Отправление и при требовании со стороны Клиента денежной компенсации, Клиенту необходимо подтвердить обоснованную необходимость замены поврежденной индивидуальной упаковки.

В случае невозможности замены индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки, Клиенту необходимо подтвердить данное обстоятельство соответствующими документами (либо подтвердить разумные и обоснованные расходы на ее замену).

Если у Клиента отсутствует возможность подтвердить стоимость расходов по замене индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки, ответственность Исполнителя составляет 10% от стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления, но не более 100,00 рублей.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания услуг.

6.4. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, стоимость которого была объявлена и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Отправления – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной;

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Отправления – в размере полной стоимости услуг Исполнителя по доставке Отправления и дополнительной компенсации в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной;

- В случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления – в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

Размер ответственности, установленный в данном пункте, также применяется с учетом п. 3.8.1. настоящего Регламента.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания услуг.

6.5. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента.

6.6. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным Приложением № 3 с учетом положений п. 3.7 настоящего Регламента.

В случае несоблюдения Клиентом, являющимся интернет-магазином настоящих требований по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения, а денежные средства, уплаченные Клиентом за услугу «Объявление стоимости»/«Страхование», не подлежат возврату Клиенту.

6.7. В том случае, если Клиентом, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания услуг, - не была указана объявленная стоимость Отправления в любом типе заказа, либо занижен её размер (например, 0 (ноль) рублей в случае Клиента РФ или национальной валюты иностранного Клиента, 1 (один) рубль в случае Клиента РФ или национальной валюты иностранного Клиента, и т.д.), либо изменен размер объявленной стоимости Отправления в процессе доставки после передачи его Исполнителю, то Исполнитель несет ответственность в размере той суммы, которая была указана Клиентом в момент передачи Отправления Исполнителю. При этом п. 6.3 настоящего Регламента не подлежит применению.

В том случае, если в рамках оказания услуг Исполнителем по организации страхования Отправлений, Клиентом была занижена стоимость Отправления, ответственность Исполнителя не может превышать размера той суммы, которая была указана Клиентом в момент передачи Отправления Исполнителю, и при возникновении страхового события подлежит возмещению в пропорциональном размере.

6.8. В случае указания Клиентом/Отправителем в накладной недостоверной/неполной информации о вложении, условий доставки, обработки, упаковки и хранения вложения, а также в случае конфискации вложений государственными органами, Исполнитель не несет ответственности за возможное нарушение сроков доставки и/или убытки.

6.9. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий Отправителя, Получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

В том числе, Исполнитель не несет ответственности за выдачу Отправлений по подложным документам, в случае если из документа явно и/или без специальных средств и/или без специальных познаний, не следует, что он поддельный.

6.10. В случае если местонахождение Отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 14-ти рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Отправления Получателю, Отправление признается утраченным.

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

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман, пожар и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, падение воздушного судна, автокатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика, экспедитора, таможенного или иного уполномоченного органа), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке);
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки;
- факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложения в Отправление;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Клиента/Получателя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением обязательств по доставке Отправлений (ненадлежащее качество вложений, размер, ассортимент вложения и др.).

6.13. Исполнитель не несет ответственность за Отправления, которое (вложение в которое) запрещено к отправке/ввозу на территорию страны назначения, а также за отсутствие обязательной сертификации, маркировки, акцизов, лицензий, деклараций и иной разрешительной документации.

Ответственность Клиента:

6.14. Клиент оплачивает или возмещает Исполнителю все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, убытки, штрафы, таможенные пошлины и сборы, и иные платежи в случае нарушения Клиентом условий Договора возмездного оказания услуг и настоящего Регламента.

В том числе, в случае отказа Получателя от приема Отправления, по независящим от Исполнителя причинам, услуга доставки считается оказанной Исполнителем надлежащим образом, и подлежит оплате со стороны Клиента.

6.15. В случае если была объявлена стоимость Отправления, для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Исполнитель имеет право потребовать, а Клиент в таком случае обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость

Отправления и право собственности Клиента на Отправление (на русском языке, или с нотариально заверенным переводом на русский язык). В случае повреждения Отправления Клиентом дополнительно предоставляется заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта. В случае, если Клиент в течение одного календарного месяца с момента возникновения у него обязательства по предоставлению соответствующих документов, не предоставляет Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, а в случае повреждения Отправления, заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта, то причиненный ущерб возмещается на условиях и в размере, установленном для Отправлений, стоимость которых не была объявлена и за которые не взимался сбор за объявленную стоимость (п. 6.3. настоящего Регламента).

6.16. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке/пересылке, не заявив об этом Исполнителю, либо в случае систематических (2 и более раз) нарушений Клиентом правил упаковки Отправлений, Клиент помимо возмещения убытков, названных в п. 6.14. настоящего Регламента, выплачивает штраф в размере десятикратной стоимости услуг Исполнителя по соответствующему Отправлению, но не менее 10 000 рублей. При этом Клиент обязуется уплатить указанный штраф в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения соответствующего требования от Исполнителя.

