Приложение №2

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ЭКСПРЕСС - ДОСТАВКЕ

1. Терминология

 «Вручение» - передача Отправления Получателю или его законному представителю под подпись в накладной и/или доставочном листе.

 «Действующие Тарифы Экспресс-Доставка» - цены на услуги, сроки доставки отправления, действующие на момент оказания услуг.

 «Действующий Регламент» – Правила оказания услуг по доставке, действующие на момент оказания услуг.

 «Документы» – информация на бумажных носителях, соответствующих всем следующим требованиям: формат каждого бумажного листа не более А4, плотность каждого листа не более 100 г/м2, общий вес отправления не более 5 кг.

 «Доставка» - выезд курьера по адресу нахождения Получателя, указанному в накладной.

 «Доставочный лист» - внутренний документ Исполнителя, содержащий информацию, подтверждающую факт оказания услуги. Получатель в обязательном порядке ставит свою подпись, ее расшифровку, указывает свою должность, а также дату и время получения отправления.

 «Заказчик» - физическое или юридическое лицо, которое делает заявку на оказание услуг по доставке.

 «Заявка» - устное или письменное обращение клиента с целью оформления заказа на услуги по доставке.

 «Клиент» - юридическое или физическое лицо, вступающее в договорные отношения с Исполнителем, которое может выступать в роли Заказчика услуг по доставке, а также быть Отправителем или Получателем.

 «Курьер» - сотрудник Исполнителя, непосредственно осуществляющий как прием и оформление отправления у Заказчика/Отправителя, так и доставку отправления Получателю.

 «Накладная Исполнителя – обязательный сопроводительный документ, который оформляется на каждое отправление. Документ содержит информацию об отправлении: координаты Отправителя и Получателя, вид услуги, содержимое отправления, его габариты и вес, а также иную информацию, необходимую для осуществления услуги по доставке.

 «Не документы» – любые предметы и материалы, не соответствующие определению «Документы»

 «Объемный вес» - расчетная величина, отражающая плотность груза, выраженную в килограммах.

 «Отправитель» (Заказчик или третье лицо)
 физическое лицо - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Отправитель» накладной Исполнителя, либо его законный представитель /представитель по доверенности;
 юридическое лицо - организация, реквизиты которой внесены в графу «Отправитель» в накладной Исполнителя, в лице ее законного представителя либо представителя по доверенности.
 «Отправление» - документы, корреспонденция, товары и иные предметы, указанные в накладной Исполнителя, упакованные в коробки, мешки, пакеты, конверты и предназначенные к доставке.
 «Получатель»:
 физическое лицо - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Получатель» в накладной Исполнителя, либо его законный представитель/представитель по доверенности;
 юридическое лицо - организация, реквизиты которой внесены в графу «Получатель» в накладной Исполнителя, в лице ее законного представителя/представителя по доверенности.
 «Представитель» - законный представитель, либо лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке, либо лицо, являющееся представителем юридического лица в силу своего должностного положения.

 «Услуги по доставке» – услуги, включающие прием, сортировку, транспортировку, хранение, доставку и вручение отправлений.

 «Упаковка» это средство или комплекс средств, выполняющих следующие функции:

□□защита содержимого отправления от действия окружающей среды, повреждений и потерь;

□□защита окружающей среды от загрязнения и негативного воздействия содержимого отправления.

2. Общая часть

2.1. Регламент и Тарифы «Экспресс - Доставка» действуют с даты их утверждения генеральным директором ООО Исполнитель.

2.2. Тарифы «Экспресс - Доставка» (в дальнейшем Тарифы) (Приложение № 2) являются неотъемлемой составной частью Договора.

2.3. Регламент предоставляется Клиенту (Заказчику/Отправителю) для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке.

2.4. Действующий Регламент (Приложение № 1) является неотъемлемой частью Договора с Клиентом об оказании услуг по доставке.

2.5. Подпись Отправителя в накладной Исполнителя автоматически означает, что он ознакомлен и согласен с действующими Регламентом и Тарифами. Договорные отношения между Клиентом и Исполнителем возникают с момента подписи Отправителем накладной Исполнителя.

2.6. Заказчик предоставляет документальное подтверждение того, что он уполномочен выполнять условия настоящего Регламента также от имени третьих лиц.

