

Регламент оказания возмездных транспортно-экспедиционных услуг (Утвержден транспортно-экспедиционной компанией ФТЭК от 01.05.2023 г.

Регламент транспортно-экспедиционных услуг (далее - Регламент) разработан для определения порядка оказания услуг по приему, хранению, перевозке и выдаче грузов, а также для обеспечения прозрачности и эффективности деятельности компании. Данный Регламент является неотъемлемой частью договора, заключаемого между Экспедитором и Клиентом, и определяет права и обязанности сторон в процессе оказания транспортно-экспедиционных услуг.

1. Понятия

«Вес отправления» - масса груза, указанная в заявке на доставку.

«Вложение»- наполнение Груза, такое как товарно-материальные ценности, корреспонденция, личные вещи и т.п.

«Груз» – объект, переданный Клиентом\Грузоотправителем, для доставки\транспортировки Грузополучателю.

«Грузоотправитель» - лицо, которое направляет груз на доставку.

"Грузополучатель" - лицо, которое получает груз при доставке

«Договор возмездного оказания курьерских услуг» - форма Договора-оферты, размещенного на сайте Экспедитора www.ftekrf.ru

«Документ, удостоверяющий личность» - для граждан РФ:

- Паспорт гражданина РФ, Удостоверение личности военнослужащего РФ, Военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма № 2П), Персональная электронная карта (форма № 1/К);

- для иностранных граждан:

- заграничный паспорт, для граждан стран ЕАЭС - заграничный паспорт или паспорт соответствующей страны ЕАЭС.

«Доставка»- перемещение Груза клиента из\в ПВЗ

«Заказ» - договор на оказание услуг по доставке груза

«Интернет-магазин» – юридическое или физическое лицо, осуществляющее продажу товаров или услуг дистанционным способом, предлагающее заказчику выбор вариантов оплаты, способы получения товаров/услуг и получающее денежные средства за товары/услуги.

«Клиент» - в соответствии с законодательством Российской Федерации Клиентом может выступать как Заказчик услуги, так и Грузоотправитель, либо Грузополучатель, в связи с чем соответствующие пункты договора, регламентирующие права и обязанности Клиента, применяются к нему в той части, в которой те или иные права и обязанности предусмотрены законодательством РФ и Договором для Заказчика услуги, Грузоотправителя или Грузополучателя соответственно.

«Личный кабинет»– веб-страница на сайте Экспедитора www.ftekrf.ru , содержащая информацию о Клиенте, номере Договора возмездного оказания транспортно-экспедиционных услуг, доступных Клиенту услугах, фактически подключенных услугах и тарифах, предоставляющая Клиенту возможность ознакомления с условиями оказания услуг и их подключения/получения, со статистической информацией об объеме полученных услуг по результатам отчетного периода, а также предоставляющая возможность заказа дополнительных услуг.

«Накладная»- экспедиторская расписка, документ, оформляемый на каждый Груз, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Грузоотправителя и Грузополучателя, характере и свойствах Груза, датах принятия и выдачи Груза, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер.

«Наложный платеж» - способ оплаты услуг доставки, при котором грузополучатель оплачивает товар при получении.

«Обработка заказа» - комплекс действий, связанных с приемом и обработкой заказов на услуги доставки грузов.

«Объявленная стоимость груза»- оценочная, по мнению Клиента, стоимость Груза.

«ПВЗ» - пункт выдачи заказов, место, где получатель может забрать и\или сдать (отправить) свой груз.

«Прием груза» - процесс приема Груза от Грузоотправителя на доставку.

«Регламент» - документ, регулирующий порядок оказания услуг по доставке грузов.

«Сайт»- электронная страница\совокупность электронных страниц, содержащих информацию об Экспедиторе; перечня оказываемых услуг, стоимости, сроках и условиях их исполнения. Общая ссылка на сайт www.ftekrf.ru

«Сбор за объявленную стоимость»- стоимость дополнительной услуги «Гарантия выплаты»

«Срок доставки» - период времени, в течение которого организация обязуется доставить груз от отправителя к получателю.

«Уникальный номер»- номер, присваиваемый Грузу Экспедитором, для идентификации Груза.

«Услуги доставки» - комплекс услуг по приему, доставке и выдаче грузов.

«Экспедитор» - агент, оказывающий услуги, в том числе дополнительные услуги, по доставке грузов от грузоотправителя к грузополучателю.

2. Общие условия оказания транспортно-экспедиционных услуг

2.1. Порядок заключения Договора и действие настоящего Регламента.

Информация, размещенная на официальном сайте Экспедитора www.ftekrf.ru, в том числе договор оказания возмездных транспортно-экспедиционных услуг (далее по тексту - «Договор») и настоящий Регламент, содержат условия

оказания транспортно-экспедиционных услуг доставки Груза, и представляет собой публичную оферту согласно ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

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

Юридические и физические лица, осуществляющие продажу товаров (и услуг) дистанционным способом обязаны подтвердить заключение Договора в письменной форме путем составления документа, подписанного Сторонами.

2.2. Тарифы.

2.2.1. Перечень оказываемых Экспедитором услуг и условия их оказания указаны в п.7 настоящего Регламента, а также на Сайте Экспедитора.