6.17. При оказании услуг по организации приема денежных средств от получателей за доставленные Отправления Клиента (п. 1.1.2 Договора) с использованием электронных средств платежа, в случае не поступления денежных средств от Получателя Отправления на банковский счет Исполнителя по любым причинам или отмены банковской операции по перечислению денежных средств за доставленные Отправления на счет Исполнителя по любым причинам, Исполнитель не производит перечисление Клиенту денежных средств за доставленные Отправления Клиента по такой операции.

В случае, если на момент отмены банковской операции по перечислению денежных средств на банковский счет Исполнителя за доставленные Отправления Клиента, Исполнитель перечислил денежные средства по отмененной операции на счет Клиента вышеуказанная сумма денежных средств считается излишне перечисленной.

Исполнитель удерживает сумму излишне перечисленных Клиенту денежных средств из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности денежных средств для покрытия суммы отмененной операции Исполнитель вправе выставить Клиенту счет на возврат суммы денежных средств по отмененной банковской операции. Клиент обязуется оплатить указанный счет в течение 3-х банковских дней с момента его выставления.

6.18. Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Отправлений, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

- Клиент гарантирует и несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и правил об экспортном контроле, включая, но не ограничиваясь, нормами и правилами, запрещающими несанкционированную торговлю оружием и другими стратегическими товарами и услугами в отношении них, а также финансовые и коммерческие операции с физическими и юридическими лицами; или нормами и правилами, предусматривающими условия в отношении определенных технологий, информации и товаров, которые могут доставляться в/ из/ через /над страной, в которой может осуществляться доставка.

- Клиент несет ответственность за возврат Отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа Получателя от приема Отправления, отказа Получателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза Отправления на территорию страны назначения, невозможности доставки Отправления в связи с отсутствием связи с Получателем у Исполнителя. В указанных случаях Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату связанных с возвратом невостребованного Отправления расходов, в том числе стоимости услуг Исполнителя, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте Отправления в страну Отправления. В случае возврата Отправления по причинам, указанным в настоящем пункте, Исполнитель уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего Отправления. В течение 7-ми календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата Отправления на территорию государства, из которого Отправление было отправлено, Клиент обязан предоставить необходимые для таможенного оформления документы и оплатить соответствующие таможенные платежи. Отсутствие от Клиента письменного заявления о продлении сроков предоставления необходимых документов и уплаты таможенных платежей, и не исполнения по истечении семидневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего

Отправления, является основанием для помещения данного Отправления под таможенную процедуру уничтожения. Клиент, не предоставляя необходимые документы и не уплачивая таможенные платежи, равно как и, не заявляя о продлении сроков предоставления документов и уплаты таможенных платежей, тем самым акцептует таможенную процедуру уничтожения соответствующего Отправления. Расходы, возникшие в связи с таможенной процедурой уничтожения Отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату произведённых расходов.

- Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Отправлений, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

- Клиент несет ответственность за передачу на доставку Отправления, которое (вложение в которое) запрещено к отправке/ввозу на территорию страны назначения, а также за отсутствие обязательной сертификации, маркировки, акцизов, лицензий, деклараций, и иной разрешительной документации.

- Клиент несет ответственность за передачу Исполнителю на доставку табачной продукции/изделий, никотинсодержащей продукции/изделий, некурительных табачных изделий, электронных систем для испарения (вейпов), ароматизаторов и жидкостей для них, которые запрещены в стране назначения, либо требуют специальных разрешений и/или разрешительной документации, которая отсутствует у Клиента.

В том случае, если Клиент допускает нарушения, указанные в настоящем пункте, Клиент понимает, что может быть привлечен к уголовной и/или административной ответственности.

Клиент гарантирует Исполнителю возместить все понесенные им убытки, в связи с указанным выше.

6.19 Сторонами согласовано, что в случае полного повреждения Отправления, в частности, в случае повреждения Отправления с оформлением в соответствии с настоящим Регламентом дополнительной услуги по объявлению стоимости и/или организации страхования Отправления, и при производстве Исполнителем соответствующей компенсационной выплаты по данной категории Отправлений, Клиент передает Исполнителю вложение по соответствующему Отправлению, для дальнейшего распоряжения им в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

6.20 В случае, если Клиент (Отправитель/Получатель) своими действиями/бездействиями нанес ущерб имуществу Исполнителя (в том числе при возникновении ущерба в процессе проверки вложений на работоспособность, с использованием розетки 220V), Исполнитель имеет право потребовать возмещения причиненного ущерба, а Клиент в таком случае обязан его возместить.

6.21 Клиент, давая свое согласие Исполнителю на обработку своих персональных данных, также выражает согласие на передачу своих персональных данных третьим лицам, в целях выполнения обязательств по договору и иных предусмотренных законом случаев.

7. Порядок оплаты и возврата денежных средств

7.1 Если Клиент оплатил услуги по доставке на сайте www.tvzgo.ru, либо в ПВЗ по QR-коду, то возврат денежных средств, за неоказанную услугу, либо излишне уплаченные денежные средства, осуществляется на основании письменного заявления клиента, направленного на электронную почту nt@tvzgo.ru. Форма заявления размещена на сайте по адресу www.tvzgo.ru

7.2 Оплата услуги возможна как с помощью банковской карты на сайте, так и посредством оплаты через QR-код в ПВЗ (Пункт выдачи заказов). После оплаты чек будет направлен вам на указанный вами адрес электронной почты.

