

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

в редакции от «19» ноября 2020г.

Правила оказания услуг (далее – Правила) – установленные Исполнителем и обязательные для Заказчика требования, определяющие и регулирующие правоотношения между Исполнителем (Агентом) и Заказчиком (Принципалом), осуществляющим деятельность в сфере розничной продажи товаров дистанционным способом (Интернет-магазин, телемагазин и пр.), возникающие в процессе оказания Заказчику (Принципалу) особых/специальных услуг, а так же иных дополнительных услуг и опций в рамках заключенного между сторонами договора.

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Заказчик (Принципал)** - Юридическое лицо или Индивидуальный предприниматель, обратившийся к Исполнителю и заключивший с ним договор на оказание перечисленных в настоящих Правилах услуг.

**Договор** – настоящий договор, а также иные документы и извещения в электронном виде, публикуемые в Личном кабинете Заказчика в соответствии со ст. 160 ГК РФ. Заключается путем его полного и безоговорочного акцепта Заказчиком без подписания его Сторонами, в связи с чем, согласно ст.ст. 434, 438 ГК РФ, акцептованный Заказчиком настоящий Договор равносителен подписанному Сторонами договору на бумажном носителе

**Адресный бланк (далее Накладная)** – документ с изложением условий доставки отправления, оформляемый при доставке каждого отдельного отправления. (рис.1)

**Грузовая марка** – документ Исполнителя, оформляемый при приемке от Заказчика отправок, маркированных штрих кодом. (рис. 2)

**Маршрутный лист** – дополнительный документ Исполнителя, согласно которому осуществляется вручение отправления получателю. Применяется при оформлении отправок Грузовыми марками. (рис.3)

**Сроки доставки** - период времени или временной интервал, в течении которого Исполнитель обязуется оказать услугу по доставке отправления. Сроки доставки отправок начинают исчисляться на следующий рабочий день с момента фактического приема отправок от Заказчика (Отправителя)

**Товар** – различного рода товары, принадлежащие Заказчику

**Получатель** - третье лицо, являющееся потребителем, из числа неограниченного круга физических или юридических лиц, желающее заключить с Заказчиком договор розничной купли-продажи Товара, и в адрес которого осуществляется доставка вышеуказанного Товара.

**Заказ** - указанный в Поручении (заявке) Товар, в отношении которого между Получателем и Заказчиком (Принципалом) заключается договор розничной купли-продажи.

**Поручение** - надлежащим образом оформленная и своевременно переданная от Заказчика (Принципала) к Исполнителю (Агенту) заявка, содержащая информация о Получателе, с которым заключен договор розничного купли-продажи Товара, а также о Товаре, подлежащим доставке и передаче Получателю. Правила подачи поручения отражены в п. 4.1.1.

**Платеж** - передача Получателем через Исполнителя (Агента) в пользу Заказчика (Принципала) наличных или безналичных денежных средств в счет оплаты цены доставленного Товара и стоимости его доставки до Получателя.

**Экспресс-отправление** - курьерское или почтовое отправление с объявленной ценностью, содержащее в качестве вложения Товар, подлежащее доставке и вручению Получателю согласно Поручения Заказчика (Принципала). Стандартным экспресс-отправлением является отправление весом до 30 (тридцати) кг., с габаритами, не превышающими 330 (триста тридцать) см. в обхвате или по сумме трех измерений (длина + высота + ширина < 330 см.).

**Объявленная ценность** - под «объявленной ценностью» Стороны понимают оценку стоимости вложения, определенную Заказчиком (Принципалом). Объявленная ценность не может быть выше розничной (продажной) стоимости Товара.

Опция, при которой ответственность Исполнителя за утрату/порчу Товара, устанавливается в размере стоимости Товара, определенной Заказчиком, но не более розничной (продажной) стоимости Товара. За применение данной опции Заказчик обязан уплатить Исполнителю сбор в размере, определенном условиями заключенного между ними договора.

отправления с «объявленной ценностью» принимаются к доставке при условии, что заявленная Заказчиком (Принципалом) стоимость товарного вложения отправления не превышает 100 000 (сто тысяч) рублей и соответствует розничной (продажной) стоимости вложения. Доставка экспресс-отправлений с «объявленной ценностью», размер которой превышает вышеуказанную сумму, согласовывается сторонами дополнительно.

**Пункт выдачи заказов (ПВЗ)** – помещение в которых Исполнитель (Агент) как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц, осуществляет деятельность по оказанию услуг по настоящему Договору.

Размещая заявку на доставку отправления, подлежащего выдаче через ПВЗ, Заказчик (Принципал) заявляет и гарантирует, что ознакомлен с адресами ПВЗ, с графиком работы ПВЗ, со сроком хранения отправления, а также с требованиями, предъявляемыми к весовым, габаритным характеристикам экспресс-отправлений, информация о которых размещена на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

**Почтомат** - автоматизированные места приема и выдачи экспресс-отправлений для отправителей и получателей без непосредственного участия представителей Исполнителя (Агента).

