

_____ от _____ г.

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ

1. Общие условия.

Настоящий Регламент оказания курьерских услуг (далее по тексту – **«Регламент»**) является неотъемлемой частью Договора об оказании курьерских услуг (далее по тексту – **«Договор»**).

Заказывая услуги Исполнителя, Клиент тем самым, от своего имени выражает своё согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приёма Исполнителем Отправления для доставки по адресу/выдачи в ПВЗ (пункте выдачи заказов). Передача Клиентом Отправления Исполнителю, означает полное и безоговорочное принятие условий, изложенных в данном Регламенте и Договоре.

1.1. Список условных обозначений в Регламенте:

Отправление – предметы, корреспонденция, документы, грузы, иные вложения Клиента, перевозимые по одной накладной;

Накладная – документ, оформляемый в четырех экземплярах на каждое Отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах Отправления, датах отправления и получения Отправления, информацию о дополнительных услугах, стоимость услуг и порядок оплаты, уникальный номер и штрих-код;

ДС — денежные средства;

ПВЗ — пункт выдачи заказов;

Получатель — конечный получатель Отправления;

Тип заказа «Доставка» – доставка Отправлений документарного характера организациям и частным лицам.

2. Основные условия оказания услуг.

2.1. Оформление заявки на доставку Отправления.

2.1.1. Заявка на доставку Отправления осуществляется Клиентом посредством электронной/телефонной связи Исполнителя в срок до 15:00 часов по времени г.Нур-Султан для городов Нур-Султан и Алматы; до 16:00 для остальных городов; до 18:00 путем личного присутствия в ПВЗ Исполнителя в день осуществления заявки.

2.1.2. Заявка должна содержать следующую информацию: порядок забора Отправления к доставке (силами Клиента или Исполнителя), город отправления, город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику и вес Отправления.

2.1.3. В момент принятия Отправления к доставке Клиент/Отправитель самостоятельно разборчиво заполняет фирменную накладную Исполнителя, предоставляемую последним в четырех экземплярах. Один экземпляр накладной передается Клиенту/Отправителю, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

2.1.4. Норма времени на забор/доставку Отправления общим весом до 50 (пятидесяти) кг. составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора/доставки Отправления (подписание накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, прием – сдаточные операции. В случае превышения Отправителем/Получателем данной нормы (наличие очереди на забор/доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность груза к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора/доставки Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15 (пятнадцати) минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Отправителем/Получателем и Исполнителем.

2.1.5. Забор/доставка Отправления осуществляется по количеству мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет Отправитель. В случае видимых нарушений упаковки Получатель вправе требовать от курьера/иного уполномоченного сотрудника Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составлении двустороннего коммерческого акта.

2.1.6. Телефонный звонок Отправителю/Получателю может осуществляться Исполнителем с целью уточнения контактных данных, даты и времени доставки Отправления Исполнителем.

2.1.7. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства, паспорта на оборудование и т.п.) в виде копий, которые остаются у Исполнителя.

2.1.8. Накладная оформляется собственноручно Клиентом/Отправителем.

2.1.9. Факт доставки подтверждается подписью Получателя.

3. Условия доставки Отправлений.

3.1. Исполнитель предпримет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии со сроками, указанными в Приложениях к заключенному Договору. Срок доставки Отправления исчисляется с первого рабочего дня, следующего за днем получения Отправления к доставке, по рабочим дням с 9.00 до 18.00 на основании накладной (если иное прямо не установлено Договором).

3.2. Отправление доставляется по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (Отправителем), любому сотруднику или ответственному лицу Получателя по соответствующему адресу, в том числе по устному согласованию с Клиентом (Отправителем).

3.3. Если при доставке Отправлений, Исполнитель выявил, что указанный Клиентом адрес не верен, то доставка считается произведённой, при этом Исполнитель может предпринимать меры по уточнению нового адреса. В случае невозможности нахождения адреса делается запрос Отправителю об уточнении адреса местонахождения Получателя. При обнаружении нового адреса Исполнитель производит повторную доставку по новому адресу по установленному тарифу на переадресацию. В случае не обнаружения нового адреса и при наличии соответствующей заявки Клиента, либо в иных случаях по соответствующей заявке Клиента, Исполнитель уничтожает Отправление без его возврата/переадресации и взимания тарифа за возврат/переадресацию Отправления

3.4. При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе Исполнителя до 7 (семи) календарных дней безвозмездно. Хранение осуществляется за дополнительную плату согласно тарифам за дополнительные услуги (**Приложение №3** к данному Договору) с 8 (восьми) суток хранения.

3.5. При не востребованности Отправления в течение 1 (одного) календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту (Отправителю) по предварительному согласованию. При этом Клиент обязан оплатить

стоимость услуг хранения и доставки за возврат Отправления согласно тарифам. Настоящее положение не распространяется на случаи уничтожения по заявке Клиента недоставленного Отправления, предусмотренные в п.3.3. настоящего Регламента.

3.6. В случае письменного отказа Отправителя и/или Получателя от получения Отправления, равно как не востребованность Отправления в течение 2 (двух) месяцев с момента передачи Исполнителю для доставки, право собственности на Отправление переходит к Исполнителю.

4. Условия невозможности забора/доставки Отправлений.