7.3 Платежи могут быть осуществлены только в российских рублях и только по счетам, выставленным в российских рублях. Оплата в другой валюте невозможна.

7.4 Исполнитель имеет право привлекать сторонние организации для приема денежных средств.

8. Порядок урегулирования споров

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

8.2. Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента доставки Отправления Клиенту Исполнителем, а для Отправлений, являющихся возвратными, - в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента доставки Отправления, по возвратной накладной (за исключением врученных Исполнителем Клиенту возвратных накладных, сроки подачи по которым регулируются п. 5.6. настоящего Регламента), в ближайшем для Клиента ПВЗ/офисе Исполнителя

8.3. В случае претензий Клиента по повреждению Отправления и/или частичной утраты мест Отправления основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в момент вручения Отправления в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо утрате Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

8.4. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии. Срок рассмотрения претензии может быть увеличен Исполнителем в случаях привлечения или необходимости получения сведений от страховых компаний, правоохранительных или таможенных органов, а также иных лиц, обладающих информацией, способной повлиять на результат рассмотрения претензии Клиента.

8.5. Стороны согласовали, что споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде города Москвы, Нагатинском районном суде города Москвы и Судебном участке № 29 Нагатинского района города Москвы в случаях, когда местом регистрации Клиента является Центральный, Южный и Северо-Кавказский федеральный округ.

В случаях, когда местом регистрации Клиента является Уральский, Сибирский и Дальневосточный федеральный округ, споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде Новосибирской области, Октябрьском районном суде города Новосибирска и Мировым судьей 7 судебного участка Октябрьского судебного района города Новосибирска.

В случаях, когда местом регистрации Клиента является Северо-Западный и Приволжский федеральный округ, споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Невском районном суде города Санкт-Петербурга и Судебном участке № 129 Невского района города Санкт-Петербурга.

В случаях, когда Клиент зарегистрирован не на территории Российской Федерации, споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Новосибирской области.

9. Независимость положений

9.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента не влияет на действительность иных положений Договора возмездного оказания услуг и настоящего Регламента.

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

10. Приложения к Регламенту возмездного оказания услуг

10.1 Список приложений прямо поименованных в настоящем Регламенте возмездного оказания услуг

10.2 Приложение №1 Услуги и условия их оказания

10.3 Приложение №2 Отправления, запрещенные к передаче курьерской службе для доставки и/или хранения

10.4 Приложение №3 Требования к упаковке и маркировке Отправлений

10.5 Приложение №4 Формы накладных Исполнителя

Услуги и условия их оказания

Рассчитать ориентировочную стоимость доставки, а также проверить доступность основной или дополнительной услуги, или режима доставки, можно в пункте прием\выдачи заказов Исполнителя (офисы, доступные для клиента определены на сайте Исполнителя <https://tvzgo.ru/>) указав направление доставки и весогабаритные характеристики Отправления.

Дополнительные услуги/дополнительная упаковка считаются заказанными Клиентом и подлежащими оказанию Исполнителем, если они указаны в конкретной накладной (заказе) в блоке

«Дополнительные услуги/сборы» и подлежат оплате в порядке и на условиях, согласованных Сторонами в Договоре и/или Регламенте.

Необходимость оказания дополнительных услуг определяется Клиентом самостоятельно. При заказе Клиентом дополнительной услуги, в обязательном порядке подлежит оплате Клиентом дополнительный сбор, установленный для соответствующего вида дополнительных услуг. Размер дополнительного сбора устанавливается исходя из особенностей Отправления, его весогабаритных характеристик и выбранного направления доставки.

Стоимости указаны в российских рублях.

Основные услуги и сервисы

Наименование	Краткое описание	Для каких типов Клиентов доступна										
Посылочка	<p>Экономичная доставка Отправлений между физическими лицами, является «коробочной услугой». Под термином коробочная услуга понимается комплексная услуга Исполнителя, в стоимость которой включены следующие опции: короб для упаковки Отправления и объявление стоимости Отправления в размере, если услуги доставки по «Посылочке» оплачивают в:</p> <p>РФ - 3000 российских рублей, минимальный доп сбор — 30 рублей;</p> <p>Список опций в составе коробочной услуги изменению не подлежит. В случае несогласия с любым из условий оказания услуги Посылочка, Клиент вправе воспользоваться иными услугами Исполнителя по доставке Отправлений.</p> <p>Услуга работает в режиме склад-склад</p> <p>Габариты и вес соответствующих коробов (XS, S, M, L):</p>	Для физических лиц (договор не обязателен)										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Формат гофрокороба</th> <th>Габариты</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>XS</td> <td>17x12x9 см</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>23x19x10 см</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>33x25x15 см</td> </tr> <tr> <td>L</td> <td>31x25x38 см</td> </tr> </tbody> </table>		Формат гофрокороба	Габариты	XS	17x12x9 см	S	23x19x10 см	M	33x25x15 см	L	31x25x38 см
	Формат гофрокороба		Габариты									
	XS		17x12x9 см									
	S		23x19x10 см									
M	33x25x15 см											
L	31x25x38 см											
Экспресс без	Экспресс-доставка отправлений.	Для клиентов без договора										