Размещая заявку на доставку отправления, подлежащего выдаче через почтомат, Заказчик (Принципал) заявляет и гарантирует, что ознакомлен с адресами почтоматов, с графиком работы почтоматов, со сроком хранения отправления, а также с требованиями, предъявляемыми к весовым, габаритным характеристикам экспресс-отправлений, информация о которых размещена на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

**Доставка «Дверь-Дверь»** - услуга по приемке экспресс-отправлений от Заказчика (Принципала) по указанному им адресу, их последующая доставка в населенный пункт назначения и выдача Получателю по на указанному Заказчиком (Принципалом) адресу.

**Доставка «Склад-Склад»** - услуга по приемке экспресс-отправлений от Заказчика (Принципала) на ПВЗ/складе Исполнителя (Агента) или уполномоченного им третьего лица, последующая их доставка в населенный пункт назначения и вручение Получателю на указанном Заказчиком (Принципалом) ПВЗ способом, при котором Получатель самостоятельно прибывает в ПВЗ и забирает отправление «самовывозом» в течение заявленного срока хранения.

**Доставка «Склад-Дверь»** - прием экспресс-отправлений от Заказчика (Принципала) на ПВЗ/складе Исполнителя (Агента) или уполномоченного им третьего лица и их последующая доставка в населенный пункт назначения на указанный Заказчиком в Поручении адрес.

**Доставка «Дверь-Склад»** - прием экспресс-отправлений от Заказчика (Принципала) по указанному им адресу последующая их доставка в населенный пункт назначения и вручение Получателю на указанном Заказчиком (Принципалом) ПВЗ способом, при котором Получатель самостоятельно прибывает в ПВЗ и забирает отправление «самовывозом» в течение заявленного срока хранения.

**Информационная Система (ИС)** – база данных Исполнителя (Агента), в которой формируются заявки/поручения и отражаются все операции Исполнителя (Агента), а именно: приемка заказов/товаров, выдача заказов/товаров, отказы Получателей, истечение срока хранения отправок, возврат отправок, а так же иная информация, используемая Сторонами для обмена документами и информацией в электронном виде. Детальное описание работы в ИС содержится по ссылке: <https://lk.cse.ru/help/integration>

**Личный кабинет** – электронный сервис Исполнителя (Агента), расположенный по адресу <https://lk.cse.ru/>, позволяющий Заказчику (Принципалу) после прохождения регистрации формировать заявки/поручения, получать информацию о состоянии расчетов с Исполнителем (Агентом), выбирать и конкретизировать услуги Исполнителя (Агента), сообщать Исполнителю (Агенту) информацию, а так же совершать иные юридически и фактически значимые действия, касающиеся правоотношений Заказчика (Принципала) и Исполнителя (Агента).

**Опасные грузы** - к опасным грузам относятся любые вещества, материалы, изделия, отходы производственной и иной деятельности, которые в силу присущих им свойств и особенностей могут при транспортировке

создавать угрозу для жизни и здоровья людей, нанести вред окружающей природной среде, привести к повреждению или уничтожению материальных ценностей.

Опасные грузы распределяются на классы в соответствии с Межгосударственным стандартом ГОСТ 19433-88 «Грузы опасные. Классификация и маркировка».

Информация о полном перечне опасных грузов размещена по адресу: <https://www.cse.ru/files/1429/>

**Запрещенные грузы** - категории товаров, запрещённые к ввозу / вывозу / транзиту / перевозке законодательством Российской Федерации.

Информация о полном перечне запрещенных грузов размещена по адресу: <https://www.cse.ru/files/384/> .

**Консолидированный сбор** – сбор отправлений, в составе партии груза на Складе Заказчика.

**Опись вложимого** – документ, в котором отражается юридически значимое описание содержимого.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Правоотношения Сторон в рамках оказания услуг по доставке отправлений регулируются следующими нормативными актами:

2.1.1. Гражданский кодекс Российской Федерации.

2.1.2. Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи».

2.1.3. Приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 87-ФЗ «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

2.1.4. Правила оказания услуг (в редакции, действующей на момент приёма отправления к доставке, либо начала оказания услуг).

2.1.5. Договор о предоставлении услуг

## **3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

### **3.1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ**

#### **3.1.1. ДОСТАВКА ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ**

3.1.1.1 В рамках данной услуги Исполнитель осуществляет курьерскую/почтовую доставку экспресс-отправлений Заказчика, содержащих Товар и сопроводительную документацию, в адрес третьих лиц, являющихся Получателями Товара, указанных в заявке и адресном бланке/накладной и/или маршрутном листе. Виды услуги по доставке экспресс-отправлений:

- «дверь - дверь»;
- «склад – склад»;
- «склад – дверь»;
- «дверь – склад».

3.1.1.2. Вышеперечисленные услуги по выбору Заказчика могут оказываться в двух режимах срочности доставки:

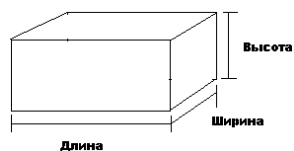
- «Срочная» - услуга по наиболее быстрой доставке товаров наземным и/или воздушным транспортом.

- «Стандартная» - наиболее экономичная услуга по доставке товаров наземным транспортом в оптимальные сроки.