2.2.2. Экспедитор оказывает услуги по ценам, указанным на сайте Экспедитора, если иная стоимость не установлена Договором, оформленным в простой письменной форме. Стоимость услуг и дополнительных услуг, указанных на сайте Экспедитора (в том числе в личном кабинете Клиента) являются примерными и носят информационно-справочный характер и не имеют силы оферты.

Итоговая стоимость услуг, подлежащая оплате Клиентом, определяется к каждому конкретному Грузу, исходя из индивидуальных особенностей Груза.

2.2.3. Экспедитор осуществляет расчет стоимости услуг за доставку Груза, исходя из наибольшего значения физического и/или объемного веса. Округление веса производится в сторону увеличения. Расчет объемного веса производится по формуле: $\text{длина (см)} * \text{ширина (см)} * \text{высота (см)} / 5000$. Экспедитор имеет право повторно взвесить и перемерить Груз на специальном оборудовании, с целью подтверждения правильности расчета стоимости доставки, основанного на данных о весе и/или габаритах Груза, указанных Клиентом при оформлении заявки и/или соответствующей накладной.

В случае расхождения данных, за основу определения стоимости услуги берется наибольший объемный или физический вес Груза, установленный Экспедитором, а Клиент оплачивает услугу доставки Груза, исходя из стоимости, рассчитанной Экспедитором. Экспедитор 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 Груз состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из наибольшего показателя объемного или физического веса.

2.2.4. Стоимость услуг Экспедитора 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.

2.3. Сроки доставки.

2.3.1. Сроки доставки исчисляются в рабочих днях и не включают день приема Груза, выходные дни, праздничные дни федерального или регионального значения, дни необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности и досмотром содержимого Груза как Экспедитором, так и уполномоченными органами, а также иные события вне контроля Экспедитора, согласно п.6.12. настоящего Регламента. При этом, если плановая дата доставки Груза 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.

Сроки доставки/поступления в ПВЗ, отражены на сайте Экспедитора по ссылке [https:// www .ftekrf.ru](https://www.ftekrf.ru).

Фактическим сроком завершения услуги доставки Груза считается момент направления Экспедитором в адрес Клиента уведомления о прибытии соответствующего Груза на склад/ПВЗ Экспедитора. После направления Экспедитором в адрес Клиента уведомления (через Личный кабинет, голосовой робот контакт-центра, и т.п.) о прибытии соответствующего Груза в место его получения, исчисление срока доставки, установленного для соответствующего режима доставки, прекращается.

2.3.2. Экспедитор 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 Экспедитора www.ftekrf.ru.

2.3.3. Изменение сроков доставки по причинам, установленным в п. 2.3.1, 2.6.2 и 2.6.3 настоящего Регламента, не является нарушением Экспедитором 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 Экспедитора по ссылке [https://www.ftekrf.ru/ ru](https://www.ftekrf.ru/);
- в Личном Кабинете Клиента по ссылке <http://lk.ftekrf.ru>;

2.5. Изменение условий заказа.

2.5.1. Изменение адреса доставки Груза возможно по запросу со стороны Клиента или Грузополучателя. Груз может быть доставлен по новому адресу Грузополучателя, 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/Грузоотправителем в отношении фактического Грузополучателя и/или его контактного номера телефона, осуществляется одним из следующих способов:

- непосредственно Клиентом, через Личный кабинет, с использованием идентификационных данных (логин и пароль);

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

2.6. Иные общие условия оказания услуг.

2.6.1. В целях обеспечения безопасности процесса доставки/пересылки, Экспедитор вправе досматривать груз 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 Груза от Клиента/грузоотправителя к доставке/пересылке Экспедитор вправе потребовать от Клиента/Грузоотправителя предъявить к осмотру вложение, передаваемое для доставки/пересылки. В указанном случае Клиент/Грузоотправитель обязан предъявить к осмотру Экспедитора вложение в соответствующий Груз. В данном случае вскрытие соответствующего Груза в присутствии Экспедитора производится Клиентом/Грузоотправителем самостоятельно.

В случае отказа Клиента/Грузоотправителя от предъявления Экспедитору вложения в Груз для проведения его осмотра, Экспедитор вправе отказать в оказании транспортно-экспедиционных услуг данного груза.

2.6.2. Клиент соглашается с тем, что Груз может быть вскрыт, а его содержимое досмотрено Экспедитором или уполномоченным законом лицом в любой момент времени доставки/пересылки Груза, без предварительного уведомления Клиента.

В случае необходимости вскрытия и досмотра Груза после приема для доставки/пересылки, вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного сотрудника Экспедитора. При вскрытии и досмотре Груза после приема для доставки/пересылки, составляется Акт по форме Экспедитора, в котором описывается состояние Груза, указывается его масса и что именно является вложением в соответствующий Груз, фиксируются результаты досмотра вложения, а также номер стикера безопасности, которым опечатан соответствующий Груз.

2.6.3. 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 соответствующий Груз подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату Груза возлагаются на Клиента, стоимость услуг по возврату Груза оплачивается Клиентом авансовым платежом.