договора	В стоимость доставки включена опция «Объявление стоимости Отправления» .Минимальный размер объявленной стоимости и минимальный сбор составляют в: РФ — 3 000 российских рублей, минимальный доп сбор — 30 рублей; Опцию «Объявление стоимости Отправления» исключить невозможно. В случае несогласия с этим условием, Клиент вправе воспользоваться иными услугами Исполнителя по доставке Отправлений.	
Магистральный экспресс	Экономичная наземная доставка отправок	Для всех Клиентов (договор не обязателен)

Дополнительные услуги и сборы при отправке в РФ:

Наименование	Краткое описание	Для каких типов Клиентов доступна	Стоимость (алгоритм расчёта)
Опись вложения	Только внутри РФ. Опись заполняется сотрудником Исполнителя и удостоверяется подписью Сторон. Клиент/Получатель обязан проверить соответствие документов описи вложения и отсутствие повреждений в момент получения Отправления. При выявлении несоответствий Стороны составляют Акт в соответствии с требованиями Регламента. Клиент/Получатель вправе направлять претензии в отношении вложения, если недостатки обнаружены в момент получения Отправления и составлен соответствующий Акт.	Для всех Клиентов	Стоимость 85/115 руб. Для уточнения воспользуйтесь Калькулятором на сайте/МПП/ЛК, указав направление доставки.
Оплата Получателем	Дополнительный сбор за организацию приема оплаты с Получателя за оказанные услуги доставки. Добавляется автоматически системой в Калькуляторе, если в заказе выбран Плательщик за услуги — Получатель. Не применяется если Отправитель или Получатель - ЮЛ имеет подписанный договор с Исполнителем.	Для всех Клиентов	Увеличивается на 20% к базовому тарифу, но не менее 100 рублей.
Опасный груз	Дополнительный сбор за доставку отправок, относящихся к категории опасных. Перечень Опасных вложений необходимо уточнять у сотрудников компании. Применяется только при использовании авиаперевозки. Доп. сбор может не применяться для Клиентов — ИМ, для этого подключается сервис «Отмена доп. сбора за перевозку опасного Отправления (вложения) для магазинов косметики», которые осуществляют отправки бьюти-средств по территории РФ и имеют подписанный договор. Данная услуга даёт Клиентам возможность существенно экономить на затратах, связанных с отправкой	Для всех Клиентов	Применяется коэф.1,5 к базовому тарифу для авиа направлений

	косметических средств до конечного покупателя Для того чтобы воспользоваться услугой Клиенту необходимо иметь соответствующий ОКВЭД		
Хранение на складе	Дополнительный сбор за хранение на складе Исполнителя свыше бесплатного периода. Для Клиентов с типом договора ИМ, КУ и физических лиц хранение первые 7 дней — бесплатно, для Клиентов по услуге Сборный груз – первые 3 дня бесплатно.	Для всех Клиентов	Начиная с 8-х суток / 4-х суток, плата за хранение осуществляется по следующим тарифам: <u>для ИМ и физических лиц</u> - 30 руб./место за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни; для клиентов с договором типа КУ: Отправления (1 место размером до 25*40*60см) - 15 руб./место за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни; Отправления (1 место размером более 25*40*60см) - 30 руб./место за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни. Для; <u>для услуги Сборный груз</u> – 10% от стоимости доставки Отправления за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни;
Дополнительный сбор за объявление стоимости	«Дополнительный сбор за объявление стоимости» предоставляется для Отправлений с объявленной стоимостью, не превышающей 400 000 рублей и с обязательным соблюдением Требований по упаковке (Приложение №3 к РОУ), без привлечения страховой компании. <u>Оформление дополнительной услуги</u> Необходимо указать стоимость отправления в заказе и оплатить дополнительный сбор. Изменение объявленной стоимости в накладной после начала движения Отправления не допускается. Объявленная стоимость Отправления указывается Клиентом в пределах действительной стоимости его вложения, которую Клиент сможет документально подтвердить при наступлении события, в результате которого Отправление было повреждено или утрачено. Клиент обязуется в указанные Исполнителем сроки предоставить сканы документов (или по запросу Исполнителя - оригиналы либо заверенные копии документов,	Для всех типов Клиентов	Для интернет-магазинов обязательный сбор - 0,75 % от объявленной стоимости Отправления Для интернет-магазинов обязательный сбор 0,95% от объявленной стоимости (отправка ювелирных изделий). Для ЮЛ по типу заказа «доставка» (кроме услуги «сборный груз»): До 50 000 рублей — 0,8%, но не менее 50 рублей; от 50 000 рублей — 0,75 %; от 100 000 рублей — 0,7 %; от 150 000 рублей — 0,6%; от 300 000 рублей — 0,55%; от 500 000 рублей — 0,5% ; от 1 000 000 рублей — 0,45 %. Для ЮЛ, выбирающих услугу

