

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ

Правила оказания услуг на 5 страницах действуют с 13 ноября 2017 г. на основании Приказа №2 от 01 ноября 2017 г. генерального директора ООО «Курьерист».

Являются Приложением № 1 к договору на оказание курьерских услуг.

1. Определения и формулировки

- 1.1. «Курьерские услуги» (услуги по доставке) – действия по приёму, обработке, перемещению и доставке (вручению) отправлений (далее Отправок) при помощи Курьеров Исполнителя.
- 1.2. «Отправка» – любой конверт, пакет, мешок, коробка, контейнер или совокупность иных вложений, принятые и пересылаемые по одной Накладной Исполнителя.
- 1.3. «Накладная Исполнителя» – документ, содержащий указания на Отправителя и Получателя Отправки, подтверждающий факт принятия и вручения Отправки по Заявке Клиента. Подписание Отправителем Накладной Исполнителя означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора на оказание курьерских услуг, Правил и Тарифов. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Правилам, Тарифам и Накладной Исполнителя, не имеют юридической силы.
- 1.4. «Опции» – платные или бесплатные дополнительные услуги, оказываемые Клиенту. Перечень платных Опций указан в Тарифах.
- 1.5. «Платный вес» – вес Отправки, используемый при тарификации стоимости услуги. Платным весом является наибольшее значение при сравнении физического и объёмного весов. Физический и объёмный вес определяется по данным измерений Исполнителем.
- 1.6. «Объёмный вес» – значение, которое вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты Отправки в сантиметрах и деления полученного произведения на 5 000 (пять тысяч).
- 1.7. «Габариты» – сумма измерений Отправки в сантиметрах по трём сторонам: длина + ширина + высота
- 1.8. «Крупногабаритная Отправка» – это Отправка, у которой Габариты превышают 150 см или одна из сторон более 100 см.
- 1.9. «Объявленная ценность» – суммарная стоимость вложений Отправки, указываемая Клиентом в Заявке, в пределах которой исполнитель несёт ответственность перед Клиентом в случае утраты/порчи Отправки по вине Исполнителя. Максимальная возможная Объявленная ценность – не более 100 000 (сто тысяч) руб.
- 1.10. «Ценный груз» – Отправка, содержащее вложения суммарной стоимостью более 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей РФ, требующих дополнительных мер безопасности, снижающих риск его утери или повреждения при перевозке.
- 1.11. «Опасный груз» – вещества или изделия, которые при перемещении, погрузочно-разгрузочных работах и хранении могут служить причиной взрыва, пожара, повреждения технических устройств или других грузов, а также гибели, травмирования, отравления, ожогов, облучения или заболевания людей и животных.
- 1.12. «Заявка» – запрос Клиента на оказание курьерских услуг, содержащий следующие обязательные данные:
 - дату забора Отправки
 - имя, телефон и адрес Отправителя
 - дату доставки Отправки
 - имя, телефон и адрес Получателя
 - характеристики груза – количество, вес, габариты, объявленная ценность, наложенный платёж
- 1.13. «Заказчик» – физическое лицо, разместившее Заявку от имени Клиента.
- 1.14. «Отправитель» – указанное в Заявке физическое лицо, которое должно отдать Отправку Курьеру. Исполнитель вправе рассматривать Отправителем другое физическое лицо, кроме указанного в Заявке, фактически вручившие Отправку курьеру.
- 1.15. «Получатель» – указанное в Заявке физическое лицо, которому необходимо вручить Отправку. Исполнитель вправе рассматривать получателем другое физическое лицо, кроме указанного в Заявке, по устному согласованию с Заказчиком.

- 1.16. «Курьер» – действующее от имени и по поручению Исполнителя физическое лицо, получившее Отправку от Отправителя или доставившее её Получателю.
- 1.17. «Терминал Исполнителя» – офис или пункт приёма и выдачи Отправок Исполнителя или подрядчиков Исполнителя, где Отправитель может передать или Получатель может получить Отправку самостоятельно.