В случае невозможности возврата опасного и/или запрещенного вложения Клиенту силами Экспедитора, Клиент обязуется в течение 3-х рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Экспедитора (направленного с использованием средств телефонной или электронной связи) осуществить самовывоз соответствующего Груза со склада Экспедитора. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Груза, Экспедитор освобождается от ответственности за сохранность и возврат соответствующего Груза Клиенту.

В целях сокращения и/или исключения негативных последствий, связанных с невозможностью возврата опасного и/или запрещенного вложения и/или нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза соответствующего Груза, Экспедитор вправе по своему усмотрению в пределах, установленных применимым законодательством, распорядиться Грузом, содержащим опасное и/или запрещенное вложение.

2.6.4. Экспедитор вправе потребовать от Клиента/Грузоотправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения транспортируемого Груза (включая, но не ограничиваясь: лицензии, сертификаты, свидетельства).

2.6.5. Клиент обязан обеспечить свободный доступ к адресу (месту) приема/доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска/пропуска/доверенности, иных необходимых документов).

2.6.6. Норма времени на забор/вручение Груза с режимом "до/от двери" составляет 15-ть минут. Норма исчисляется с момента прибытия уполномоченного представителя Экспедитора по адресу и до момента забора/вручения Груза (подписания накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции.

В случае превышения Клиентом данной нормы (наличие очереди на прием/доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность Отправления к отправке и т.п.), уполномоченный представитель Экспедитора вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Грузоотправителя/Грузополучателя, в целях забора/вручения Груза с оплатой тарифа за ожидание свыше 15-ти минут.

2.6.7. Груз весом более 30 кг (объемного или физического веса) доставляются до подъезда здания. Подъем на этаж является дополнительной услугой, которая осуществляется за дополнительную плату в размере, указанном на сайте Экспедитора по ссылке [https:// www .ftekrf.ru](https://www.ftekrf.ru).

2.6.8. Клиент-юридическое лицо, заключивший разовый Договор возмездного оказания транспортно-экспедиционных услуг путем присоединение к публичной оферте на сайте Экспедитора www.ftekrf.ru , при оплате услуг Экспедитора наличными денежными средствами (в кассу, с использованием платежных терминалов и т.п.) обязан предоставить Экспедитору соответствующую доверенность, подтверждающую полномочия представителя на оплату услуг и заключение Договора возмездного оказания транспортно-экспедиционных услуг от имени Клиента-юридического лица, до момента оформления соответствующей накладной на Груз.

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

2.6.9. Экспедитор вправе в одностороннем порядке:

1) Отказаться от оказания услуг в случае:

-отказа Клиента предоставить Экспедитору необходимую информацию и/или документацию для надлежащего оказания услуг, а также в случае отказа Клиента/Грузоотправителя от вскрытия Груза для осмотра сотрудником Экспедитора (п. 2.6.1. настоящего Регламента) при его приемке для доставки/транспортировки;

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

- если у Грузоотправителя отсутствуют документы, удостоверяющие личность и/или доверенность (от юридического лица);

- по основанию, предусмотренному п. 3.7 настоящего Регламента, в случае передачи Груза в упаковке, не соответствующей требованиям;

- 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 Груз был принят к доставке, то Экспедитор 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. Экспедитор публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Экспедитора www.ftekrf.ru. Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Экспедитора, достаточно, чтобы считать, что они исходят от Экспедитора. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

4) В случае выявления Экспедитором в ходе доставки несоответствия упаковки характеру вложения и требованиям к настоящему Регламенту, Экспедитор оставляет за собой право приостановить доставку Груза до урегулирования с Клиентом вопроса об обеспечении Груза соответствующей упаковкой. Клиент вправе воспользоваться дополнительными услугами, оказываемыми Экспедитором, указанными в настоящем Регламенте и/или на сайте Экспедитора www.ftekrf.ru. Экспедитор 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 курьерских услуг.

2.6.10. В целях исполнения Договора Экспедитором, Клиент передает Экспедитору персональные данные Грузополучателей, своих представителей и свои. Клиент, делая заявку на доставку Груза, и передавая Экспедитору Груз 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 Экспедитору для исполнения обязательств по настоящему договору), уничтожение и обработку персональных данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом сроком на 3 года.

Клиент обязуется по требованию Экспедитора предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Грузополучателей.

В целях исключения споров с Клиентами (Грузоотправителями) по вопросу выдачи Груза уполномоченному лицу Грузополучатель обязан при выдаче Груза заполнить в накладной данные документа, удостоверяющего его личность.

Клиент, передавая Экспедитору груз для доставки, обязуется уведомить Грузополучателя о необходимости заполнения паспортных данных в накладной.

2.6.11. Примечание Клиента к заказу носит исключительно информационный характер и не может быть основанием для оказания Экспедитором каких-либо дополнительных услуг Клиенту, в том числе, не может служить основанием для привлечения Экспедитора к ответственности за неисполнение таких примечаний.

2.6.12. 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 Экспедитора, имеют юридическую силу и могут служить основанием для исполнения обязательств.