	<p>подтверждающих стоимость вложения) позволяющих определить имущественный интерес и идентифицировать отправление, определить его стоимость, а также иных документов, необходимых для рассмотрения требования Клиента и принятия решения о возмещении ущерба.</p> <p><u>Документы, подтверждающие стоимость:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - для новых вложений: товарная накладная, счет фактура, договор купли-продажи, чек, УПД, инвойс и др. - для вложений б/у, документы с учетом износа/амортизации, заключение торгово-промышленной палаты, независимых оценщиков, справка о балансовой стоимости и т.д. <p>В случае не предоставления вышеуказанных документов Исполнитель имеет право отказать в возмещении ущерба.</p> <p>Доступная территория для сервиса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - все доступные направления Исполнителя; <u>Ограничения по размеру объявленной стоимости:</u> - любых документов (из РФ и Ближнего Зарубежья)– до 5000 руб. (с доп. сервисом «Опись вложения документов» - до 10 000 рублей): - любых документов (из Дальнего Зарубежья: Болгария, Венгрия, Вьетнам, Германия, Израиль, Ю Индия, Индонезия, Испания, Италия, Кипр, Литва, ОАЭ, Польша, Сербия, Великобритания, Таиланд, Финляндия, Чехия, Эстония, Молдавия, Канада, Греция, Япония, США, Турция и тд) — до 15 000 рублей (150\$ США) - любых вложений без документов, подтверждающих стоимость (в т.ч. б/у) — до 100 000 руб. - ювелирные изделия, коллекционные и юбилейные монеты, часов, изготовленных с использованием драгоценных металлов/или камней – до 399 999 руб. для РФ, 1,2 млн. тенге для РК, 1,3 млн. драм для Армении (приём указанных изделий возможен только при условии заключения Клиентом и Исполнителем отдельного дополнительного соглашения к договору об особых условиях доставки ювелирных изделий). - программное обеспечение и иные объекты исключительных 	<p>«Сборный груз» (LTL):</p> <p>Зобъявленная стоимость до 50 000 рублей — 0,3 % но не менее 50 рублей;</p> <p>4от 50 000 рублей до 3 млн. рублей — 0,2 %;</p> <p>5от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей — 0,18 %;</p> <p>Для физических лиц (ФЛ) фиксированная ставка сбора — 1%. В заказе Поле «Объявленная стоимость» обязательно в заказе и имеет минимальные значения, которые не тарифицируются.</p> <p>Размеры минимальных значений ля стран указаны в таблице</p> <p>Таблице №2</p>
--	--	---

	<p>прав могут быть приняты с объявленной стоимостью до 3000 рублей</p>		
<p>Организация страхования</p>	<p>«Организации страхования отправлений» предоставляется для отправлений с объявленной стоимостью от 400 000 рублей и с обязательным соблюдением Требований по упаковке (Приложение №3 к РОУ).</p> <p>Под организацией страхования отправлений понимается заключение договора Между исполнителем и страховой компанией, перечисление страховой премии, уведомление о наступлении страхового случая, а также сбор и передача документов, необходимых для рассмотрения страхового случая в страховую компанию.</p> <p>Наши официальные партнеры по страхованию: Альфа-Страхование и Югория.</p> <p><u>Оформление дополнительной услуги:</u> необходимо указать стоимость отправления в заказе и оплатить дополнительный сбор. Изменение объявленной стоимости в накладной после начала движения Отправления не допускается.</p> <p>Объявленная стоимость Отправления указывается Клиентом в пределах действительной стоимости его вложения, которую Клиент сможет документально подтвердить при наступлении события, в результате которого Отправление было повреждено или утрачено.</p> <p>Клиент обязуется в указанные Исполнителем сроки предоставить сканы документов (или по запросу Исполнителя - оригиналы либо заверенные копии документов, подтверждающих стоимость вложения) позволяющих определить имущественный интерес и идентифицировать отправление, определить его стоимость, а также иных документов, необходимых для</p>		

	<p>рассмотрения требования Клиента и принятия решения о возмещении ущерба. <u>Документы, подтверждающие стоимость, могут быть:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- для новых вложений: товарная накладная, счет фактура, договор купли-продажи, чек, УПД, инвойс и др.- для вложений б/у, документы с учетом износа/амортизации и, заключение торгово-промышленной палаты, независимых оценщиков, справка о балансовой стоимости и т.д. <p>В случае непредоставления вышеуказанных документов Исполнитель имеет право отказать в компенсации. В том случае, если Сторонами установлено, что Отправление было повреждено в процессе пересылки, и при достижении между Клиентом и Исполнителем согласия относительно необходимости проведения экспертизы, Стороны должны согласовать стоимость услуг по проведению данной экспертизы. По согласованию Сторон стоимость проведенной экспертизы в случае выплаты Исполнителем Клиенту компенсации (полной или частичной стоимости вложения в Отправление или стоимости восстановительного ремонта), может включаться в общий размер производимой Исполнителем компенсации. Согласование Сторонами условий указанных выше производится в письменной форме, со стороны Исполнителя - уполномоченным сотрудником с домена электронного адреса cdek.ru</p> <p><u>Сервис «организация страхования» не применим к следующим видам вложений:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- документы;- почтовые марки, ценные бумаги, акцизные марки, сцепки, блоки, малые листы, оттиски почтовых штемпелей, почтовые наклейки и другие знаки		
--	---	--	--

