

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ЭКСПРЕСС - ДОСТАВКЕ ООО «ПРЕМИУМ-ЭКСПРЕСС»

1. Термины и определения

- 1.1 КУРЬЕРСКИЕ УСЛУГИ - услуги по экспресс- доставке отправлений от Отправителя к Получателю.
- 1.2 ОТПРАВЛЕНИЯ - коробки, мешки, пакеты, конверты, в которых содержатся документы, корреспонденция, товары и иные предметы, предназначенные к экспресс-доставке по адресу, указанному в фирменной накладной Исполнителя.
- 1.3 НАКЛАДНАЯ - сопроводительный документ, оформляемый на каждое отправление при его передаче к отправке, в котором содержится информация об отправлении: координаты отправителя и получателя, вид и характер Отправления, а также иная информация, необходимая для осуществления транспортировки и доставки.
- 1.4 ОТПРАВИТЕЛЬ - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), фамилия и имя которого внесены в графу накладной "Отправитель"; юридическое лицо (организация) реквизиты которого внесены в графу накладной "Отправитель" действующее через своего представителя.
- 1.5 ПОЛУЧАТЕЛЬ - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), фамилия и имя которого внесены в графу накладной "Получатель"; юридическое лицо (организация) реквизиты которого внесены в графу накладной "Получатель", действующее через своего представителя.
- 1.6 ПРЕДСТАВИТЕЛЬ - лицо, действующее от имени и по поручению другого лица по доверенности, оформленной в установленном порядке, либо являющееся представителем юридического лица в силу своего должностного положения.
- 1.7 ЗАКАЗЧИК - физическое или юридическое лицо, которое осуществляет заказ на оказание услуг по экспресс-доставке.
- 1.8 ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА - доставка отправления Заказчика по указанному в накладной адресу и вручение его Получателю либо его представителю в максимально короткие сроки.
- 1.9 ЗАКАЗ - поручение Заказчика на оказание услуг, содержащий сведения о запрашиваемой услуге, сроках его выполнения, виде и величине оплаты. Заказ на сбор и доставку оформляется документально и считается принятым, если он подтвержден представителем Исполнителя.
- 1.10 ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ДОСТАВОЧНЫЙ ЛИСТ (ИДЛ) - документ, предназначенный для Заказчика, подтверждающий факт передачи груза конечному Получателю, содержащий данные о Получателе, дату получения, подпись и печать Получателя.
- 1.11 ОБЪЕМНЫЙ ВЕС (Габаритный вес) - это расчетная величина, отражающая плотность груза.
- 1.12 ДЕЙСТВУЮЩИЕ ТАРИФЫ - цены на услуги, условия оплаты, сроки доставки «отправления», утвержденные в Тарифном справочнике ООО «Премиум-Экспресс», действующие на момент оказания услуг.
- 1.13 ДЕЙСТВУЮЩИЙ РЕГЛАМЕНТ - регламент ООО «Премиум-Экспресс», действующий на момент оказания услуг.

2. Общая часть

- 2.1 Исполнитель берет на себя обязательство по доставке Отправления Получателю, имя которого указано в накладной либо его представителю, по адресу доставки, указанному в ней, согласно срокам, указанным в действующих Тарифах. При этом представителем Получателя - юридического лица считается любой представитель организации - Получателя, если только Отправление не имеет статуса "Лично в руки".
- 2.2 Заказчик при доставке Отправления непосредственно Получателю обязуется сделать необходимые отметки в сопроводительном документе («лично в руки»), отсутствие которых будет означать для Исполнителя доставку согласно условиям п.2.1. Регламента. В случае если при доставке согласно настоящему пункту Регламента возможность вручения лично в руки Получателю отсутствует, то курьер Исполнителя не вручает данное Отправление, при этом Заказ подлежит оплате Заказчиком. Повторная доставка конкретному Получателю или возврат Отправления Заказчику считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.
- 2.3 Заказчик при взаимодействии с Исполнителем берет на себя обязательство следовать условиям Регламента. Подпись Отправителя в накладной Исполнителя автоматически означает, что он ознакомлен и согласен с действующим Регламентом. Договорные отношения по доставке возникают с момента подписи Отправителя в накладной.
- 2.4 Исполнитель осуществляет доставку в населенные пункты Российской Федерации, согласно условий и сроков, определенных в Тарифном справочнике.
- 2.5 Все данные и документы, подтверждающие доставку Отправления Получателю, хранятся у Исполнителя или его представителей в течение одного года со дня доставки, если иной срок не предусмотрен в договоре.
- 2.6 Регламент и Тарифы Исполнителя действуют с даты их утверждения Генеральным директором ООО «Премиум-Экспресс» до даты, предшествующей дню утверждения их новых версий. Изменения и дополнения в Регламент вносятся только Генеральным директором ООО «Премиум-Экспресс».
- 2.7 Действующий Регламент (Приложение 1) и Тарифы ООО «Премиум-Экспресс» (Приложение 2) является неотъемлемой частью Договора с Заказчиком об оказании услуг по доставке.