2.6.13. В случае, если Клиентом, заключившим Договор возмездного оказания транспортно-экспедиционных услуг путем присоединения к публичной оферте, размещенной на сайте www.ftekrf.ru, в течение срока, установленного п. 8.2. настоящего Регламента, не предъявлена претензия относительно качества оказанных услуг, услуги считаются оказанными Экспедитором надлежащим образом и принятыми Клиентом в полном объеме.

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

3. Прием Груза

3.1. Оказание услуг по доставке Груза осуществляется при условии оформления Клиентом/Грузоотправителем соответствующей накладной, упаковки и нанесения уникального номера на каждое место Груза.

3.2. Экспедитором установлены несколько способов оформления накладных Клиентом:

- через личный кабинет на сайте www.ftekrf.ru,
- непосредственно в офисе Экспедитора (в том числе ПВЗ)
- при приезде курьера (формы накладной указаны на сайте Экспедитора)

Накладная на бумажном носителе в обязательном порядке подписывается Грузоотправителем и уполномоченным представителем Экспедитора, а накладная, оформленная с помощью электронных или иных технических средств, признается подписанной Клиентом в момент оформления накладной, Экспедитором – в момент получения Груза от Клиента. Подписывая накладную (либо оформляя накладную, если Груз передается по электронной накладной и не распечатывается на бумажном носителе), Грузоотправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных (адрес, номер телефона, наименование и ФИО грузоотправителя/грузополучателя) и информации о Грузе: наименование, вес, габариты, описание,

размер наложенного платежа, объявленная стоимость. Представитель Экспедитора, подписывая накладную или присваивая ей статус «Принят в городе-отправителя подтверждает прием Груза.

Если используются упаковочные материалы Экспедитора, которые имеют уникальный номер, грузоотправителю необходимо внести его в графу «№ упаковки» в соответствующей накладной.

3.3. Груз принимается Экспедитором по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Экспедитор не принимает к доставке Груз с пересчетом внутренних вложений (с описью вложения), если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон.

3.4. Грузоотправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления). Экспедитор/представитель Экспедитора, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов грузоотправителя, не имеет права расписываться во внутренних документах грузоотправителя.

3.5. Заявка на вызов Экспедитора для доставки Груза направляется Клиентом посредством личного кабинета на сайте Экспедитора; с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Экспедитора. Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Грузополучателя и Грузоотправителя, общую характеристику Груза, вес, габариты упаковки в сантиметрах, порядок оплаты.

3.6. Груз не может быть принят для доставки Экспедитором 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 отправок и/или вложения входят в список запрещенных для передачи Экспедитору для доставки и/или хранения. Список запрещенных вложений указан в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

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

Клиент обязан упаковать Груз способом, исключающим повреждение вложения в процессе оказания услуг. Упаковка Груза 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 также порчи других Грузов и причинения вреда работникам Экспедитора.

Если упаковка Груза отсутствует или выполнена с нарушением требований, Экспедитор может предложить Клиенту дополнительную платную упаковку отправления. Перечень доступной к заказу платной упаковки и ее стоимости размещен на сайте Экспедитора по ссылке www.ftekrf.ru, а подробное описание представлено в Приложении № 1 и в Приложении №3 к настоящему Регламенту.

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 физических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер документа, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и проставления подписи физического лица)

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. Данное положение также применяется и к клиентам-юридическим лицам и к клиентам-интернет-магазинам.

3.8.2. Прием отправок 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 отправок от имени юридического лица. Прием отправок 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, а также снятия сканированной копии доверенности.

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

3.8.3. Прием отправок от Интернет-магазинов осуществляется на основании передаточных документов с информацией о передаваемых отправлениях. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством отправок, либо обнаружения факта повреждения отправок 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 груза и, в случае соответствия правилам указанным в п. 7.2.2. настоящего Регламента, оплатить стоимость дополнительной услуги. В иных случаях к грузу Интернет-магазинов, применяются правила настоящего Регламента указанные в п. Б. ст. 3.8.1. настоящего Регламента.

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

3.9.1. Клиент обязан самостоятельно проверить отсутствие содержимого передаваемого Груза в списке товаров, запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Клиент обязан не передавать Экспедитору для доставки отправления, указанные в списке запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Список таких товаров размещен на сайте Экспедитора.

3.9.3. Клиент самостоятельно информирует Грузополучателя о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Груза за пределы Российской Федерации. В случае отказа Грузополучателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, такие расходы обязан оплатить Клиент;

3.9.4. Оформляя заказ, Клиент поручает Экспедитору организовать процедуру таможенного оформления таможенным представителем от имени Клиента. Клиент также соглашается с тем, что Экспедитор 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 Груза, доставляемых Экспедитором, или права Экспедитора 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 Груза. Клиент уведомлен, что в случае предоставления недостоверной или заведомо ложной информации о грузе и 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 Экспедитору ущерб и оградить его от претензий, которые могут возникнуть в связи с предоставленной им информацией, а также от любых издержек, которые Экспедитор 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 Экспедитор 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.

Грузоотправитель 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 Грузополучателю, а грузополучатель отказывается оплатить таможенные платежи и пошлины.