	<p>почтовой оплаты;</p> <ul style="list-style-type: none"> - цветы, срезанные и горшечные растения, саженцы, рассада, посадочный материал (семена, луковицы и т.п.), водоросли, стабилизированные и/или высушенные растения, а также растения, законсервированные / обработанные любым иным способом; - предметы искусства (картины, статуи, иконы, предметы обихода и быта и т.п., имеющие историческую или иную культурную ценность и не являющиеся продуктом массового производства), коллекции, монеты; - предмет, созданный в единичном экземпляре, не зависимо от наличия исторической, художественной, научной и литературной ценности, и не являющийся продуктом серийного или массового производства либо сувенирной продукцией; - программное обеспечение и иные объекты исключительных прав (носители информации и объекты интеллектуальной собственности (проекты, разработки, техническая документация, рукописи, проч.); архивные документы); - отправления требующие соблюдения специальных режимов (например, датчики температуры / кантования / наклона / удара), в том числе и мороженая продукция; - листовое стекло, зеркала, линзы для оптики площадью более 0,5м²; - отправления (предметы) военного и двойного назначения (за исключением тех, которые отправляются не для военных целей. Например: квадрокоптеры, радиостанции, и т.д); - фармацевтические и медицинские препараты, микроорганизмы, бактерии, штаммы, вирусы, генетический материал и т.п., не распространяется на следующие вложения – вакцины, иммунобиологические препараты, медицинские препараты требующего температурного режима, биоматериалы; - автомобилям и другому транспорту, за исключением Велосипедов, гироскутеров, мопедов и прочей мелкой спортивной техники. - домашние заготовки, мед, сухофрукты и орехи, сушеная и вяленая рыба в вакуумной упаковке. - грузы при их эвакуации и перевозке на ремонт; 		
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - серверное оборудование, дисковые массивы, оборудование для майнинга криптовалют (создания новых структур для обеспечения функционирования криптовалютных платформ), в случае, если стоимость груза превышает 5 000 000,00 (Пять миллионов и 00/100) рублей; - личные вещи и грузы, перевозимые в рамках офисных переездов; - грузы, перевозимые без пересечения территории Российской Федерации в случае, если стоимость груза превышает 10 000 000,00 (Десять миллионов и 00/100) рублей. - редкоземельные металлы и изделия из них; - отправления, перевозимые для тестирования, проведения испытаний <p><u>Доступная территория для сервиса «организацию страхования»:</u> Весь мир, исключения: озоны и тер-ии военных и боевых действий, с введёнными режимам *КТО, ЧП, ВП отерритория Украины, включая ее территориальные воды и исключительную экономическую зону. оперевозки из/в/по территориям стран, находящихся под международными санкциями Совета Безопасности ООН (кроме РФ), в частности: Афганистана, Бирмы (Мьянма), Ирака, Венесуэлы, Кубы, Ливии, Гвинеи Бисау, ЦАР, Йемена, Южного Судана, Мали, Ливана, Нагорного Карабаха, КНДР, Сомали, Демократической Республики Конго, Судана, Сирии;</p> <p>в/из/через территории, которые относятся к зонам повышенной опасности с уровнем «Severe» и «Extreme» в соответствии с Global Cargo Watch List (https://watchlists.ihsmarkit.com), в том числе перевозки в/из/через территории ДНР, ЛНР, Запорожская область, Херсонская область, Крыма**.</p> <p>*КТО- контртеррористическая операция, ЧП- чрезвычайное положение, ВП – военное положение. **при наличии в Калькуляторе указанных направлений для доставки устанавливается ограничение максимального размера ОС - 3 000 000 руб. на каждое отправление .</p> <p><u>Ограничения по размеру объявленной стоимости:</u> Прием Отправлений с объявленной стоимостью до 50 млн. рублей — не</p>		
--	---	--	--

	<p>требует согласований. Прием Отправлений с объявленной стоимостью от 50 млн. рублей согласовывается дополнительно. Такие отправления могут быть приняты только с вооруженным сопровождением. Прием отправок, с вложениями типа «Алкоголь», «Табак» до 3 000 000 (Три миллионов) рублей по одной накладной.</p>		
--	---	--	--

Дополнительные услуги и сборы при отправке из РФ:

Таблица №2

Страна Плательщика по услуге	Валюта	Минимальная объявленная стоимость
Россия	рубль	999

Таблица №2.1.

Страна	Размер ответственности Исполнителя в соответствующей валюте		
	Замена индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки	Отправления: документы, банковские карты	Отправления: недокументарного характера
РФ	100 рублей	500 рублей	3 000 рублей

Упаковка

География (единая для всех видов упаковки): доставка внутри города/региона/страны. Стоимость услуги и наличие необходимого количества упаковки необходимо уточнять в ПВЗ, где планируется отправка.