2. Непринимаемые посылки

2.1. Исполнитель не принимает к доставке:

- валюту, драгоценные камни и металлы, а также изделия из них
- оружие всех видов, в том числе: огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое и холодное, электрошоковые устройства и искровые разрядники, основные части огнестрельного оружия, газы для бытового использования, а также боеприпасы
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, ядовитые, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества и грузы
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников Исполнителя, пачкать или портить другие Отправки
- живых, а также мертвых животных, части человеческого тела или прах
- все товары, предметы и материалы, пересылка которых запрещена одним из действующих законодательных актов, подзаконных нормативных актов
- иные вложения, в отношении которых, по мнению Исполнителя, не может быть обеспечена безопасность или законность пересылки

2.2. Исполнитель не принимает к доставке без предварительного согласования:

- Отправки, содержащие Ценный груз
- Отправки, Платный вес которых превышает 25 кг
- Крупногабаритные Отправки

2.3. В случае приёма без предварительного согласования Отправки, указанной в пункте 2.2, Исполнитель вправе самостоятельно увеличить срок доставки на 1 (один) рабочий день.

2.4. Исполнитель вправе не принять к доставке:

2.4.1. Отправки без объявления ценности.

2.4.2. Отправки в открытом виде без описи вложений, если упаковка не обеспечивает сохранности вложения. Обязанность по предоставлению описи лежит на Отправителе. Факт предоставления описи должен быть зафиксирован в Накладной Исполнителя.

2.4.3. Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного способа доставки или соблюдения температурного режима в течение доставки. В случае приёма, по каким-либо причинам, такой Отправки к доставке, Исполнитель не обязуется обеспечивать требуемый Клиентом температурный режим или способ доставки и не принимает претензий Клиента о возмещении убытков в связи с несоблюдением этого режима или способа.

3. Упаковка

3.1. Клиент обязан обеспечить соответствие упаковки правовым требованиям и гарантировать, что она обеспечивает сохранность вложения от обычных рисков при доставке, исключает доступ к внутреннему вложению и содержит необходимую маркировку/манипуляционные знаки.

3.2. Упаковка должна обеспечивать полную сохранность груза во время его транспортировки с учетом погрузо-разгрузочных работ.

3.3. Исполнитель вправе предъявить к Клиенту претензии в случае повреждения других Отправок по причине неправильной упаковки.

3.4. Исполнитель вправе на своё усмотрение переупаковать Отправку с учётом особенностей содержимого. Данная услуга тарифицируется дополнительно.

4. Приём Заявок

4.1. Клиент может передавать Заявки Исполнителю следующими способами:

- устно по телефону +7 (495) 135-15-51

- на электронный адрес info@courierist.ru
 - через форму на сайте <http://courierist.ru/online/>
 - используя API с помощью персонального логина и пароля
- 4.2. Заявка считается принятой Исполнителем при получении Заказчиком подтверждения одним из следующих способов:
- звонка представителя Исполнителя
 - ответного письма по электронной почте
 - ответа по API с указанием номера Заказа
- 4.3. Исполнитель принимает Заявки на доставку Отправок по рабочим дням с 9:00 до 20:00 местного времени города приёма Отправки. Если Заявка поступит Исполнителю в нерабочее время, то Исполнитель будет считать датой и временем поступления такой Заявки 9:00 очередного рабочего дня.
- 4.4. Исполнитель не устанавливает ограничение на приём Заявок, но в случае, если собственные ресурсы, время или адрес не позволяют Исполнителю быть уверенным в возможности выполнения Заявки, то Исполнитель оставляет за собой право отказать Клиенту в приёме такой Заявки.
- 4.5. Если Клиент не является плательщиком, Заявка может быть принята только после подтверждения плательщиком намерения оплатить услугу, а также после предоставления информации необходимой для проведения с ним расчётов.