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

4. Вручение Груза

4.1. Груз доставляется до места нахождения пункта выдачи заказов Экспедитора (далее по тексту «до ПВЗ»), либо по адресу грузополучателя, указанному в накладной Клиентом (далее по тексту «до двери»), в случае приобретения дополнительной услуги «До двери».

4.1.1. При доставке Отправления по тарифу «до двери»:

- вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. Допускается выдача Груза по адресу доставки груза иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность грузополучателя, указанного в накладной и лица, фактически принявшего отправление. Данные документа, удостоверяющего личность грузополучателя и личность лица, принявшего груз по адресу доставки, указываются в накладной.

Вручение Груза юридическому лицу, являющемуся грузополучателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. Указание в накладной Клиентом/Грузополучателя контактного лица организации-получателя не означает обязанность Экспедитора вручить груз только данному контактному лицу. Полномочия представителя грузополучателя на получение Груза могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Груза, в том числе исходя из того, что представитель Грузополучателя находится по адресу, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресован Груз, либо может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем.

4.1.2. При доставке по тарифу «до ПВЗ»:

- вручение Груза производится физическому лицу, указанному в качестве грузополучателя в накладной при предъявлении документа, удостоверяющего личность, с указанием Грузополучателя в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

- вручение Груза юридическому лицу, являющемуся грузополучателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и документ, удостоверяющий личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

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

4.2. Груз 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 Экспедитором 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 груза в ящик для корреспонденции на входе).

4.4. Экспедитор уведомляет грузополучателя о поступлении груза с режимом доставки «до ПВЗ» в день поступления Груза на склад и готовности к выдаче. Уведомление осуществляется посредством уведомления на электронную почту, мессенджеров или SMS, либо в личном кабинете клиента на сайте Экспедитора.

4.5. Курьер информирует грузополучателя о приезде за 30-60 минут до приезда посредством звонка на указанный номер грузополучателя в заявке.

4.6. При вручении груза грузополучатель осуществляет фиксирование:

- данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа);
- реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Указанные данные фиксируются путем их внесения грузополучателем в установленные Экспедитором 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 Груза и обработки персональных данных, или с использованием определенного

Экспедитора иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о Получателе. Факт вручения груза подтверждается подписью грузополучателя (его уполномоченного представителя) или иным определенным Экспедитором способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения груза.

- при дополнительной идентификации личности грузополучателя с использованием проверочного кода, направленного в SMS на мобильный номер получателя, указанный в накладной, в накладной осуществляется фиксирование проверочного кода, озвученного грузополучателем. Клиент уведомлен и согласен, что Экспедитор не производит юридическую экспертизу документов, удостоверяющих личность, а также подлинности подписей и печатей, содержащихся в доверенностях представителей грузополучателя.

4.7. При доставке Груза Клиента интернет-магазина грузополучатель имеет право в присутствии представителя Экспедитора 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/Грузополучатель вправе в момент вручения отправления требовать от сотрудника Экспедитора участвовать в осмотре содержимого и составления двустороннего акта по форме, установленной Экспедитором.

4.9. При выдаче Груза на территории других стран (кроме Российской Федерации) Экспедитор осуществляет доставку Груза грузополучателю, или иному лицу, которое по оценке Экспедитора имеет полномочия на получение Груза от имени грузополучателя (как, например, лица, проживающие в одном помещении с грузополучателем, коллега и т.п.).

4.10. Экспедитор 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.

5. Хранение и возврат Груза

5.1. При невозможности вручения Груза грузополучателю, Груз хранится на ПВЗ Экспедитора - 7 календарных дней. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение Груза осуществляется Экспедитором за дополнительную плату, если иное не предусмотрено договором. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов Груза 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. При не востребованности Груза в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления грузополучателя о необходимости его получения, Груз возвращается Клиенту/Грузоотправителю. При этом Клиент обязан оплатить Экспедитору стоимость услуг, связанных с переадресацией, хранением, утилизацией, возвратом Груза и повторными доставками.

5.4. В случае письменного отказа Грузополучателя и Клиента от получения Груза, либо в случае не востребованности Груза (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/транспортировке Груза) в течение двух месяцев с момента передачи Груза Экспедитору для доставки, право собственности на соответствующий Груз переходит к Экспедитору.

5.5. Возврату подлежит Груз клиентов – Интернет-магазинов, по которым получен отказ грузополучателя, истек срок хранения либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат), возврат Груза осуществляется за счет Клиента.

Периодичность формирования списка Грузов, подлежащих возврату Клиенту, устанавливается соответствующим Договором, подписанным между Экспедитором и Клиентом. Согласно установленной периодичности, список соответствующих грузов, подлежащих возврату Клиенту, направляется Клиенту на e-mail, указанный в Договоре. В перечень грузов, подлежащих возврату Клиенту, включаются грузы по накладным, конечные статусы которых проставлены Экспедитором, такие как: не вручен; возврат; вручен: частичная доставка, а также отправления, по которым истек срок хранения. Клиент в течение срока, предусмотренного Договором, с момента получения уведомления на e-mail вправе продлить срок хранения Груза в месте его нахождения, с обязательством оплаты за увеличение срока хранения.