2.7. Исполнитель осуществляет доставку:

2.7.1. отправлений Заказчика в города Российской Федерации в границах зоны обслуживания Исполнителя;

2.7.2. международных отправлений Заказчика в страны мира, в границах зоны обслуживания Исполнителя, отраженной в Тарифах.

2.8. Исполнитель берет на себя обязательство по оказанию услуг по доставке отправления Получателю, имя которого указано в накладной Исполнителя либо его представителю, по адресу доставки, указанному в ней, в сроки, указанные в действующих Тарифах. При этом представителем Получателя - юридического лица считается любой представитель организации - Получателя, если только отправление не имеет статуса «Лично в руки».

2.9. Исполнитель не осуществляет доставку в почтовые ящики. Вручение производится под подпись Получателя или его законного представителя в накладной и/или доставочном листе.

3. Прием заявок и получение отправлений у Заказчика для последующей доставки

3.1 Приём заявок офисами Исполнителя осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, в субботу - с 9-00 до 16-00, выходной - воскресенье.

3.2. Приём заявок осуществляется службой сервиса офиса Исполнителя в телефонном режиме, по электронной почте, через корпоративный сайт Исполнителя (закладки «Вызов курьера» или «Личный Кабинет»), а также при непосредственном посещении Отправителем офиса Исполнителя.

3.3. Передача отправлений сотруднику Исполнителя может происходить как по месту нахождения (в дальнейшем именуемом «офис») Отправителя при выезде в адрес Отправителя курьера Исполнителя, так и при непосредственном посещении Отправителем офиса Исполнителя.

3.4. Заказчик должен незамедлительно известить сотрудника службы сервиса о любых изменениях в заявке. Изменения могут быть сделаны до конца рабочего дня, в который было принято отправление.

3.5. Заказчик вправе отказаться от оказания услуги по доставке и отменить вызов курьера. В случае если Заказчик не отменил вызов курьера, а Отправитель отказался передать Отправление курьеру, прибывшему в адрес Отправителя, Заказчик оплачивает выезд курьера в размере, указанном в Тарифах. В данном случае выезд курьера оформляется отдельной накладной.

3.6. Курьер Исполнителя может ожидать получения отправления в офисе Отправителя не более 45 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут - подтверждается дополнительной записью Отправителя в накладной и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

3.7. Отправитель должен заполнить накладную Исполнитель, разборчиво указать свои полные адресные данные и данные Получателя:

3.7.1. название организации;

3.7.2. имя и фамилию Отправителя и Получателя;

3.7.3. название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры;

3.7.4. страну;

3.7.5. городские номера телефонов, для международных отправлений - с указанием телефонного кода страны и города.

Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, номер подъезда и т. п.
Во исполнение Федерального Закона «О персональных данных», на период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств по Договору, Заказчик/Отправитель/Получатель выражает свое согласие на передачу Исполнителем третьим лицам сведений о Заказчике/Отправителе/Получателе, указанных в ст.53 Федерального Закона «О связи».
3.8. Отправитель обязан передать Исполнителю отправление в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при транспортировке его в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку, а так же иметь соответствующую маркировку. При этом потребительская и производственная упаковка не являются упаковкой, обеспечивающей сохранность отправления.
3.9. Упаковка, предоставляемая Исполнителем.
3.9.1. Предоставление фирменной упаковки Исполнителем включено в стоимость услуги:
Конверт – картонная упаковка, которая защищает отправление весом до 0,5 кг от механического повреждения и изгибов. Конверты не обеспечивают надежную защиту в случае превышения веса содержимого - более 0,5 кг., а также, если отправление содержит острые предметы, способные нарушить целостность конверта. Конверты используются обычно для упаковки документов. Габариты Конверта (мм) - 347х277;
Пакет полиэтиленовый – полиэтиленовая упаковка, которая защищает отправление весом до 5 кг от механического повреждения и промокания. Пакет не обеспечивает надежную защиту в случае превышения веса содержимого - более 5 кг., а также, если содержимое отправления содержит острые предметы, способные нарушить целостность пакета.

