

# РЕГЛАМЕНТ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ

## 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор»), оказываемых курьерской службой ООО «Континенталь Линк –М».

Заказывая услуги Исполнителя, Отправитель, (в дальнейшем по тексту Клиент), тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема Исполнителем Отправления для доставки конечному получателю. Передача Клиентом Отправления Исполнителю, означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий изложенных в Договоре возмездного оказания курьерских услуг и настоящем Регламенте.

Под Отправлением понимаются адресованные письменная корреспонденция, бандероли, посылки, а также иные вложения документарного и не документарного 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 заполняется Исполнителем на основании данных предоставленных Клиентом в офисе или при приезде курьера, после заполнения накладной ее подписывает Отправитель и один экземпляр отдается ему на руки.

Отметка о доставке Отправления ставится Получателем. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки. Для повышения сохранности Отправления Исполнитель использует дополнительные меры защиты.

Стоимость услуг, отражённая в настоящем Регламенте, действует при условии, если Клиентом не согласована иная стоимость услуг, установленная в отдельном приложении к Договору.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем безакцептном порядке. Исполнитель публикует измененный Регламент в новой редакции за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru). Клиент подтверждает, что нахождение Регламента на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения в настоящем Регламенте.

### 1.1 Список условных обозначений:

**Клиент** — (Отправитель) Плательщик по услуге

**Получатель** — конечный получатель Отправления

**Тип заказа «Доставка»** - доставка Отправлений документарного и не документарного характера организациям и частным лицам.

Уполномоченный сотрудник Исполнителя 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, Исполнитель вправе отказать в принятии Отправления для последующей доставки.

Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

Исполнитель 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 Исполнитель 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 Отправлений, в заявленные Исполнителем сроки доставки Отправлений не включаются.

С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются Регламентом, Клиент может ознакомиться на сайте [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru).

Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о вручении Отправления следующим способом:

- подпись Получателя на бумажной накладной Исполнителя.

### **1.2 Условия невозможности забора / доставки Отправлений:**

Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется приём груза без подписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в том случае, если:

- Оно относится к категории опасных материалов или отправлений, 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). Список запрещенных к пересылке Отправлений размещен на сайте [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru)

### **1.3 Отслеживание заказов:**

Отслеживание этапов доставки Отправления можно осуществлять посредством телефонной или электронной связи.

## **2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ДОСТАВКА»:**

### **2.1 Оформление заявки на доставку Отправления**

Заявка на доставку Отправлений направляется Клиентом посредством функции «обратной связи» на официальном сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru); с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, объявленная ценность груза. При объявлении ценности груза до 5 (пяти) тысяч рублей, обеспечительная плата с Клиента не берется. При объявлении ценности груза более 5 (пяти) тысяч рублей с Клиента берется обеспечительная плата в размере 1% от объявленной ценности груза.

В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной передается Клиенту, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

Норма времени на забор / вручение Отправления составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора / 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 Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора / вручения Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15-ти минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Клиентом и Исполнителем.

Отправления принимаются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Исполнитель 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 Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составление двустороннего коммерческого акта по форме, установленной Исполнителем.

Отправитель должен заявить если ему нужны будут дополнительные документы (товарные накладные, счета-фактуры, др.). Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

## **2.2 Условие доставки Отправлений**

Исполнитель 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 исполнителем 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 иных прямых указаний Клиента или Получателя 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 Исполнителя 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 Исполнителя. После 3-х рабочих дней, начиная с 4-х суток, плата за хранение осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru) (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 Исполнителю 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 Исполнителем на сайте Исполнителя: [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru)

В случае письменного отказа Получателя и Клиента от получения Отправления, либо в случае не востребоваемости Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, право собственности на соответствующее Отправление переходит к Исполнителю.

### **2.3 Объявление стоимости Отправления**

Доставка Отправлений осуществляется по принципу ограниченной ответственности Исполнителя (раздел 8 настоящего Регламента).