По грузам, подлежащим возврату Клиенту, Экспедитор оформляет соответствующую сопроводительную накладную на груз или консолидированную партию грузов. Возврат осуществляется по указанной накладной с приложением списка заказов. Возврат осуществляется Экспедитором одним из следующих способов и в следующем порядке:

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

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 Экспедитора:

6.1. Экспедитор несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Клиентом Грузополучателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 10 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

6.2. Экспедитор несет ответственность за нарушение сроков доставки Груза в размере 2 % (двух процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Груза за каждый рабочий день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) стоимости услуг по доставке Груза по соответствующей накладной.

6.2.1. Устанавливается исключительная ответственность Экспедитора за доставку банковских (и/или кредитных) карт.

Сторонами согласовано и принято условие о том, что при передаче Экспедитору банковских (и/или кредитных) карт для последующей их доставки, данные карты не являются активными, а на соответствующем счете - отсутствуют денежные средства. Экспедитор 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 Груз являются банковские (и/или кредитные) карты, и в случае утраты или полного повреждения (порчи) вложения, ответственность Экспедитора определяется размером стоимости услуг Экспедитора по доставке соответствующего Груза и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 500,00 (пятьсот) рублей.

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

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Груза – в размере стоимости услуг Экспедитора по доставке соответствующего Груза и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 999,00 рублей. В случае, если вложением в Груз являются документы без указания объявленной стоимости, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Груза – в размере части стоимости услуг Экспедитора по доставке всего Груза пропорционально доле платного веса поврежденного /утраченного вложения в общем платном весе всего Груза и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 999,00 рублей. В случае, если вложением в Груз являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Груза
 - в размере полной стоимости услуг Экспедитора по доставке Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 999,00 рублей. В случае, если вложением в Груз являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.

6.3.1. В случае повреждения лишь индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки вложения в Груз 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 Экспедитора составляет 10% от стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления, но не более 500,00 рублей.

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

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

• В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Груза – в размере полной стоимости услуг Экспедитора по доставке Груза 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 Груза – в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем грузе, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Груза.

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

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

В случае несоблюдения Клиентом, являющимся интернет-магазином, настоящих требований по упаковке вложения, Экспедитор освобождается от ответственности за повреждение вложения, а денежные средства, уплаченные Клиентом за услугу «Гарантия выплаты», не подлежат возврату Клиенту.

6.7. В случае, если Клиентом, являющимся интернет-магазином, не указана объявленная стоимость в любом типе заказа, занижен её размер (например, 0 рублей, 1 рубль и т.д.) либо изменен размер объявленной стоимости в процессе доставки после передачи Экспедитору, то Экспедитор несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом. При этом п. 6.3 настоящего Регламента не подлежит применению.

6.8. В случае указания Клиентом/грузоотправителем в накладной недостоверной/неполной информации о вложении, условий доставки, обработки, упаковки и хранении вложения, а также в случае конфискации вложений государственными органами, Экспедитор не несет ответственности за возможное нарушение сроков доставки и/или убытки, включая по положениям дополнительной услуги «Гарантия выплаты».

6.9. Экспедитор не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий грузоотправителя и/или грузополучателя. В том числе, Экспедитор не несет ответственности за выдачу Груза по подложным документам, в случае если из документа явственно и/или без специальных средств и/или без специальных познаний, не следует, что он поддельный.

6.10. В случае если местонахождение Груза не может быть установлено Экспедитором в течение 14-ти рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Груза грузополучателю, Груз признается утраченным.

6.11. Экспедитор 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 Экспедитора 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 Груза, даже если о них было сообщено Экспедитору Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Экспедитора, а именно: Клиента, грузополучателя, официальных лиц;
- предоставление Экспедитору для доставки груза, 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 Груза 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 Груз;
- факт пропажи, порчи Груза (части вложения) был установлен после получения Груза грузополучателем;
- при изменении даты / адреса получения Груза по инициативе Клиента / грузополучателя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением обязательств по доставке груза (ненадлежащее качество вложений, размер, ассортимент вложения и др.).

Ответственность Клиента:

6.12. Клиент оплачивает или возмещает Экспедитору все платежи за доставку Груза и его хранение, либо расходы, понесенные Экспедитором 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 транспортно-экспедиционных услуг и настоящего Регламента. В том числе, в случае отказа грузополучателя от приема Груза, по независящим от Экспедитора причинам, услуга доставки считается оказанной Экспедитором надлежащим образом, и подлежит оплате со стороны Клиента.

6.13. В случае если была объявлена стоимость Груза свыше 10 000 (десять тысяч) рублей, независимо от наличия дополнительной услуги «Гарантия выплаты» для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного

ущерба Груза в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Экспедитору документы, подтверждающие действительную стоимость Груза и право распоряжения Клиента на Груз.

В случае, если Клиент в течение одного календарного месяца с момента возникновения у него обязательства по предоставлению соответствующих документов, не предоставляет Экспедитору документы, подтверждающие действительную стоимость Груза и право распоряжения Клиента на Груз, а в случае повреждения Груза, заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта, то причиненный ущерб возмещается на условиях и в размере, установленном для груза, стоимость которых не была объявлена и за которые не взимался сбор за объявленную стоимость (п. 6.3. настоящего Регламента).