3.1.1.3. Стоимость услуг Исполнителя определяется как сумма стоимости доставки, рассчитываемая согласно тарифам, и Топливной надбавки, рассчитываемой в процентах от соответствующего тарифа на доставку. Тарифный сборник, а также информация о размере Топливной надбавки публикуются на официальном сайте Исполнителя [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

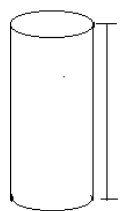
3.1.1.4. В случае, если вес и габариты отправления превышают стандарт, то к стоимости услуги по доставке применяется повышающий коэффициент, указанный в Тарифном сборнике на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

3.1.1.5. Расчет стоимости доставки производится по фактическому значению физического веса отправления с упаковкой. Округление веса производится в сторону увеличения по тарифной шкале до целого значения в килограммах. Если объемный вес отправления превышает вес физический, то для целей расчета стоимости доставки отправления принимается его объемный вес. Объемный вес отправления рассчитывается исходя из размеров его упаковки по формуле:



Для коробки:

Длина (см) x ширина (см) x высота(см) = объёмный вес (кг)  
5000



Для рулона: Площадь круга (см<sup>2</sup>) x Высота (см) = объёмный вес (кг)  
5000

Площадь круга =  $\pi R^2$ , где R- радиус круга (см),  $\pi = 3.14$   
Вес отправления, состоящего из нескольких мест,  
определяется суммированием веса каждого места.

3.1.1.6. При подготовке отправления к доставке, в процессе обработки отправлений в логистическом центре, Исполнитель вправе проверить правильность заявленных Заказчиком в заявке и/или в адресном бланке (накладной) показателей объемного и физического веса отправления на специальном сертифицированном оборудовании. В случае выявления факта расхождения заявленных Заказчиком данных, фактическим показателям (определенным на спецоборудовании), за основу определения стоимости услуги доставки берется наибольший фактический объемный или физический вес отправления, установленный Исполнителем. В таком случае Заказчик обязан оплатить услугу по доставке отправления исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем согласно определенным им показателям. В случае если отправление состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из большего показателя объемного или физического веса.

3.1.1.7. Услуги по доставке экспресс-отправлений оказываются как в отношении предоплаченных товаров, так и совместно с услугами по приему наложенных платежей.

3.1.1.8. В целях обеспечения исполнения Исполнителем своих обязательств по Договору Заказчик передает Исполнителю персональные данные Получателей, при этом заверяет и гарантирует, что получил и имеет согласие Получателей на обработку их персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес, номер и дату выдачи документа, удостоверяющего личность, а также данные об органе, выдавшем данный документ) как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом.

### 3.1.2. ПРИЁМ НАЛОЖЕННОГО ПЛАТЕЖА ПРИ ДОСТАВКЕ ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ.

3.1.2.1. В рамках данной услуги Исполнитель по поручению/заявке Заказчика осуществляет прием от Получателей платежей в наличной и безналичной форме, уплачиваемых последними в счет оплаты цены Товара и стоимости его доставки, и их последующее перечисление на расчетный счет Заказчика.

3.1.2.2. Услуга по приему наложенного платежа не является самостоятельной и не оказывается отдельно от остальных услуг, поскольку неразрывно связана и оказывается одновременно с услугой по доставке и вручению Получателям экспресс-отправлений, содержащих товарное вложение, в отношении которого между Заказчиком и Получателем заключается договор розничной купли-продажи.

3.1.2.3. При оформлении поручения/заявки на оказание данной услуги, Заказчик обязан передать Исполнителю сведения согласно перечня, определенного ст. 4.7. Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа», необходимые для надлежащего оформления кассового чека, выдаваемого Исполнителем Получателю (наименование товара/услуги и их количество, артикул товара, цена каждой единицы товара/услуги, размер ставки НДС) при приеме денежных средств.

3.1.2.4. За услугу по приему наложенных платежей Заказчик обязан уплатить Исполнителю вознаграждение в размере, определенном условиями заключенного между ними Договора.

3.1.2.5. В случае привлечения Исполнителя к ответственности по причине не предоставления Заказчиком информации, указанной в п. 3.1.2.3. настоящих Правил, либо предоставления Заказчиком недостоверной/ненадлежащей информации, Заказчик обязуется возместить Исполнителю все убытки, понесенные им в связи с вышеуказанными обстоятельствами.

## 3.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ/СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

3.2.1. В рамках основных Услуг Заказчику по его поручениям/заявкам могут быть оказаны следующие дополнительные услуги и опции:

**3.2.1.1. СМС информирование получателя** – по заявке Заказчика извещение Получателя посредством СМС сообщения на номер его мобильного телефона о статусах доставки: выдаче отправления в доставку, дате доставки в город назначения сумме наложенного платежа.

**3.2.1.2. Возврат сопроводительных документов (Заказчику)** – услуга по сбору документов во время вручения экспресс-отправлений Получателю и услуга по возврату Заказчику подписанных Получателем сопроводительных документов либо документов, которые Получатель должен предоставить представителю Исполнителя по согласованию с Заказчиком.

Услуга по возврату документов подлежит оплате Заказчиком по соответствующему тарифу.