5. Доставка Отправок

- 5.1. Маршрут и способ доставки Отправки выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению.
- 5.2. Исполнитель осуществляет забор и доставку Отправок с 10:00 до 22:00 с понедельника по субботу.
- 5.3. Исполнитель осуществляет приём и выдачу Отправок на пунктах приёма/выдачи Исполнителя с 10:00 до 18:00 с понедельника по субботу.
- 5.4. При вручении Получателю Курьер вправе проверить удостоверение личности Получателя и доверенность на получение Отправки при наличии в Заявке прямого указания на это Клиента.
- 5.5. Изменения условий Заявки возможны только одним из следующих способов:
- устно только по телефону +7 (495) 135-15-51
 - на электронный адрес info@courierist.ru
 - отмены Заявки и размещения новой Заявки с помощью API
- 5.6. Изменения условий Заявки другими способами, в том числе с помощью устных указаний Курьеру, могут быть не приняты или не выполнены Исполнителем. Это не освобождает Клиента от обязанности оплатить ранее размещённую Заявку в соответствии с Тарифами.
- 5.7. В случае выявления несоответствия суммы наложенного платежа Отправки, указанной в Заявке, и суммы, указанной в сопроводительных документах к Отправке, Исполнитель руководствуется суммой, указанной в Заявке.
- 5.8. При отсутствии предварительной оплаты услуг или наличии задолженности, не оплаченной в установленный договором срок, Исполнитель вправе не приступать к выполнению заданий Клиента, приостановить доставку всех уже полученных Отправок Клиента и удерживать их до полной оплаты услуг Клиентом.

6. Недоставленные, неполученные и отказные отправки

- 6.1. Если Исполнителю не удастся получить или вручить Отправку, а равно Отправитель не отдаёт или Получатель отказывается принять Отправку, Исполнитель информирует об этом Клиента любым удобным для себя способом для принятия решения о дальнейших действиях.
- 6.2. Если Отправка доставляется до Терминала Исполнителя, она должна быть забрана Получателем не позже 4-го рабочего дня после поступления на Терминал Исполнителя.
- 6.3. Неполученные и отказные Отправки поступают на временное хранение на Терминале Исполнителя.
- 6.4. Временное хранение Отправок осуществляется в течение 1 месяца с момента поступления на Терминал Исполнителя.
- 6.5. По прошествии 1 месяца с момента поступления Отправки на Терминал Исполнителя Исполнитель

вправе:

- 6.5.1. По согласованию с Клиентом вернуть Отправку Отправителю или доставить другому Получателю, которого укажет Клиент
- 6.5.2. Утилизировать Отправку, если Клиент откажется от возврата, повторной доставки и дальнейшего хранения
- 6.6. При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресовкой, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифами.

7. Документация

- 7.1. Подтверждением приёма Отправки к доставке является подпись с расшифровкой Курьера (Фамилия и инициалы) на Накладной Исполнителя, один из экземпляров которой остается у Отправителя.
- 7.2. Подтверждением получения Отправки Получателем является подпись Получателя с расшифровкой (Фамилия и инициалы) на Накладной Исполнителя.

8. Аренда курьера

- 8.1. В рамках услуги «Аренда курьера»:
 - 8.1.1. Клиент самостоятельно ставит задачи Курьеру, управляет его работой и контролирует передвижения при выполнении его поручений. Исполнитель не несёт ответственность за сроки и корректность выполнения поручений Клиента, простои в работе Курьера и другие обстоятельства, которые Исполнитель не может контролировать.
 - 8.1.2. Время рассчитывается с момента прибытия Курьера на указанный Заказчиком адрес и до момента его убытия с последнего адреса, посещенного по поручению Заказчика. 15 минут после полного часа тарифицируются как полный час.
 - 8.1.3. Курьер не принимает и не перевозит Отправки с Объявленной ценностью. Ответственность за утрату или повреждение перевозимых находящихся в Аренде курьерами Отправок и/или денежных средств ограничивается размером тарифа за услугу Аренда курьера.
 - 8.1.4. Стоимость утраченного/поврежденного имущества должна быть документально подтверждена чеком, счётом или товарной накладной.