6.14. В случае, если Клиент передал Экспедитору для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке, не заявив об этом Экспедитору, либо в случае систематических (2 и более раз) нарушений Клиентами интернет-магазинами правил упаковки Груза Клиент, помимо возмещения убытков, названных в п. 6.13 настоящего Регламента, оплачивает Экспедитору штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый Груз, вложение которого относится к категории опасных или запрещенных. При этом Клиент обязуется оплатить указанный штраф в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования об оплате от Экспедитора.

6.15. За действия и операции по созданию накладных и т.п., осуществляемые в Личном кабинете Клиента ответственность несет Клиент - владелец данного личного кабинета. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам. Клиент обеспечивает соблюдение требований о конфиденциальности и несет риск последствий, связанных с нарушением таких требований.

6.16. 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 грузополучателя отправления на банковский счет Экспедитора по любым причинам или отмены банковской операции по перечислению денежных средств за доставленный груз на счет Экспедитора по любым причинам, Экспедитор не производит перечисление Клиенту денежных средств за доставленный груз Клиента по такой операции.

В случае, если на момент отмены банковской операции по перечислению денежных средств на банковский счет Экспедитора за доставленный Груз Клиента, Экспедитор перечислил денежные средства по отмененной операции на счет Клиента вышеуказанная сумма денежных средств считается излишне перечисленной. Экспедитор удерживает сумму излишне перечисленных Клиенту денежных средств из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности денежных средств для покрытия суммы отмененной операции Экспедитор 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.

6.17. Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Груза, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Экспедитор 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 грузополучателя от приема Груза, отказа грузополучателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза Груза на территорию страны назначения, невозможности доставки Груза в связи с отсутствием связи с Грузополучателем у Экспедитора. В указанных случаях Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Экспедитора произвести оплату связанных с возвратом невостребованного Груза расходов, в том числе стоимости услуг Экспедитора, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте Отправления в страну Отправления.

В случае возврата Груза по причинам, указанным в настоящем пункте, Экспедитор уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего Отправления. В течение 3-ех календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата Груза на территорию РФ, 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 трехдневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего Груза, является основанием для помещения данного Груза 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 Груза. Расходы, возникшие в связи с таможенной процедурой уничтожения Отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Экспедитора произвести оплату произведенных расходов.

6.18. Сторонами согласовано, что в случае полного повреждения Груза, в частности, в случае повреждения Груза с оформлением в соответствии с настоящим Регламентом дополнительной услуги по объявлению стоимости, и при производстве Экспедитором соответствующей компенсационной выплаты, Клиент передает Экспедитору вложение по соответствующему Грузу, для дальнейшего распоряжения им в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

6.19. Сторонами согласовано, что при выборе Клиентом дополнительной услуги «Покупка товаров» бремя рисков несоответствия характеристик товара (таких как цвет, вес, размер и т.д.) указанным в описании карточки товара по предоставленной прямой ссылке Клиентом, возлагается на Клиента. При этом в случае отказа от товара, либо возврата товара, Клиент обязуется возместить расходы Экспедитора на доставку\транспортировку таких товаров.

7. Дополнительные услуги

7.1. Упаковка груза.

Данная услуга оказывается в целях обеспечения Клиентом обязательств по обеспечению надлежащей внутренней/внутри тарной упаковки груза.

7.1.1. Дополнительная упаковка груза не освобождает Клиента от обязательств по обеспечению надлежащей внутренней/внутри тарной упаковки груза. Ответственность за повреждение груза при целостности наружной упаковки лежит на Клиенте.

7.1.2. Если Клиент не заказал для груза, требующего особых условий перевозки, дополнительную упаковку и/или отказался от защитной транспортировочной упаковки, то Экспедитор вправе:

- дополнительно упаковать груз за счет Клиента и без его согласия. Клиент обязан оплатить дополнительную упаковку груза по тарифам, размещенным на Сайте до получения груза;

- организовать перевозку груза без дополнительной упаковки при наличии письменного требования/отказа Клиента от защитной транспортировочной упаковки. В данном случае риск повреждения груза несет Клиент.

Перечень грузов, требующих особых условий перевозки, размещен на Сайте и может изменяться Экспедитором в одностороннем порядке. Новый перечень грузов вступает в силу по истечении 5 (пяти) дней с момента его размещения на Сайте.

7.1.3. В случае отказа Клиента от предложенной упаковки Клиент принимает на себя ответственность за последствия порчи, повреждения и утраты груза; причинения ущерба имуществу Экспедитора и третьим лицам таким грузом.

7.2. Гарантия выплаты

Клиент поручает Экспедитору обеспечить возмещение ущерба, возникшего в результате утраты, недостачи или повреждения груза по вине Экспедитора, переданного к перевозке, на определенных в данном Регламенте условиях за счет дополнительной услуги. Данная услуга предназначена для облегчения подтверждения объявленной стоимости до 10 000 (десять тысяч) рублей.

7.2.1. Экспедитор устанавливает тарифы по объявленной стоимости груза, размещенные на Сайте и в Приложении №1 к данному Регламенту.