**3.2.1.3. Возврат товара (Возврат недоставленных отправлений)** – услуга по возврату в адрес Заказчика экспресс-отправлений, доставка которых в адрес Получателей не представилась возможной, либо от получения которых Получатели отказались.

Возврат Клиенту недоставленных отправлений осуществляется Исполнителем на основании возвратной накладной. Заказчик в момент приемки от Исполнителя возвращаемых экспресс-отправлений обязан проверить целостность их упаковок, сверить соответствие их фактического количества заявленному в возвратной накладной, а также подписать и заверить фирменной печатью или штампом возвратную накладную. При возникновении расхождений в фактическом количестве возвращаемых отправлений, Заказчик обязан проставить соответствующую отметку на возвратной накладной, указав количество и перечень фактически принимаемых отправлений, а также оформить в произвольной форме акт о выявленных расхождениях. Акт оформляется с обязательным участием представителя Исполнителя. При необоснованном отказе Заказчика подписать возвратную накладную (в том числе с учетом расхождений), Исполнитель вправе отказать в передаче возвращаемых отправлений Заказчику без какой-либо ответственности для себя, а также потребовать от Заказчика возмещения Исполнителю убытков, связанных с необоснованным прогоном транспортного средства, на котором перевозятся такие отправления, в размере тарифа на доставку, а также оплатить услуги по погрузочно-разгрузочным работам и сверхнормативному хранению. Каждая следующая попытка возврата отправлений оплачивается дополнительно по тарифу на доставку.

**3.2.1.4. Доставка лично в руки** – услуга по вручению отправления лично в руки Получателю, указанному Заказчиком поручению/заявке Исполнителю. Экспресс-отправление вручается Получателю при условии предъявления последним документа, удостоверяющего личность. Отправление может быть вручено представителю Получателя, полномочия которого удостоверены нотариально заверенной доверенностью. Заказчик обязан уведомить Получателя о необходимости предоставления представителю Исполнителя удостоверяющих документов, либо соответствующей доверенности. Отказ Получателя от предоставления вышеуказанных документов признается как отказ Получателя в получении отправления, о чем представитель Исполнителя делает соответствующую отметку в накладной/маршрутном листе.

**3.2.1.5. Проверка комплектности** – услуга по предоставлению возможности проверки Получателем соответствия доставленного товара заказанному (внешний осмотр).

- Если доставленный товар не соответствует заказанному, либо имеются внешние повреждения заводской упаковки, то представитель Исполнителя просит Получателя подписать накладную или иной сопроводительный документ с проставлением соответствующей отметки (неверный заказ, внешние повреждения). В случае отказа Получателя, представитель Исполнителя фиксирует данный факт в накладной, маршрутном листе или ином сопроводительном документе и заверяет запись собственноручной росписью и указанием ФИО.

- При оказании данной услуги риски повреждения Получателем заводской упаковки полностью ложатся на Заказчика.

Факт повреждения заводской упаковки фиксируется представителем Исполнителя в сопроводительных документах.

Стоимость услуги при условии времени ожидания курьера до 15 минут входит в стоимость услуги по доставке.

- Данный сервис имеет ограниченную территориальность, которую можно уточнить на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

**3.2.1.6. Переадресация** – по поручению/заявке Заказчика экспресс-отправление может быть доставлено Получателю по новому адресу (переадресация).

**3.2.1.7. Доставка в вечернее время** - услуга по доставке экспресс-отправлений во временной интервал после 18-00 и до 22-00 в будние дни. Данный сервис имеет ограниченную территориальность, которую можно уточнить на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).



3.2.1.8. **Доставка в выходной день** - услуга по доставке экспресс-отправлений в выходные дни. Данный сервис имеет ограниченную территориальность, которую можно уточнить на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

3.2.2. Стоимость дополнительных услуг отражена в Тарифном сборнике (калькуляторе) размещенном на сайте [www.cse.ru](http://www.cse.ru).

## **4. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТ**

### **4.1. Размещение заказа**

4.1.1. Поручение оформляется заявкой Заказчика (по средством ЛК или api-интеграции), в порядке, указанном для ЛК по ссылке - <https://lk.cse.ru/>, для api-интеграции по ссылке <https://lk.cse.ru/help/integration>

Перечень обязательной информации к передаче со стороны Заказчика (Принципала):

- Адрес Получателя или ПВЗ/почтомата;
- Наименование Принципала;
- Идентификационный номер клиента
- Номер Заказа;
- Вес, габариты заказа;
- Единица измерения количества Товара;
- Количество мест в Заказе;
- Объявленная стоимость Заказа;
- Стоимость каждого Товара;
- Наименование каждого Товара (в том числе услуги доставки, если они являются платными для получателя);
- Артикул каждого Товара
- Ставка НДС на каждый артикул;
- Данные о Получателе (телефон, ФИО/наименование организации).

Перечень дополнительной информации к передаче со стороны Заказчика (Принципала):

-Данные о передаваемых дополнительных услугах (доставка лично в руки, возврат документов и пр.) передаётся в поле «Примечание»

4.1.2. Накладная (рис. 1), грузовая марка (рис.2), маршрутный лист (рис. 3) оформляется автоматически в ИС Исполнителя на основании данных Заказчика (Принципала)

4.1.3. Заказчик обязан незамедлительно извещать Исполнителя о любых изменениях в поручении.