Пакет оснащен дополнительными средствами защиты - двойной боковой прошивкой и скотчем, обеспечивающим защиту от несанкционированного вскрытия. Габариты Пакета (мм) - 438х510;
Конверт-пакет – полиэтиленовая упаковка, объединяющая в себе свойства пакета и конверта. Данный вид упаковки предназначен как для отправки мелких посылок весом до 3 кг, так и для документов. Габариты Конверт-пакета (мм) - 347х277;
Коробки - упаковка, изготовленная из плотного гофрокартона. Конструкция коробок предусматривает усиленные (двойные) стенки. Каждая коробка опечатывается пломбой с уникальным номером. Коробки применяются для упаковки отправлений, которые невозможно упаковать в конверт или пакет полиэтиленовый (вес отправления превышает 5 кг и/или габариты не позволяют упаковать в конверт или пакет полиэтиленовый, и/или отправление требует дополнительной защиты при транспортировке). Коробки имеют различные габаритные размеры и используются в зависимости от габаритов отправления. Если при упаковке отправления в коробке остается много свободного места, необходимо чтобы клиент обеспечил плотное закрепление отправления в коробке.
3.9.2. Дополнительная платная упаковка:
Обрешетка – деревянный каркас (конструкция из брусков, досок), изготавливаемый как дополнительная упаковка, обеспечивающая сохранность отправления от динамических нагрузок в процессе доставки. Обрешетка может быть сделана вокруг всего отправления, или только для отдельных хрупких вещей в отправлении. Данный вид упаковки служит для защиты ценных и хрупких отправлений от повреждений при транспортировке;
Пена-трансформер - герметичный полиэтиленовый пакет, содержащий реакционные химические компоненты, при физическом воздействии на которые образуется пеномасса, принимающая при застывании форму упаковываемого предмета. Пена-трансформер предназначен для упаковки хрупких, бьющихся, сложных по форме предметов, требующих высокой степени защиты от разрушения, деформации, сотрясения, повреждения поверхностей, нарушения герметичности и т.п. при их транспортировке.
3.9.3. В случае несоответствия упаковки отправления требованиям транспортировки, отправление принимается к доставке на условиях освобождения Исполнитель от ответственности за повреждение отправления. Сотрудником Исполнитель в накладной Исполнитель ставится соответствующая отметка.
3.10. Подлежащее доставке отправление принимается Сотрудником Исполнитель от Отправителя по весу и количеству мест. Взвешивание и измерение габаритов отправления производится в присутствии Отправителя, без досмотра содержимого.
3.11. В случае если взвешивание отправления невозможно произвести на территории Отправителя, данная процедура осуществляется в офисе Исполнителя. В таком случае, в присутствии Отправителя в накладной указываются только габариты принятого отправления.

3.12. Графа накладной Исполнителя - «Краткое описание» заполняется Отправителем собственноручно. Отправитель гарантирует, что указанное им в накладной Исполнителя описание отправления соответствует его содержимому. Указанная графа не является описью вложения, соответственно, отправление считается принятым сотрудником Исполнитель без досмотра содержимого.
3.13. Если Заказчик объявляет своё отправление ценным - ему присваивается статус отправления с объявленной ценностью и с Заказчика взимается дополнительный сбор согласно Тарифам от заявленной суммы.
3.14. Объявленная ценность Отправления ограничивается пределом 200 000 руб. для отправлений, содержащих «Не документы» и пределом 50 000 руб. для отправлений, содержащих «Документы».
3.15. Исполнитель не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в виде пепла), огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом или способные каким-либо образом нанести ущерб другим отправлениям, золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации и другие ценные бумаги, материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и безопасности государства.
3.16. Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнитель отправление, запрещенное к перевозке, освобождает Исполнитель от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки Исполнитель, связанные с этим.
3.17. Сотрудник Исполнитель, принимающий отправление, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое отправления соответствует указанным Отправителем в накладной Исполнитель данным и не содержит предметы, указанные в п. 3.15.
3.18. Вес одного места отправления не должен превышать 31,5 кг. Размеры одного места не должны превышать: 750x550x500 мм
3.19. Доставка отправлений содержащих места весом более 31,5 кг или имеющих габариты одного места, превышающие 750x550x500 мм, осуществляется в сроки, оговоренные дополнительно.
3.20. Отправитель после заполнения накладной Исполнитель ставит дату вручения отправления сотруднику Исполнитель, свою фамилию и подпись. Своей подписью Отправитель подтверждает верность заполнения накладной и свое согласие с условиями Регламента и Тарифов.
3.21. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнитель. При доставке отправления Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц.
3.22. Курьеры Исполнитель не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиками Исполнитель, делать заявления и заверять документы от имени Исполнитель. Отношения Заказчика с Исполнитель строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с сотрудниками службы сервиса Исполнитель и обмене официальными документами.