Отправления, запрещенные к передаче для доставки и/или хранения.

Запрещенные Отправления – любые изделия и вещества, способные при пересылке (или хранении) сдетонировать, опасно среагировать, возгореться, вызвать повышенную температуру или выделять токсичный, коррозионный или горючий газ, или пары, которые не должны пересылаться при стандартных условиях транспортировки ни при каких обстоятельствах.

Опасные Отправления (1-8 класс опасности) – это изделия и вещества, которые способны создать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды. Список приведен в Перечне опасных Отправлений в “Dangerous Goods Regulations” IATA/“Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху” ICAO/ДОПОГ «Дорожная перевозка опасных грузов», либо классифицируются в соответствии с настоящим Приложением № 2 к Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

Специальные Отправления (Отправления особых категорий) - это Отправления, требующие соблюдения особых условий при их пересылке и обработке (живые животные, скоропортящийся отправления, охотничьи трофеи, ценные отправления, оружие и военное снаряжение, спортивное оружие, живые человеческие органы, человеческие останки).

Отправления неустановленного характера – определить/подтвердить свойства и характеристики которых не представляется возможным.

Классификация запрещенных Отправлений

Классификация/описание	Изделия и вещества (примеры)
<u>КЛАСС 1</u> Взрывчатые вещества	<ul style="list-style-type: none"> • порох в любой упаковке и в любом количестве; • патроны боевые/к газовому оружию; капсюли (пистоны) охотничьи; • пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсюли, детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.п.
<u>КЛАСС 2</u> Газы	<ul style="list-style-type: none"> • газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы; • газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия; • баллоны под давлением, аэрозольные баллончики (не относящиеся к парфюмерной продукции); • газовые амортизаторы
<u>КЛАСС 3</u> Легковоспламеняющиеся	<ul style="list-style-type: none"> 7 спирты, эфиры, ацетон, бензин, керосин; 8 краски, лаки, клеи, политуры, шпатлевки, эмали (на основе

жидкости	<p>органических растворителей);</p> <p>9 чернила, типографская краска;</p> <p>10 пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов</p>
<p>КЛАСС 4</p> <p>Легковоспламеняющиеся твердые вещества</p>	<ul style="list-style-type: none"> - вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию; - вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой; - спички, сера, целлулоид нитронафталин; - белый или желтый фосфор, магнийдиамид; - карбид кальция, натрий, калий и пр.
<p>КЛАСС 5</p> <p>Окисляющие вещества и органические перекиси</p>	<p>5 аммиачно-нитратные удобрения, аммиачная селитра, калиевая селитра;</p> <p>6 хлорат кальция, перекись водорода, гидроперекись трет-бутила;</p> <p>7 отбеливатели и пр.</p>
<p>КЛАСС 6</p> <p>Токсичные и инфекционные</p>	<p>- любые ядовитые, сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару:</p> <p>пестициды, бруцин,</p>

вещества	<p>никотин, стрихнин, ртуть и т.п.;</p> <ul style="list-style-type: none"> - все соли синильной кислоты и цианистые препараты, циклон, мышьяк, и пр. - пробы биологических материалов, вирусы, клинические отходы и пр.
КЛАСС 7 Радиоактивный материал	<p>6) радионуклиды или изотопы медицинского и промышленного назначения, такие, как Кобальт 60, Цезий-131, Йод 132;</p> <p>7) делящийся материал: Уран 233 и 235, Плутоний 239 и 241;</p> <p>8) медицинские препараты и оборудование с применением радиоактивных элементов, отходы радиоактивных материалов</p> <p>9)</p>
КЛАСС 8 Коррозионные вещества	<ul style="list-style-type: none"> - кислоты (соляная, серная, азотная и пр.); - щелочи (гидроксид натрия, гидроксид калия и пр.); - щелочные, кислотные аккумуляторы и батареи
Резиновые шины	<ul style="list-style-type: none"> - запрет действует на территории Москвы, Московской области. Отправка в остальные регионы возможна только по дополнительному типу заказа - "Шины". Запрет относится ко всем видам шин: автомобильные, мотоциклетные, велосипедные и прочие содержащие в составе резину.
Огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное оружие всех видов	<p>6 пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие;</p> <p>7 основные части огнестрельного оружия: ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка;</p> <p>8 электрошоковые устройства и их имитаторы;</p> <p>9 арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, ножи.</p> <p><i>Примечание: К оружию не относятся изделия, сертифицированные в качестве изделий хозяйственно-бытового и производственного назначения, спортивные снаряды, конструктивно сходные с оружием.</i></p>
Наркотические средства, психотропные вещества	Наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры
Драгоценные и редкоземельные металлы, драгоценные камни и изделия из них	<ul style="list-style-type: none"> - золотые слитки и монеты, золото в форме зерен, листов, песка, фольги, проволоки и т.д.; - платина, металлы платиновой группы (палладий, иридий, рутений, осмий и родий); - бриллианты (включая алмазы для промышленного использования), рубины, изумруды, сапфиры, опалы и натуральный жемчуг; - ювелирные изделия и часы
Денежные знаки и эквиваленты денежных знаков	- банкноты, находящиеся в обращении, дорожные (туристские) чеки, ценные бумаги, акции, купоны акций и марки, банковские и кредитные карты, готовые к использованию
Живые животные, охотничьи трофеи	<ul style="list-style-type: none"> - живые животные, органы животных, останки животных; - пушно-меховое сырье, невыделанные шкуры, кожа; - охотничьи трофеи
Скорпортящиеся продукты питания	- молочные, мясные и рыбные продукты, овощи и фрукты, хлебо-булочные изделия
Человеческие останки	- человеческие останки (гробы, урны)