### **4.2. Порядок приёма-передачи Экспресс-Отправлений**

4.2.1. Заказчик обязан подготовить экспресс-отправление непосредственно к приезду представителя Исполнителя. Время ожидания не может превышать более 15 минут.

4.2.2. Исполнитель принимает отправления от Заказчика (отправителя) в упакованном виде по количеству мест.

4.2.3. Заказчик (отправитель) несет ответственность за упаковку отправления в соответствии с характером вложения. Упаковка должна обеспечивать целостность и сохранность вложения отправления при его транспортировке, хранении и доставке. Упаковка должна исключать несанкционированный доступ к вложению.

4.2.4. Исполнитель принимает отправления от Заказчика (отправителя) в упакованном и запечатанном виде и не производит проверку качества, количества и работоспособности вложения. Если вложение отправления дорогостоящее, то места (коробки) должны быть перетянуты фирменным скотчем Заказчика (отправителя).

4.2.5. По запросу Заказчика (отправителя) Исполнитель может предоставить фирменную упаковку для отправок документов, стоимость которой входит в стоимость услуг по доставке, а именно:

- «Фирменный конверт» предназначенный для упаковки отправок с бумажными носителями (документами, деловыми бумагами и т.п.) весом до 1 (одного) кг. и максимальными габаритами 270мм x 350мм.;
- «Фирменный пакет» предназначенный для упаковки отправок с бумажными носителями и мелкогабаритными грузами весом до 5 (пяти) кг. и максимальными габаритами 370ммx410мм. Фирменный пакет имеет уникальный номер, который Клиент (отправитель) по желанию может внести накладную в графу «номер пакета».

4.2.6. Для упаковки иных, не предусмотренных п. 4.2.5. настоящих Правил экспресс- отправок, Клиент (отправитель) использует собственный упаковочный материал.

По договоренности и за отдельную оплату Исполнитель может предоставить Заказчику (отправителю) иные упаковочные материалы, а также оказать Клиенту (отправителю) услугу по упаковке/доупаковке таких экспресс-отправлений.

### **4.3. Приём Экспресс-Отправлений с пересчётом вложения**

4.3.1. При необходимости приема экспресс-отправлений с пересчетом вложения материальных ценностей, сотрудник Исполнителя совместно с представителем Заказчика (отправителя) осуществляют проверку количества и наименования фактического вложения и оформляют в 3 (трех) экземплярах Опись вложения, один экземпляр которой остается у Заказчика, второй у Исполнителя, а третий вкладывается в экспресс-отправление. По окончании проверки вложения и оформления Описи вложения Заказчик в присутствии представителя Исполнителя запечатывает экспресс-отправление и передает его последнему.

Стоимость данной услуги не входит в тарифы Исполнителя и оплачивается заказчиком (отправителем) отдельно.

4.3.2. Ответственность за надлежащую наружную и внутреннюю упаковку экспресс-отправлений лежит на Заказчике.

### **4.4. Сопроводительные документы**

4.4.1. К каждому экспресс-отправлению в обязательном порядке прилагается накладная либо грузовая марка, оформленные по форме, приведенной в настоящих Правилах, и содержащие всю необходимую для доставки информацию. Ответственность за достоверность и полноту вышеуказанной информации полностью лежит на Заказчике.

Заказчик вправе приложить к экспресс-отправлению дополнительные сопроводительные документы (ТОРГ-12, Акт приема-передачи и т.д.), при этом информация о таких документах должна быть в обязательном порядке отражена в адресном бланке (накладной) или грузовой марке.

4.4.2. Заказчик соглашается, что принятые в приложениях к настоящим Правилам и Договору формы документов, заполнением которых будет сопровождаться выполнение Исполнителем заявок/поручений Заказчика, являются достаточным основанием для возмещения убытков, и не будут оспариваться Сторонами.

### **4.5. Право досмотра**

4.5.1. В случае если в процессе обработки отправления в логистическом центре посредством специального оборудования у Исполнителя возникнут сомнения относительно достоверности указанной Заказчиком информации о вложении отправления, Исполнитель будет вправе в любое время вскрыть и досмотреть такое экспресс-отправление на предмет соответствия или несоответствия указанной Заказчиком информации фактическому вложению отправления. Вскрытие и досмотр отправления осуществляется без предварительного уведомления Заказчика. Факт вскрытия и досмотра отправления и его результаты отражаются в Акте вскрытия, который оформляется Исполнителем в одностороннем порядке в двух экземплярах, по одному для Заказчика и Исполнителя. В случае выявления факта несоответствия информации о вложении фактическому вложению, Исполнитель направляет в адрес Заказчика запрос (посредством электронной почты) о дальнейшей судьбе данного отправления (продолжение доставки, переадресация, возврат, оформление и последующая доставка отправления как «опасного», уничтожение и т.д.) с приложением Акта вскрытия. Если по истечении 3 (трех) рабочих от даты получения соответствующего запроса Исполнитель не получит от Заказчика ответ относительно дальнейшей судьбы отправления, такое экспресс-отправление подлежит возврату в адрес Заказчика, при этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю услугу по доставке отправления от Заказчика до Исполнителя, а так же услугу по возврату (по тарифу за доставку).

