

Регламент оказания курьерских услуг

г. Москва

(вступает в силу 01.12.2021г.)

1. Общие условия

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора оказания курьерских услуг, Договора оказания курьером услуг (далее по тексту - «Договор», «Договоры»). Курьерские услуги оказываются ООО "Группа Система", адрес местонахождения: 129515, Г.Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Останкинский, б-р Звёздный, д. 10, стр. 1 (именуемого по тексту Регламента - «Маркетплейс»).

Маркетплейс имеет право привлекать третьих лиц – курьеров для оказания услуг по Договору оказания курьерских услуг.

Заказывая услуги, Клиент от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема заявки для доставки отправления. Передача Клиентом отправления Маркетплейсу означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий, изложенных в Договоре возмездного оказания курьерских услуг и настоящем Регламенте.

Оказывая курьерские услуги лицо, выступающее Исполнителем по Договору оказания курьером услуг, (далее – «Исполнитель») от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема заявки для доставки отправления. Прием Исполнителем отправления по поручению Маркетплейса означает полное и безоговорочное принятие Исполнителем условий, изложенных в Договоре оказания курьером услуг и настоящем Регламенте.

Под «отправлением» понимаются адресованные письменная корреспонденция, бандероли, посылки, а также иные вложения документарного и недокumentарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Под «накладной» понимается документ, оформляемый в трех 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 и порядок оплаты, уникальный номер или штрих-код. Накладная оформляется на основании данных, предоставленных Клиентом. Отметка о доставке/ вручении отправления проставляется получателем. Маркетплейсом может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки.

Для повышения сохранности отправления Маркетплейс использует дополнительные меры защиты.

Стоимость услуг, отраженная в настоящем Регламенте и Тарифах, действует при условии, если с Клиентом не согласована иная стоимость услуг.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Маркетплейсом в одностороннем не требующим согласования порядке. Маркетплейс публикует измененный Регламент в новой редакции за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на сайте Исполнителя <https://dostavka360.ru/> (далее «сайт»). Клиент, Исполнитель подтверждают, что нахождение Регламента на сайте достаточно, чтобы считать, что они исходят от Маркетплейса.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения в настоящем Регламенте.

2. Условия приема отправления

Уполномоченное лицо Маркетплейса в присутствии Клиента вправе досмотреть любое отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию отправления, а также на наличие в отправлении запрещенных к пересылке предметов. Вскрытие производится Клиентом.

В случае отказа Клиента во вскрытии отправления, Маркетплейс вправе отказать в принятии отправления для последующей доставки. Уполномоченное лицо Маркетплейса вправе потребовать от отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства). Маркетплейс имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международным законодательством. При этом Маркетплейс при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Клиента или его представителя посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи о наступлении подобного случая. Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование отправления, в заявленные Маркетплейсом сроки доставки отправления не включаются. С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются Регламентом, Клиент может ознакомиться на сайте. Маркетплейс предоставляет возможность проставления отметок получателем о вручении отправления следующим способом: подпись получателя на накладной, представляемой Маркетплейсом.

3. Условия невозможности приема/доставки отправок:

Маркетплейсом вправе отказать от оказания услуг доставки отправок в случае отказа Клиента предоставить Маркетплейсу необходимую для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию. Отправление не доставляется по адресам абонентных ящиков или с указанием только почтовых индексов. Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций осуществляется Маркетплейсом без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях.

Отправление не может быть принято для доставки в следующих случаях:

- отправление 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;

- отправление содержит запрещенное к пересылке вложение (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).

4. Отслеживание пути отправления:

Отслеживание этапов доставки отправления можно осуществлять посредством телефонной или электронной связи, в т.ч. посредством мессенджеров.

5. Основные условия оказания услуг по типу доставки отправлений – «доставка».

Заявка на доставку отправлений направляется Клиентом на сайте Маркетплейса или с использованием средств электронной/телефонной связи.

Заявка должна содержать следующую информацию:

страна, город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны получателя и отправителя, общую характеристику отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, объявленная ценность груза.