4.1. В случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию, Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки 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 экспедициях, практикуется приём груза без подписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

4.4. Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в том случае, если оно относится к категории опасных материалов или отправок, в отношении которых действует запрет или ограничения со стороны ИАТА (Международной ассоциации авиатранспорта), ИКАО (Международной организации гражданской авиации), каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций (включая, помимо прочего, животных, золото и серебро в слитках, валюту, ценные бумаги на предъявителя, драгоценные металлы и камни, огнестрельное оружие, его части, снаряжение и боеприпасы к нему, человеческие останки, материалы порнографического характера, а также наркотические вещества и запрещенные медикаменты).

5. Сроки и время доставки.

5.1. Сроки доставки Отправлений указаны в **Приложении №2** и **Приложении №3**.

5.2. Доставка Отправлений осуществляется с 09:00 до 18:00 по времени г.Нур-Султан.

5.3. При этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, а также в периоды пиковой загруженности Исполнителя, связанной с праздничными днями, специальными мероприятиями и иными существенными условиями. Со своей стороны, Исполнитель гарантирует уведомление Клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронный адрес Клиента или иным способом оповещения.

5.4. Исполнитель оставляет за собой право в декабре изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Клиентом, но не более 3 (трех) рабочих дней от планируемой даты доставки по основному тарифу.

5.5. При описанных ситуациях доставка Отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов), но не более 3 (трех) рабочих дней от планируемой даты доставки по основному тарифу.

6. Расчеты оплаты и тарификация Отправлений.

6.1. Исполнитель осуществляет в соответствии с Приложениями к заключенному Договору расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса.

Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000.

6.2. Расчётный вес Отправления – в случае, если вес Отправления, больше веса по тарифу, то округление производится в большую сторону следующего веса по тарифу. Например, при весе 0,51 кг округление производится до 1 кг.

6.3. Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и измерению габаритов Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов. В случае расхождения в объемном и/или физическом весе при повторном взвешивании Отправления, Исполнитель уведомляет об этом Клиента по телефону. Если Клиент не согласен с корректировкой веса, Исполнитель вправе задержать отправку или доставку Отправления до момента устного/письменного согласования веса с Клиентом.

7. Ответственность Исполнителя.

7.1. Договорные отношения между Исполнителем и Клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя однозначно ограничивается реальным ущербом в случае утраты либо причинения ущерба Отправлению в ходе доставки.

7.2. Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, за которое не взимался сбор за объявленную стоимость, в отношении утраты либо причинения ущерба (порчи, приведения в негодное состояние) любому отдельно взятому Отправлению соответствует стоимости услуги доставки конкретного Отправления и компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге. В случае, если Отправлением являются документы, размер компенсации составляет 2 500 (две тысячи пятьсот) тенге. Лимит ответственности относительно Отправления, за которое взимался сбор за объявленную стоимость, соответствует сумме объявленной стоимости, но не более 1 500 000 (один миллион пятьсот тысяч) тенге по одной накладной.

7.3. Если Клиент сочтет вышеприведенные условия выплат недостаточными, при оформлении заявки Клиент должен объявить ценность Отправления и заявить о необходимости его страхования в соответствии с положениями настоящего Регламента, либо самостоятельно застраховать Отправление. В противном случае все риски причинения ущерба и убытков переходят на Клиента, за исключением вышеуказанной компенсации со стороны Исполнителя.

7.4. Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки Клиент обязан предоставить документы, подтверждающие реальную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, при необходимости за свой счет обратиться в специализированную организацию в целях проведения соответствующей экспертизы.

8. Ответственность Клиента.

8.1. Все сведения, предоставленные Клиентом или его представителями, должны являться полными, точными и достоверными. Если сведения, предоставленные Клиентом или его представителями, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления может быть осуществлена только при условии компенсации Клиентом расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на дополнительные услуги, установленными в **Приложении №3**.

8.2. Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Исполнителя, то время ожидания курьера оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги, установленными в **Приложении №3**.

8.3. К Отправлению, подлежащему доставке за пределы Республики Казахстан, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления.

8.4. Предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей.

8.5. Самостоятельно информировать Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Республики Казахстан. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на Клиента.

8.6. Предпринять необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки Отправления к месту его приема Исполнителем.

8.7. Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности. Клиент вправе воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в части упаковки груза (коробки, обрешетка и т.д.).

8.8. Упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления, о чем представитель Исполнителя в момент приема Отправления уведомляет Клиента. В случае сомнения Клиента относительно соответствия упаковки вложению в Отправление при наступлении факта причинения ему ущерба, он вправе обратиться за свой счет в соответствующую организацию/эксперту в целях проведения экспертизы (а в случае, если Отправление застраховано с последующим возмещением стоимости экспертизы за счет Страховщика).

8.9. Накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательных для исполнения.

8.10. Обеспечение свободного доступа к адресу (месту) забора/доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска/пропуска/доверенности, и т.д.).

8.11. Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Республики Казахстан.

9. Независимые от Исполнителя обстоятельства.

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

- Стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;
- Форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки;
- Предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного/запрещенного к доставке (перевозке);
- Негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);

- 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 Отправления;

- Факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;

- При изменении даты/адреса получения/экспресс-доставки Отправления по инициативе Клиента/Получателя;

- Причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

10. Порядок урегулирования споров.

10.1. Все споры, возникшие вследствие заключения/действия/исполнения и прекращения действия Договора и настоящего Регламента, разрешаются сторонами в претензионном порядке.

10.2. Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя.

10.3. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 15 (пятнадцать) календарных дней с даты получения претензии.

10.4. В случае не урегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.

11. Независимость положений.

11.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента никак не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента.

11.2. 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).

--	--