При необходимости Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставления дополнительных документов, свидетельствующих о характере и свойствах вложения отправления: сертификаты, лицензии, гарантийные письма и др.

### **4.6. Осуществление доставки Экспресс-Отправлений**

4.6.1. Исполнитель осуществляет доставку отправлений по принципам, описанным в 3.1.1. настоящих Правил по адресу, указанному в адресном бланке (накладной) и/или грузовой марке.

4.6.2. отправления доставляются по Москве рабочим дням с 9-00 до 22-00 часов, по Московской области и городам РФ согласно установленным интервалам. Сроки доставки по частным адресам могут быть увеличены. Возможность доставки в иное время (праздничный, выходной день и т. п.) предварительно согласовывается с Клиентским отделом Исполнителя.

4.6.3. В случае если Исполнитель по независящим от него причинам не смог осуществить доставку с первого раза, 2 повторных попытки доставки отправления осуществляется Исполнителем без взимания с Клиента (отправителя) дополнительной платы.

4.6.4. В случае неосуществленной доставки (не по вине Исполнителя) на территории России отправление может быть:

1. По получении соответствующего указания возвращено отправителю - возврат отправления осуществляется по тарифу «за доставку»;
2. По указанию Клиента (отправителя) доставлено по новому адресу (переадресация).

При переадресации отправления по Москве, Московской области или в пределах одного и того же населенного пункта или города РФ с Клиента (отправителя) взимается тариф, предусмотренный условиями Договора.

В случае переадресации отправления из города в город стоимость доставки определяется в соответствии с основным тарифом «за доставку»;

3. Уничтожено – по получении от Клиента (отправителя) соответствующего указания.

4.6.5. При вручении отправления получателю последний обязан заполнить соответствующие адресного бланка (накладной) или маршрутного листа. Отказ получателя от заполнения вышеуказанных документов приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему отправления.

4.6.6. При вручении отправления с предоплаченным вложением, либо при оказании услуги «доставка лично в руки», получатель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Отказ получателя от предъявления документа признается отказом от получения отправления.

4.6.7. Выдача отправлений получателям в ПВЗ/почтомате производится на основании документа, удостоверяющего личность получателя и/или доверенности, и/или PIN-кода. Исполнитель обеспечивает направление уникального кода экспресс-отправления (PIN-код) в виде смс-сообщения на телефонный номер, или на электронную почту получателя.

## **5. СОХРАННОСТЬ**

5.1. Соблюдением условия сохранности отправления считается его доставка и вручение под расписку получателю при отсутствии внешнего повреждения или нарушения целостности упаковки и соответствия веса отправления весу, определенному при его приеме.

5.2. В случае если при вручении отправления будут выявлены повреждения или нарушения целостности его упаковки, получатель обязан при непосредственном участии Исполнителя составить соответствующий Акт. При этом производится вскрытие отправления, осмотр и пересчет его вложения. Полученные данные (в том числе идентификационные признаки вложения) отражаются в вышеуказанном Акте. Составление Акта получателем/отправителем в одностороннем порядке недопустимо и не влечет никаких юридических последствий.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Ответственность Исполнителя

6.1.1. Исполнитель полностью отвечает за сохранность отправления во время его доставки, начиная с момента приемки отправления для передачи получателю и до момента его вручения получателю, либо возврата в адрес Заказчика.

6.1.2. В случае утраты или порчи (повреждения) отправления с объявленной ценностью, убытки, причиненные при оказании услуг по доставке, возмещаются Исполнителем в размере объявленной ценности (но не более 100 000 рублей).

6.1.3. В случае утраты или порчи (повреждения) части вложения отправления с объявленной ценностью, убытки, причиненные при оказании услуг по доставке, возмещаются Исполнителем в следующих размерах:

а) при его доставке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной Заказчиком в описи вложения (или иных сопроводительных документах);

б) при его доставке без описи - в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылаемого вложения (без веса оболочки почтового отправления).

6.1.4. Исполнитель не несет ответственности за утрату, повреждение вложения отправления (его части) и просрочку сроков доставки в случаях:

1) если утрата, повреждение вложения (его части) или нарушение сроков доставки произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы или свойств вложения отправления, о которых Исполнителю не было известно;

2) если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору произошли по вине Заказчика либо получателя;

3) экспресс-отправление или часть его вложения задержана или изъята в порядке, установленном законодательством РФ.

6.1.5. Исполнитель полностью отвечает за соответствие своей контрольно-кассовой машины, выбивающей кассовый чек получателю, требованиям законодательства Российской Федерации.

6.1.6. В случае нарушения Исполнителем сроков перечисления денежных средств, Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 1 % (одного процента) от неоплаченной суммы за каждый день просрочки исполнения обязательств.



6.1.7. В случае нарушения Исполнителем сроков доставки отправлений, Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 3 % (трех процентов) от тарифа за доставку за каждый день задержки, но не более суммы тарифа.

6.1.8. Исполнитель не несет ответственность перед получателем за возможное несоответствие доставляемого Товара по качеству, количеству, ассортименту, комплектности и потребительским свойствам.