9. Обязательства клиента

- 9.1. Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Правил и Тарифов, относящихся к Отправителю и Получателю.
- 9.2. Клиент гарантирует, что:
 - 9.2.1. Своевременно предоставит необходимую и достоверную информацию в соответствии с п.1.12 настоящих Правил.
 - 9.2.2. Вес, габариты и количество вложений Отправки, указанные в Заявке, соответствуют их фактическим параметрам.
 - 9.2.3. Содержимое Отправки аккуратно и надёжно упаковано, а также верно маркировано с целью уберечь его от обычных рисков при транспортировке.
 - 9.2.4. Отправка не содержит наименований, перечисленных в п.2.1 настоящих Правил.
 - 9.2.5. Отправитель/Получатель обеспечит доступ Курьера к месту приёма/вручения Отправки.
- 9.3. В целях обеспечения безопасности доставки Клиент при размещении заявки обязан уведомить Исполнителя о наличии в Отправке Ценного груза.
- 9.4. Для Отправки с Объявленной ценностью Заказчик обязан указать в Заявке размер объявленной ценности в рублях РФ и зафиксировать это в Накладной Исполнителя.
- 9.5. К Отправке приложены все документы по её содержимому, которые обычно требуются государственными органами на пути ее следования. Эти документы должны быть вложены внутрь одной из Отправок или отправлены отдельным пакетом в составе данной Отправки. В обоих случаях такая Отправка должна быть промаркирована надписью: «Документы здесь».
- 9.6. Клиент обязан представить в минимально возможные сроки дополнительные документы по Отправке в случае соответствующих требований государственных органов. Клиент несет риск дополнительных расходов и/или убытков, которые могут возникнуть в связи с задержкой его Отправки государственными

органами для проверки. В случае возникновения у представителей контролирующих органов сомнений в достоверности представленной информации об Отправке, Клиент обязан предоставить подлинники документов или их надлежащим образом заверенные копии.

9.7. Отправитель обязан передать для доставки Отправку, а Получатель принять доставленную Отправку в течение 15 минут с момента прибытия Курьера на указанный в Заявке адрес. По истечении этого времени Исполнитель может по своему усмотрению покинуть адрес или дополнительно тарифицировать ожидание на адресе.

10. Ответственность исполнителя за несоблюдение сроков оказания услуг.

10.1. Исполнитель несёт ответственность за несоблюдение сроков оказания услуги с момента подтверждения Заявки.

10.2. Для услуг «Курьер сегодня» и «Курьер завтра» – стоимость услуги уменьшается на 50%, если услуга не будет оказана в полном объеме в установленный срок по вине Исполнителя.

10.3. Для опций «Временные ограничения» – стоимость дополнительной опции уменьшается на 100%, если услуга не будет оказана в установленный временной диапазон по вине Исполнителя.

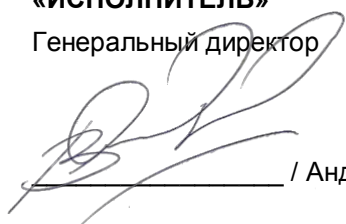
10.4. Для других услуг – в случае несоблюдения срока оказания услуги ответственность Исполнителя представляет собой уплату пени в размере 0,1% от стоимости услуги за каждые сутки просрочки, но не более стоимости услуги.

10.5. Исполнитель не несёт ответственность за несоблюдение сроков оказания услуг в любом из перечисленных случаев:

- в случае несоответствия информации, предоставленной Клиентом в Заявке, фактическим данным
- в случае, предусмотренном пунктом 2.2 и 2.4.3 настоящих Правил
- при наличии просроченной задолженности Клиента

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»

Генеральный директор



/ Андреев В.Н.