В момент принятия отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной передается Клиенту, остальные прикладываются к соответствующему отправлению. Норма времени на прием/ вручение отправления составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента приема/ вручения отправления (подписание 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 груза к отправке и т.п.), курьер Маркетплейса вправе покинуть территории данного адреса либо зафиксировать время приезда и ожидать отправителя/получателя, в целях приема/вручения отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15 минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Клиентом и Маркетплейсом. Отправления принимаются в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Маркетплейс не принимает к доставке отправления с пересчетом внутренних вложений. Иное возможно только по дополнительному соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет Клиент (отправитель). В случае видимых нарушений упаковки Клиент/получатель вправе требовать от курьера Маркетплейса участвовать в досмотре содержимого и составление двустороннего коммерческого акта по форме, предоставленной Маркетплейсом. Отправитель должен заявить о необходимости дополнительных документов (товарные накладные, счета-фактуры, др.), при наличии таковой. Лицо, не состоящее в соответствующих отношениях с Маркетплейсом, предоставляющие права доставки отправлений, не имеет права расписываться во внутренних документах отправителя.

6. Условие доставки отправлений

Маркетплейс предпримет все зависящие от него меры для своевременной доставки отправления в соответствии с заявленными сроками. Срок доставки отправления исчисляется в рабочих днях с первого рабочего дня, следующего за днем получения отправления к доставке. Отправления доставляются Маркетплейсом в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Отправление доставляется по адресу получателя, указанному в накладной Клиентом путем его вручения физическому лицу, указанному в качестве получателя в накладной. При отсутствии данных лица получателя, иных прямых указаний Клиента допускается

выдача отправлений по адресу доставки иному лицу. Вручение отправлений юридическому лицу, являющемуся получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. При этом отправитель может указать в накладной контактное лицо организации, являющейся получателем, но это не влечет обязательство Маркетплейса вручить отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя получателя на получение отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение отправления, в том числе исходя из того, что представитель получателя находится по адресу получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресовано отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся получателем, а также из иных обстоятельств, из которых могут явствовать указанные полномочия в каждом конкретном случае. При невозможности вручения отправления получателю, отправление может храниться на складе Маркетплейса. По истечении 3 (трех) рабочих дней, начиная с 4-х суток, плата за хранение осуществляется по Тарифам, которые размещены на сайте (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день. При не востребованности отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления получателя о необходимости получения, отправление возвращается Клиенту. При этом Клиент обязан оплатить Маркетплейсу понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом отправления и повторными доставками. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату отправления устанавливается по Тарифам, установленным Маркетплейсом на сайте. В случае письменного отказа получателя и Клиента от получения отправления либо в случае невостребованности отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке отправления) в течение 2 (двух) месяцев с момента передачи отправления Маркетплейсу для доставки, право собственности на соответствующее отправление переходит к Маркетплейсу.

7. Объявление ценности отправления

При объявлении ценности отправления до 10 000 (десяти) тысяч рублей, дополнительная плата с Клиента не взимается. При объявлении ценности отправления более 10 000 (десяти) тысяч рублей, с Клиента может взиматься дополнительная плата в размере 1% от объявленной ценности отправления

Доставка отправлений осуществляется по принципу ограниченной ответственности Маркетплейса (раздел 12 Регламента).

8. Дополнительные услуги

Доставка тяжеловесных отправлений: одно место отправления, вес которого превышает 30 кг, отправления, размер одной из сторон которого превышает 1,5 м., а именно стоимость и возможность доставки отправления, согласовывается дополнительно при размещении заявки.

Ожидание курьера более 15 мин: к приезду курьера отправления должны быть сосредоточены в адресе приема и подготовлены к передаче. Курьер может ожидать передачи или получения отправления не более 15 минут. В случае, если курьер дожидается приема или передачи отправления более 15 минут, взимается дополнительный сбор в размере 150 руб. за каждые последующие 15 минут. Повторная

поездка: если по вине Клиента не был осуществлен прием/доставка отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовалась повторная поездка курьера, то плательщиком по накладной оплачивается дополнительная стоимость. Удаленный район: когда прием или доставка отправления курьером осуществляется из/в удаленный район города, взимается дополнительная плата. Размер дополнительной платы зависит от удаленности района приема, веса отправления и направления доставки.

9. Сроки и время доставки

Сроки доставки отражены на сайте в соответствующих разделах Тарифов.

Сроки исчисляются в рабочих днях. День приема отправления не учитывается в исчислении срока доставки, при этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями, обстоятельствами непреодолимой силы. Со своей стороны Маркетплейс гарантирует уведомление Клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронный адрес Клиента.

Маркетплейс оставляет за собой право в декабре месяце (начала празднования Нового Года, Новогодние каникулы) изменить сроки доставки отправок в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с Клиентом.

При описанных ситуациях доставка отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

10. Расчеты оплаты и тарификация отправок

Маркетплейс осуществляет расчет оплаты за доставку отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объема производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см).

Маркетплейс имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов.