7.2.2. Клиент акцептом настоящего Договора и/или Грузоотправитель подписанием накладной подтверждает, что передача груза с объявленной стоимостью более 1 000 (одной тысячи) рублей является поручением Экспедитору обеспечить гарантию возмещение по объявленной стоимости груза за счет Клиента на условиях определенных в данном Регламенте. Дополнительной заявки для этой услуги не требуется. Отказ от услуги «Гарантия выплаты» после сдачи груза Экспедитору не допускается.

7.2.3. Расходы по данной услуге не включаются в тарифы Экспедитора на организацию перевозки и оплачиваются Клиентом\ Грузополучателем дополнительно до момента выдачи груза, если иное не согласовано Сторонами.

7.3. Забор\Доставка «от\до двери»

7.3.1. Экспедитор забирает груз у Грузоотправителя не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего поручения, если Грузоотправитель подтвердит отгрузку не позднее 15:00 по времени населенного пункта, в котором Экспедитор получает груз.

Грузоотправитель подтверждает отгрузку путем ответа на телефонный звонок. Поручение, полученное после 15:00 часов по местному времени или в нерабочий день Экспедитор вправе выполнить не позднее двух рабочих дней с момента его получения.

7.3.2. При заказе услуги Экспедитора по организации забора груза Клиент обязуется:

- при необходимости выдать Экспедитору доверенность на совершение действий в интересах Клиента, оформленную надлежащим образом, согласно образцу, размещенному на Сайте;

- оплатить услуги по тарифам Экспедитора в случае отказа Грузоотправителя передать груз Экспедитору;

- в случае простоя - оплатить его по тарифам Экспедитора. Простоем во всех случаях, указанных в Договоре, считается нахождение транспортного средства Экспедитора под погрузкой/выгрузкой свыше норматива, установленного в тарифах Экспедитора;

- незамедлительно забрать груз в случае обнаружения Экспедитором факта сдачи груза, входящего в список грузов, не принимаемых к перевозке. Груз, не полученный Клиентом в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления уведомления, может быть обезврежен или уничтожен Экспедитором в любое время и без возмещения убытков Клиенту. Клиент отвечает за убытки, причиненные Экспедитору и третьим лицам в связи с хранением таких грузов, и обязуется в полном объеме оплатить фактически оказанные услуги Экспедитора, а также дополнительные расходы Экспедитора за обработку такого груза, в том числе расходы, связанные с его уничтожением.

7.3.3. Экспедитор доставляет груз грузополучателю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего согласия, если грузополучатель подтвердит доставку не позднее 15:00 по времени населенного пункта, в котором Экспедитор выдает груз. Грузополучатель подтверждает доставку путем ответа на телефонный звонок.

Согласие, полученное после 15:00 по местному времени или в нерабочий день Экспедитор вправе выполнить не позднее двух рабочих дней с момента его получения.

7.3.4. При заказе услуги Экспедитора по доставке груза Клиент обязуется:

- оплатить услуги по тарифам Экспедитора в случае отказа грузополучателя принять груз;

- в случае простоя - оплатить его по тарифам Экспедитора. Простоем во всех случаях, указанных в Договоре, считается нахождение транспортного средства Экспедитора под погрузкой/выгрузкой свыше норматива, установленного в тарифах Экспедитора;

7.4. Услуга «наложенный платеж»

Наложный платеж - это сумма, которую грузополучатель должен оплатить Экспедитору и/или представителю Экспедитора, при получении груза. После того, как получатель оплатит посылку или письма, сумма наложенного платежа будет перечислена Клиенту на расчетный счет.

7.4.1. При отправлении Груза Клиент\Грузоотправитель обязан указать в поручении Экспедитору о необходимости взимания оплаты наложенного платежа Грузополучателем и суммы Наложного платежа.

7.4.2. Экспедитор\представитель экспедитора исполняет поручение по взиманию Наложного платежа по поручению Клиента\Грузоотправителя.

7.4.3. Экспедитор\представитель экспедитора исполняет поручение по взиманию суммы наложенного платежа за вознаграждение. Стоимость данной услуги определена в приложении №1 к Регламенту.

7.4.4. Экспедитор\представитель экспедитора перечисляет сумму наложенного платежа, за вычетом стоимости услуги «наложенный платеж» на расчетный счет Клиента в течение 20 (двадцати) дней.

8. Урегулирование споров

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

8.2. Клиент вправе предъявить Экспедитору претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Экспедитору Груза для доставки, а для Груза, являющегося возвратным, - в течение 14-ти календарных дней с момента оформления возвратной накладной (за исключением врученных Экспедитором Клиенту возвратных накладных), в ближайшем для Клиента ПВЗ/офисе Экспедитора или в электронной форме на адрес info@ftekrf.ru.

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

8.4. Срок ответа на предъявленную претензию Экспедитором устанавливается в 14-ть рабочих дней с момента получения претензии. Срок рассмотрения претензии может быть увеличен Экспедитором в случаях привлечения или необходимости получения сведений от 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:

- Споры с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями - в Арбитражном суде Ростовской области.
- Споры с физическими лицами:
- В районном суде города Каменск-Шахтинский Ростовской области, если спор подлежит рассмотрению в районном суде;