4. Доставка по Российской Федерации
4.1. Сроки доставки из г. _____, указанные в Тарифах, являются гарантированными и действительны для доставки отправления по одному адресу. Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи отправления Отправителем сотруднику Исполнитель.
4.2. Сроки доставки при выполнении услуги «Заказ на доставку Отправления из другого города» в город _____ могут отличаться от сроков доставки из г._____ в города РФ.
4.3. Доставка отправлений производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.

4.4. Возможность и стоимость доставки отправлений в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником службы сервиса Исполнитель в момент приема заявки.

4.5. Доставка отправлений в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения - не осуществляется.
4.6. Доставка осуществляется "до двери". В случае если Получатель не обеспечил беспрепятственный проход (проезд) курьера Исполнитель к месту доставки, доставка осуществляется до подъезда.
4.7. В случае отсутствия Получателя сотрудник Исполнитель обязан сделать соответствующую пометку в доставочном листе Исполнитель и оставить Получателю извещение установленной формы, с последующим информированием об этом Отправителя. Попытка осуществить доставку такого отправления производится бесплатно в течение следующего рабочего дня после первой доставки. Не врученное отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению и после предоплаты обратной доставки согласно Тарифам.
4.8. Если в течение 30 суток, начиная со дня повторной доставки, Получатель или Отправитель/Заказчик не предоставили указаний о дальнейших действиях, которые необходимо произвести с отправлением, отправление передается на хранение в архив Исполнитель как невостребованное. По истечении 6 месяцев Исполнитель имеет право распорядиться таким отправлением в соответствии с действующим законодательством.
4.9. В случае если отправление необходимо доставить по адресу, отличающемуся от первоначально указанного в накладной, Заказчик вправе заказать услугу по переадресации отправления. Заявка оформляется Заказчиком в письменном виде и оплачивается согласно Тарифам.
4.10. Получатель или его доверенное лицо может получить отправление только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной и/или доставочного листа: дату и время получения, свою фамилию, должность и подпись, подтверждающую факт вручения предназначавшегося ему или его доверителю отправления. Наличие подписи Получателя в накладной и/или доставочном листе означает, что в момент подписания ответственность Исполнитель прекратилась.
4.11. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение отправления в накладной и/или доставочном листе Исполнитель приравнивается к отказу Получателя от получения предназначенного ему отправления.
4.12. Если оплату услуги по доставке производит Получатель, предназначенное ему отправление может быть вручено при наличной форме оплаты - после того, как он произведет полный расчет с сотрудником Исполнитель. Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу от получения предназначенного ему отправления.
4.13. Исполнитель не несет ответственности за отказ Получателя в получении предназначенного ему отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник Исполнитель обязан известить об этом Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Такое отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению, и после оплаты всех услуг Исполнитель, включая стоимость обратной доставки. Если в течение 30 суток, начиная со дня извещения Отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, отправление передается на хранение в архив Исполнитель как невостребованное. По истечении 6 месяцев Исполнитель имеет право распорядиться таким отправлением в соответствии с действующим законодательством.
4.14. Исполнитель сообщает Отправителю информацию о произведенной доставке отправления в устной форме по телефону, указанному Отправителем в накладной Исполнитель, либо в виде электронного сообщения на электронный почтовый ящик Отправителя. Отправителю по его требованию может быть предоставлено письменное уведомление о доставке в виде официального письма, оформленного на фирменном бланке Исполнитель. Также Отправитель может самостоятельно ознакомиться с информацией о произведенной доставке на официальном сайте Исполнитель.
4.15. Если по независящим от Исполнитель обстоятельствам доставка и вручение отправления невозможны без дополнительных указаний Отправителя, отправление принимается Исполнитель на хранение. Если в течение 3-х дней с момента повторной попытки доставки от Отправителя/Заказчика не поступило необходимых указаний, то, начиная с 4-го календарного дня, взимается оплата за хранение отправления согласно Тарифам.