6.1.9. Исполнитель не несет ответственность за просрочку сроков доставки или вручение отправления ненадлежащему лицу, если такая просрочка/утрата стали следствием неверного заполнения Заказчиком заявки (поручения) в части адреса доставки и/или фамилии получателя.

6.1.10. Исполнитель не несет ответственность за утрату/порчу вложения отправления, если экспресс-отправление принято и выдано с соблюдением всех требований и при этом отсутствуют повреждения его наружной упаковки, а также в случае, если факт пропажи либо повреждения вложения (его части) был установлен после вручения экспресс - отправления получателю.

6.1.11. В случае если по вине Заказчика Исполнитель будет привлечен к ответственности за нарушение требований Федерального закона № 54-ФЗ от 22.05.2003 г., либо понесет иные убытки, Заказчик, обязан возместить Исполнителю такие убытки в полном объеме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования.

6.1.12. Исполнитель не несет ответственность за косвенные убытки или неполученную Клиентом прибыль, каково бы ни было их происхождение.

## 6.2. Ответственность Заказчика

6.2.1. Заказчик полностью берет на себя ответственность за взаимодействие с получателем в части, касающейся информации о Товаре, его потребительских свойствах, стоимости Товара и стоимости его доставки. Заказчик самостоятельно решает вопросы, связанные с претензиями Получателей относительно качества, комплектности и иных свойств Товара, а также информации о Товаре согласно ФЗ «О защите прав потребителей».

6.2.2. В случае задержки Заказчиком в перечислении на расчетный счет Исполнителя причитающихся сумм за оказанные по настоящему Договору услуги, а так же сумм расходов, понесенных Исполнителем в пользу Заказчика и подлежащих возмещению, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты неустойки в размере 0,5 % от причитающихся к оплате сумм за каждый день просрочки.

6.2.3. Клиент несет ответственность за упаковку экспресс - груза, обеспечивающую его целостность и сохранность при транспортировке и хранении. Клиент самостоятельно несет ответственность за последствия неправильной внутренней упаковки грузов (бой, поломку, деформацию, течь и т. д.).

6.2.4. Клиент несет ответственность за правильность информации об отправителе, получателе, стоимости и содержании вложения отправления.

6.2.5. В случае, если Заказчик в нарушение порядка, установленного настоящими Правилами и/или условиями Договора, передал Исполнителю к перевозке опасный груз, запрещенный или ограниченный к перевозке, Заказчик несет ответственность за ущерб, причиненный Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого груза к перевозке, а также выплачивает штраф Исполнителю в размере 5 000 (пять тысяч) рублей. При этом Заказчик обязан возместить Исполнителю штрафы, выставленные перевозчиками в отношении предоставленных Заказчиком к доставке вышеуказанных опасных, запрещенных или ограниченных к перевозке грузов, а также возмещает связанные с этим расходы Исполнителя.

6.2.6. В случае если по вине Заказчика Исполнитель будет привлечен к ответственности за нарушение требований Федерального закона № 54-ФЗ от 22.05.2003 г., либо понесет иные убытки, Заказчик, обязан возместить Исполнителю такие убытки в полном объеме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования.

6.2.7. В случае привлечения Исполнителя к ответственности за нарушение Закона РФ от 07.02.1992 № 2300 - 1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом», по вине Заказчика, Заказчик обязан возместить Исполнителю все наложенные на него административными органами штрафные санкции.

6.2.8. Неисполнение или ненадлежащее исполнение Заказчиком обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и/или условиями Договора, если это повлекло за собой какие – либо дополнительные расходы Исполнителя, влечет обязанность Заказчика по возмещению Исполнителю таких дополнительных расходов.

## 7. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем своих обязательств по предоставлению услуг, Заказчик вправе предъявить Исполнителю претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда. До предъявления Исполнителю иска, вытекающего из Договора о предоставлении услуг, предъявление Исполнителю претензии ОБЯЗАТЕЛЬНО.

7.2. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим выполнением Исполнителем (Агентом) своих обязанностей по доставке отправлений, могут быть заявлены Заказчиком в течение 6 (шести) месяцев со дня приемки соответствующих услуг.

7.3. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим выполнением Исполнителем своих обязанностей по перечислению принятых от получателей денежных средств могут быть заявлены Заказчиком в течение 1 (одного) года со дня наступления срока исполнения обязательства.

7.4. Претензии принимаются в письменной форме с приложением надлежащим образом заверенных копий подтверждающих документов, а именно: заявка, накладная, Акт о выявлении повреждений упаковки и/или вложения (Товара), о недостаче в доставленном вложении (Товаре), доверенность на подписанта, расчет суммы требования и т.д.

7.5. Исполнитель обязан рассмотреть Претензию и в письменной форме уведомить Заказчика об удовлетворении или отклонении претензии в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения.

7.6. В случае отказа Исполнителя в удовлетворении Претензии, согласия Исполнителя удовлетворить Претензию частично либо неполучения от Исполнителя ответа в срок, предусмотренный п. 7.5. настоящих Правил, Заказчик вправе заявить соответствующее требование в суд.