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СБОРОВ.**

Тарификация на дополнительные сборы и услуги на указаны на сайте Исполнителя: [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru)

### **3.1.Сборы**

Тяжеловесные Отправления: одно место Отправления, вес которого превышает 30 кг, отправления, размер одной из сторон которого превышает 1,5 м., стоимость и возможность доставки Отправления, согласовывается дополнительно при размещении заявки.

Ожидание курьера более 15 мин: к приезду курьера Отправление должно быть подготовлено. 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.

Повторная поездка: если по вине Клиента не был осуществлен забор/доставка Отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовалась повторная поездка курьера, то плательщиком по накладной оплачивается дополнительный сбор.

Удаленный район: когда забор или доставка Отправления курьером осуществляется из/в удаленный район города, взимается дополнительная плата. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

При объявлении ценности груза до 5 (пяти) тысяч рублей, обеспечительная плата с Клиента не берется. При объявлении ценности груза более 5 (пяти) тысяч рублей, Клиента берется обеспечительная плата в размере 1% от объявленной ценности груза.

### **3.2.Дополнительные услуги:**

- Прием и доставка Отправлений после 18.00;
- Упаковка Отправлений;
- Аренда курьера;
- Хранение Отправления на складе Исполнителя;
- Покупка подарка;
- Sms-уведомления;
- Подъем на этаж;
- Доставка лично в руки;
- Скан документов;

Подробное описание, порядок и стоимость оказания дополнительных услуг, размещено на сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru).

## **4. СРОКИ И ВРЕМЯ ДОСТАВКИ.**

**4.1** Сроки доставки отражены на сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru). 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. Со своей стороны Исполнитель гарантирует уведомление Клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронные адрес Клиента.

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

**4.3** При описанных ситуациях доставка Отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

## **5. РАСЧЕТЫ ОПЛАТЫ И ТАРИФИКАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ.**

**5.1** Исполнитель 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) .

**5.2** Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов.

**5.3** Клиент оплачивает или возмещает в пользу Исполнителя все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости Отправления для доставки согласно положениям настоящего Регламента.

## **6. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ИЗМЕНЕНИЯ.**

**6.1** Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru). Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

**6.2** Все цены, указанные в настоящем Регламенте действительны на отправки, если иное не установлено в Приложении к Договору.

**6.3** Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки за объем отправок в соответствии с системой скидок, опубликованной на сайте Исполнителя [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru).

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ.**

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

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

**7.2** Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления:

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления - в размере стоимости услуг Исполнителя 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 Исполнителя по доставке всего Отправления 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.
- **7.3** Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие реальную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, в случае повреждения Отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Клиент предоставляет заключение экспертной организации.

**7.4** Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента.

**7.5** Клиент в полном объеме возмещает причиненные Исполнителю 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 Исполнителю для доставки отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным,

железнодорожным, либо авиатранспортом, не заявив об этом Исполнителю, Клиент возмещает Исполнителю причиненные убытки, связанные с передачей такого Отправления Исполнителю в полном объеме.

## **8. ГАРАНТИИ КЛИЕНТА.**

**8.1** 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.

**8.2** Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Исполнителя, то время ожидания курьера оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

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

**8.4** Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности.

**8.5** Упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель 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.

**8.6** Накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательного для исполнения;

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

**8.8** Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Российской Федерации.

## **9. НЕЗАВИСИМЫЕ ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.**

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

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке) (перечень размещен на сайте Исполнителя: [www.pochtoff74.ru](http://www.pochtoff74.ru)).
- 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;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

## **10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.**

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

**10.2** Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 15-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес rochtoff74@yandex.ru.

**10.3** Основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо не сохранности Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

**10.4** Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10-ть рабочих дней с момента получения претензии.

**10.5** В случае не урегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению у мировых судей и в федеральных судах города Магнитогорска или Челябинска, в Арбитражном суде Челябинской области в порядке, установленном действующим гражданско-процессуальным / арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

## **11. НЕЗАВИСИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ.**

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

**11.2** Клиент и Исполнитель подтверждают, что условия Регламента не ущемляют законных прав Клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Исполнителем (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).