5. Дополнительные услуги
5.1. В рамках оказания услуг по доставке Исполнитель осуществляет ряд дополнительных услуг:
5.1.1. Приоритетная доставка - доставка отправления, осуществляемая в кратчайшие сроки с момента его прибытия в город нахождения Получателя;
5.1.2. Доставка в нерабочее время - доставка, осуществляемая в период местного времени с 18-00 до 22-00 и с 6-00 до 9-00 в рабочие дни, с понедельника по пятницу включительно;

5.1.3. Субботняя доставка - доставка, осуществляемая в субботу с 9-00 до 16-00 по местному времени;
5.1.4. Доставка "лично в руки" - доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в накладной Исполнителя в графе «Получатель»;
5.1.5. Доставка с уведомлением о вручении – оказание услуги по доставке, с последующим предоставлением Заказчику/Отправителю документа (индивидуального доставочного листа) подписанного Получателем, подтверждающего факт доставки:
а) Предоставление копии ИДЛ (индивидуального доставочного листа) - предоставление Заказчику/Отправителю копии документа, отражающего информацию о дате, времени доставки отправления, фамилии, должности и подписи Получателя;
б) Предоставление оригинала ИДЛ (индивидуального доставочного листа) – предоставление Заказчику/Отправителю оригинала документа, отражающего информацию о дате и времени доставки отправления, фамилии Получателя, должности, его подпись или печать организации - Получателя;
в) Предоставление письма-подтверждения доставки Отправления. Предоставление Заказчику/Отправителю официального письма содержащего информацию об оказанной услуге. К письму обязательно прилагается копия документа, подтверждающего факт вручения Отправления Получателю.
5.1.6. Повторная экспресс-доставка - доставка в течение текущего дня после первой попытки доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от Исполнитель причинам.
5.2. Возможность оказания дополнительных услуг зависит от адреса доставки, содержимого отправления, его веса и габаритов и согласовывается в каждом отдельном случае в момент оформления Заказчиком заявки на оказание услуги, за исключением оказания дополнительных услуг, указанных в п. 5.1.5 (в); 5.1.6.
5.3. Необходимость оказания дополнительной услуги в обязательном порядке указывается Отправителем в накладной в момент приема отправления курьером Исполнитель, за исключением оказания дополнительных услуг, указанных в п. 5.1.5 (в); 5.1.6.
5.4. Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с Тарифами.

6. Международная доставка
6.1. При оказании услуг по международной доставке в обязательном порядке производится процедура таможенного оформления отправления. Таможенное оформление производится в стране приема отправления, транзита и получения.
6.1.1. При отправке «Документов» процедура таможенного оформления производится в упрощенном порядке согласно таможенному законодательству стран.
6.1.2. При отправке «Не документов» процедура таможенного оформления производится в обычном порядке согласно таможенному законодательству стран.
6.2. Сроки доставки международного отправления установлены в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня получения отправления от Отправителя. Сроки отражают транзитное время нахождения отправления в пути и не учитывают временные издержки на таможенное оформление в стране отправления, получения, а также в транзитных странах.
6.3. Сроки доставки и цены на международную доставку указаны в Тарифах.
6.4. Цены на международные услуги Исполнитель не включают в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Соответственно,
Заказчик/Отравитель/Получатель налоги и пошлины оплачивает самостоятельно.
6.5. Список запрещённых к пересылке предметов п. 3.15 может быть дополнен в зависимости от мер принятых правительством той или иной страны.
7. Оплата услуг Исполнитель
7.1. Цены на услуги Исполнитель отражены в действующих Тарифах. Каждая цена предусматривает доставку одного отправления по одному адресу.
7.2. Расчет стоимости доставки производится по физическому весу отправления с упаковкой. Если объемный вес отправления превышает физический - расчет стоимости доставки производится по объемному весу. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени. Формула расчета объемного веса указана в Тарифах.
7.3. В случае если вес и/или размеры отправления превышают установленные в п. 3.18, стоимость услуги по доставке такого отправления является договорной.
8. **Ответственность Сторон**
8.1. Ответственность Исполнителя.