Рис. 1 (Накладная):

Москва, тел.: +7 (495) 748-7-748 +7 (495) 995-7-995 www.cse.ru

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ

1. ОТПРАВКА  
Ф.И.О. отправителя

Имя: \_\_\_\_\_  
Код подразделения \_\_\_\_\_  
Страна: \_\_\_\_\_ Город: \_\_\_\_\_  
Область: \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Тел. №: \_\_\_\_\_

2. НАЗНАЧЕНИЕ  
Ф.И.О. получателя

Имя: \_\_\_\_\_  
Код подразделения \_\_\_\_\_  
Страна: \_\_\_\_\_ Город: \_\_\_\_\_  
Область: \_\_\_\_\_ Район: \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Тел. №: \_\_\_\_\_

3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО

Общее описание вложения	Кол-во мест	Вес (кг)	Габариты (см x см x см)

Я подтверждаю, что информация на накладной является полной и точной.  
С основными условиями перевозки я ознакомлен.

ФОРМА 3 НАКЛАДНАЯ Подпись отправителя

4. ВИД

**ИМ**

5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ

Да / Yes:  Нет / No:

Сумма объявленной ценности: \_\_\_\_\_

6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ

ОТПРАВИТЕЛЕМ	<input checked="" type="checkbox"/> НАЛИЧНЫЕ
<input checked="" type="checkbox"/> ПОЛУЧАТЕЛЕМ	<input type="checkbox"/> ДОГОВОР
ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ	<input type="checkbox"/> ГАР. ПИСЬМО

код плательщика (номер договора): \_\_\_\_\_

7. СРОЧНОСТЬ

**Срочная**

8. ИТОГО К ОПЛАТЕ

9. ПРИМЕЧАНИЕ

10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ:

Дата	Время
ФИО сотрудника Исполнителя	Подпись

11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ:

Дата	Время
Ф.И.О. Получателя	
Подпись получателя	Должность
ФИО сотрудника Исполнителя	

12. ИНФОРМАЦИЯ ЗАКАЗЧИКА:

Ф.И.О. заказчика	Подпись заказчика

Рис. 2  
(грузовая марка):


<b>номер накладной</b>		<b>зона</b>	<b>ячейка</b>
			
<b>дата приема</b>	<b>дата и время доставки</b>	<b>количество мест</b>	<b>получатель</b>
<b>название клиента</b>			
<b>адрес доставки</b>		<b>Invalid barcode!</b>	<b>ИМ</b>
<b>телефон получателя</b>		Область/район и почтовый индекс (область/район) (область/район)	
<b>плательщик: Т</b>		сумма СОО	оп. перевозка
		предоплата	срочность
		услуга доставки	
<b>№ договора:</b>		заказ клиента	
<b>Описание вложения</b>		номер клиента	
		<b>вес</b>	<b>габариты</b>

Рис. 3 (маршрутный лист):

**МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ НА ДОСТАВКУ ГРУЗА № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

Выезд из офиса (показания спидометра, км)		Лимит ГСМ	
Возвращение в офис (показания спидометра, км)		Тип ГСМ	
Пробег, км		Расход горючего, л	

Организация / Офис: ООО «КУРЬЕР-СЕРВИС» (Центральный офис)  
 Диспетчер: \_\_\_\_\_  
 Работник: \_\_\_\_\_  
 Основание: Списание грузов со склада \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_



**ПЛАНШЕТ** ИТОГОВЫЙ КОД МАРШРУТНОГО ЛИСТА

№	Накладная				Получатель	Контактное лицо	География	ООО	Оплата получателем		Дополнительная информация о получателе	Дата доставки	ФИО Получателя	Подпись
	Срочность	Кол-во мест	Вес, кг.	Объем, кг.					Адрес получателя	Вид				
1								--	--					
								--	--					

Рис.4 (акт приема – передачи)

**АКТ  
приема-передачи/возврата товара**

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий акт согласно агентскому договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. о нижеследующем:

1. Исполнитель возвращает Заказчику, а Заказчик принимает следующие товары/заказы, не врученные получателем:

№ п/п	№ накладной Исполнителя	№ заказа Заказчика	Наименование товара (описание вложимого)	Наименование получателя товара	Кол-во	Вес	Стоимость Заказа, руб.	Товаросопроводительные документы (товарный чек/товарная накладная и т.д.) с указанием № и даты	Причина, по которой отправлено не доставлено	Примечание/Дополнительная информация
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2. Исполнитель возвращает Заказчику, а Заказчик принимает следующие товары/заказы, принятые у получателей по поручения Заказчика:

№ п/п	№ накладной Исполнителя	№ заказа Заказчика	Наименование товара (описание вложимого)	Наименование получателя товара	Кол-во	Вес	Сумма израсходованных Исполнителем на исполнение поручения Заказчика по возврату денежных средств Получателю товара	№ и дата РКО, по которому денежные средства переданы Получателю товара	Товаросопроводительные документы (товарный чек/товарная накладная и т.д.) с указанием № и даты	Примечание/Дополнительная информация
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Приложение:

- 1.
- 2.
- 3.

Передал:

\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (расшифровка)

М.П.

Принял:

\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (расшифровка)

М.П.

**ЗАКАЗЧИК:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П..

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.