Требования к упаковке и маркировке Отправлений

1. Общие положения.

- 1.1. Упаковка должна защищать Отправление от повреждений, утраты, несанкционированного вскрытия, а также от порчи других Отправлений и причинения какого-либо вреда третьим лицам и их имуществу.
- 1.2. Характер вложения в отправление должен соответствовать типу, методу и маркировке отправления.
- 1.3. Клиент имеет возможность приобрести упаковочные материалы у Исполнителя, либо упаковать в собственную упаковку, руководствуясь требованиями настоящего Приложения.
- 1.4. Исполнитель не несет ответственности в случае повреждения Отправления при несоблюдении Клиентом настоящих Требований к упаковке и маркировке Отправлений, за исключением случаев, когда характер повреждений вложения не связан с ненадлежащей упаковкой Отправления, либо повреждена лишь часть Отправления (угол и т.п.), для которой была обеспечена надлежащая упаковка.

2. Виды упаковки отправлений. Хрупкие отправления.

Отправление, передаваемое на доставку, должно быть упаковано согласно методам упаковки, описанным в настоящем Приложении (см. Таблица 1, 2). Такая упаковка отправлений называется **Транспортной**.

Транспортная упаковка отправлений необходима как для отправлений без упаковки, так и для отправлений в

потребительской или **заводской** упаковке.

Потребительская упаковка – это упаковка одного или нескольких товаров, которая является неотъемлемой частью товара, которую потребитель видит на полках магазина. Потребительская упаковка не является транспортной упаковкой. Потребительская упаковка является частным случаем заводской упаковки.

Примеры потребительской упаковки: подарочные наборы в картонных и гофрокартонных футлярах, наборы столовых приборов в футлярах, другие предметы быта и интерьера, обувь в брендированных (фирменных) коробках, мелкая бытовая техника в гофрокоробах завода – изготовителя с красочной печатью (утюги, фены, пылесосы, электроинструменты и т.д.), музыкальные инструменты в чехлах, спортивный инвентарь в чехлах и т.д.

Заводская упаковка – это упаковка завода-изготовителя, предназначенная для перевозки одного или нескольких товаров до выкладки на полки магазина. Заводская упаковка не является транспортной, т.к. она разрабатывается заводом-изготовителем для условий эксплуатации и транспортировки, которые определил завод-изготовитель в условиях перевозки однотипных упаковок в штабеле/паллете на ограниченные расстояния без учета условий перевозки и сортировки разно габаритных грузов на дальние расстояния.

Примеры заводской упаковки: мелкая, средняя и крупная бытовая техника в гофрокоробах (например утюги, фены, пылесосы, газовые плиты, стиральные машины и т.д.); обувь в не брендированных коробках; мебель, упакованная на заводе; упакованные в гофрокороба предметы быта и интерьера, осветительные приборы, сантехника, электроинструменты, оборудование и т.д.

Хрупкие отправления – это отправления, которые при незначительном механическом воздействии (легком ударе, сотрясении, сдавливании, падении с

высоты 1 метр) могут разбиться, сломаться, отколоться, расколоться, разрушиться т.е. потерять целостность.

Примеры хрупких отправлений:

- изделия из стекла, керамики, сан фаянс и т.д.
- керамическая плитка и керамогранит
- электроника, бытовая техника, различное оборудование в/без заводской упаковки
- изделия из чугуна
- мебель в/без заводской упаковки
- автозапчасти (стекла, фары, зеркала, приборные панели и т.д.)

3. Метод упаковки.

3.1. Метод упаковки должен соответствовать виду вложения (см. Таблицу 1), и включать дополнительные упаковочные материалы:

- для амортизации во внутренней и внешней части индивидуальной упаковки и заполнения пустот внутри упаковки: воздушно-пузырчатая пленка, надувные воздушные пакеты, прессованный картон «филлер», листовой гофрокартон (3-х и 5-ти слойный), листовой сотовый картон, упаковочная бумага, листовой пенополистирол, пенопласт;
 - для разделения, если в одной упаковке два и более вложений: надувные воздушные пакеты, прессованный картон «филлер», листовой гофрокартон (3-х и 5-ти слойный), листовой сотовый картон, листовой пенополистирол, пенопласт.
 - для упаковки хрупких отправлений необходимо применять метод «коробка в коробке»
- 3.2. Отправления в упаковке (в т.ч. заводской) не должны содержать пустого пространства во внутренней ее части.