8.1.1. Исполнитель отвечает за отправление с момента его приема до момента его вручения Получателю и несет ответственность перед Клиентом в пределах действующего законодательства, настоящего Регламента и Договора на оказание услуг по экспресс-доставке, а именно:

Убытки, причиненные при оказании услуг доставки, возмещаются Исполнителем в следующих размерах:
а) в случае утраты или порчи (повреждения) всего отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы платы за доставку, за исключением дополнительного сбора за объявленную ценность;
б) в случае утраты или порчи (повреждения) части отправления с объявленной ценностью - в размере части объявленной ценности отправления, определяемой пропорционально отношению веса недостающей или испорченной (поврежденной) части отправления к общему весу отправления;
в) в случае утраты или порчи (повреждения) отправления, следующего без объявленной ценности - в двукратном размере суммы платы за доставку, в случае утраты или порчи (повреждения) части отправления - в размере платы за доставку.

Расчет компенсации рассчитывается от суммы документально подтвержденного фактического убытка без учета НДС.
8.1.2. В случае нарушения по вине Исполнителя гарантированных сроков доставки отправления, Исполнитель выплачивает Клиенту неустойку в размере 5% стоимости услуги доставки за каждый день превышения гарантированного срока доставки, но не более 100% стоимости услуги. Гарантированные сроки доставки определены в Тарифах.

Расчет неустойки производится от суммы тарифа за оказание услуги по доставке без учета НДС.
8.1.3. Исполнитель не несет ответственности за:
а) утрату, порчу (повреждение), недоставку отправления или нарушение гарантированных сроков доставки отправления, если будет доказано, что таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а так же явлений природного или техногенного характера;
б) повреждение содержимого отправления, принятого Получателем в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений его упаковки и соответствии веса отправления весу, определенному при его приеме Получателем;
в) задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
г) содержание таможенных деклараций, в какой бы форме они ни были составлены Отправителем, и решения, принятые таможенными органами при таможенном контроле международных отправлений;
д) нарушение исполнения обязательств, являющихся следствием неточной, неполной или недостоверной информации, указанной Отправителем в накладной Исполнителя;
е) повреждение отправлений, переданных Отправителем без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;
ж) преднамеренно или непреднамеренно переданные Отправителем сотруднику Исполнителя отправления, запрещенные к перевозке;
з) не извещение или несвоевременное извещение Отправителем/Заказчиком сотрудника Исполнителя об изменениях в заявке;
и) невозможность оказания услуги по доставке в связи с отсутствием Отправителей и Получателей по предоставленным Клиентом/Заказчиком адресам;
к) вскрытие, задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части по требованию государственных органов, в случае проведения последними оперативных мероприятий.
8.1.4. По желанию Отправителя/Заказчика Исполнитель может оказать содействие в страховании отправления в целях покрытия полной стоимости отправления, в связи с риском потери или порчи содержимого отправления по независящим от Исполнитель обстоятельствам.
8.2. Ответственность Клиента:
8.2.1. Независимо от того является ли Клиент Заказчиком, Отправителем и/или Получателем отправления, он обеспечивает исполнение условий Договора оказания услуг по доставке отправлений и настоящего Регламента и несет ответственность за действия указанных лиц и оплату услуг Исполнителя.

8.2.2. Клиент несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим отправлениям, пользователям услуги или лицам, занятым обработкой, транспортировкой отправлений, вследствие вложения в отправления предметов и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.
8.2.3. Клиент несет ответственность за упаковку отправления, обеспечивающую его целостность и сохранность при его транспортировке и хранении. Клиент несет ответственность за последствия неправильной внутренней упаковки содержимого отправлений (бой, поломку, деформацию, течь и т.д.).
8.2.4. Клиент несет ответственность за правильность информации об Отправителе, Получателе, стоимости и содержании отправления.
8.2.5. В случае несвоевременной или неполной оплаты оказанных услуг Исполнитель имеет право потребовать от Клиента уплаты пени в размере 0,5 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки платежа.
8.2.6. Клиент обязуется возместить все документально подтвержденные расходы Исполнителю, возникшие вследствие действий, указанных в п. 8.1.3 п.п. «д», «е», «ж», «з», «и».