Клиент оплачивает или возмещает в пользу Маркетплейса все платежи за доставку отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Маркетплейсом, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости отправления для доставки согласно положениям настоящего Регламента, в соответствии с законодательством страны отправления, получения.

11. Стоимость курьерских услуг и порядок их изменения

Маркетплейс вправе в одностороннем не требующем согласования порядке изменять Тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Маркетплейс публикует соответствующие изменения за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на сайте.

Клиент, Исполнитель подтверждают, что нахождение изменений на сайте Маркетплейса достаточно, чтобы считать, что они исходят от Маркетплейса.

12. Ответственность Маркетплейса

Договорные отношения между Маркетплейсом и Клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность Маркетплейса является ограниченной (ч. 2 ст. 400 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Маркетплейс несет ответственность за задержку в доставке отправления (свыше трех суток) в размере 1 % (одного процента) за каждый рабочий день просрочки от стоимости доставки отправления, но не более общей стоимости доставки отправления.

Размер ответственности Маркетплейса относительно отправления:

– в случае полной утраты или полного повреждения (порчи) отправления - в размере стоимости услуг Маркетплейса по доставке соответствующего отправления и дополнительной компенсации в размере объявленной цены груза.

– в случае частичного повреждения (порчи) или утраты части отправления - в размере части стоимости услуг Маркетплейса по доставке отправления в полном объеме пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более суммы объявленной цены груза.

Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба отправлению в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Маркетплейсу документы, подтверждающие фактическую стоимость отправления и право собственности Клиента на отправление, в случае повреждения отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Клиент предоставляет заключение экспертной организации.

Маркетплейс не возмещает упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента.

Клиент в полном объеме возмещает причиненные Маркетплейсу убытки, в том случае, если при сдаче отправления к доставке не заявит о том, что вложение относится к категории опасных или запрещенных, а также в случае, если Клиент не обеспечит возложенную на него обязанность по упаковке опасных грузов в соответствии с требованиями правил перевозки опасных грузов. В случае, если Клиент передал Маркетплейсу для доставки отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, не заявив об этом Маркетплейсу, Клиент возмещает Маркетплейсу причиненные убытки, связанные с передачей такого отправления Маркетплейсу в полном объеме.

13. Гарантии Клиента

Клиент гарантирует реализацию, наличие, соблюдение следующих условий:

– все сведения, представленные Клиентом или его представителями, являются 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;

– отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Маркетплейсом месте. Если отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Маркетплейса, то время ожидания курьера оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги;

- принятие необходимых мер по защите отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки отправления к месту его приема Маркетплейсом;

- обеспечение отправления необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности;

- упаковка отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Маркетплейс не несет ответственность за целостность и сохранность отправления. 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/к эксперту, в целях проведения экспертизы.

- сопроводительные документы/накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательного для исполнения;

- обеспечение свободного доступа к адресу (месту) приема/доставки отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности, и т.д.);

- соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Российской Федерации, страны приема/вручения отправления.

14. Независимые от Маркетплейса обстоятельства

Маркетплейс не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по Договору с Клиентом и настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независимыми от Маркетплейса обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;

- обстоятельства непреодолимой силы: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.,

- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами отправления, даже если о них было сообщено Маркетплейсом Клиентом в момент оформления заявки, передачи отправления, оформления накладной;

- любые действия или бездействия лиц, не являющихся уполномоченными лицами Маркетплейса, а именно: Клиента, получателя/отправителя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;

- предоставление Маркетплейсу для доставки отправления, опасного/запрещенного к доставке (пересылке);

- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;

- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;

- отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, 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 вложения в отправление;
- факт пропажи, порчи отправления (части вложения) был установлен после получения отправления получателем;
- при изменении даты/адреса получения отправления по инициативе Клиента/получателя/отправителя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора с Клиентом (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

15. Независимость положений

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

Клиент подтверждает, что условия Регламента Маркетплейса не ущемляют законных прав Клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Маркетплейсом (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).

Положения настоящего Регламента применяются к Клиенту, выступающего таковым по Договору оказания курьерских услуг, заключенного с Маркетплейсом как с «Исполнителем». Положения настоящего Регламента применяются к лицу, выступающему Исполнителем по Договору оказания курьером услуг, заключенного с Маркетплейсом. Положения Регламента, публикуемого Маркетплейсом, применяются Маркетплейсом как стороной по Договорам в соответствующем статусе, вне зависимости от названия Маркетплейса в этих Договорах Маркетплейса как стороны по этим Договорам.