3. Порядок оказания услуг

3.1 Приём заказов производится ежедневно с 9-00 до 18-00, кроме выходных и праздничных дней.

3.2 Прием заказов на услугу доставки производится по телефону или электронной почте. Также заказ на услугу доставки можно оформить на интернет-сайте ООО «Премиум-Экспресс» (закладка «Вызов курьера»).

3.3 Заказчик должен незамедлительно уведомить о любых изменениях в заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как курьер Исполнителя с Отправлением покинет офис Отправителя или Отправитель покинет офис Исполнителя.

3.4 Если курьер Исполнителя прибыл по месту нахождения Отправителя, а отправление по вине Отправителя не было передано к доставке, Заказчик оплачивает вызов курьера в размере минимальной стоимости доставки по г. Екатеринбург, согласно действующим Тарифам.

3.5 Максимальное время ожидания курьера Исполнителя с момента его прибытия к Отправителю составляет не более 45 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут - подтверждается дополнительной подписью Отправителя и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

3.6 Отправитель собственноручно должен заполнить накладную. Разборчиво указать свои полные адресные данные и данные получателя: название компании или организации, имя и фамилию Отправителя и Получателя, название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры, городские номера телефонов с указанием кода города. Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т. п..

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

3.8 Графа накладной «Описания содержимого» заполняется Отправителем в обязательном порядке для всех случаев. Отправитель гарантирует, что указанное им описание Отправления, соответствует его содержимому.

3.9 Заказчик полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку отправления, обеспечивающей полную сохранность содержимого Отправления при его обработке и транспортировке в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.) должны быть упакованы в жесткую (деревянную) упаковку, а так же иметь соответствующую маркировку. Исполнитель не несет ответственности за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой.

3.10 При передаче Отправления с описью вложения, Заказчик обязан предъявить Отправление в незапечатанной упаковке, а сотрудник Исполнителя обязан установить соответствие вложения его описанию и требованиям Исполнителя.

3.11 Сотрудник Исполнителя, принимающий Отправление, вправе затребовать у Отправителя сопроводительные документы подтверждающие описание вложения и гарантирующие соответствие содержимого сопроводительной документации.

3.12 Заказчик гарантирует, что указанное им в накладной описание вложения в точности соответствует его содержимому. Заказчик освобождает Исполнителя от претензий, возмещения убытков и расходов, связанных с неточностями в описании вложения.

3.13 При отправке Отправлений без дополнительной оплаты предоставляются в качестве упаковки картонные конверты и пластиковые самоклеящиеся пакеты с защитой от вскрытия (для Отправлений, максимальный вес которых не более 2-х кг и максимальные габариты которого не превышают 210мм x 297мм). Данная упаковка не учитывает специальных свойств вложения и не позволяет в полной мере обеспечить соответствие требуемым условиям транспортировки Отправлений, за исключением Отправлений с вложением документов. Предоставление такой упаковки не снимает обязательств с Отправителя, указанных в п. 3.8. Регламента.

3.14 Подлежащее доставке Отправление принимается от Отправителя по весу и количеству мест. Взвешивание производится в присутствии Отправителя, без досмотра содержимого.

3.15 Исполнитель имеет право проверять характер вложений, а также правильность замера объемного и физического веса груза, указанного Отправителем в сопроводительном документе на специальном оборудовании в своем офисе. Если в процессе проверки обнаруживается несоответствие, то за основу определения стоимости принимается контрольный вес, определенный на специальном оборудовании в офисе Исполнителя.

3.16 Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Заказчика по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. При этом Исполнитель в кратчайшие сроки обязан известить Заказчика или его Представителя о наступлении такого случая.

3.17 Исполнитель не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в виде пепла), огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом или способные каким-либо образом нанести ущерб другим Отправлениям, золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации и другие ценные бумаги, материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и безопасности государства.

3.18 Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший Отправление, запрещенное к перевозке, освобождает Исполнителя от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные Исполнителем связанные с этим.

3.19 Вес одного места Отправления не должен превышать 31,5 кг. Размеры одного места не должны превышать: 750x550x500 мм.

3.20 Доставка Отправлений содержащих места весом более 31,5 кг или больших размеров осуществляется в сроки, оговоренные дополнительно.

3.21 Отправитель после заполнения накладной ставит дату и время вручения Отправлений сотруднику Исполнителя, свою фамилию и подпись. Своей подписью Отправитель подтверждает верность заполнения формуляра и свое согласие с условиями Регламента.

3.22 Оригиналы заполненных накладных Исполнителя являются собственностью Исполнителя, исключения составляют оплаченные индивидуальные доставочные листы. Заказчику могут быть предоставлены копии, в том числе заверенные ответственным лицом Исполнителя.

3.23 Выбор маршрута следования Отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнителя. При доставке Отправления Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц по своему усмотрению.

3.24 Курьеры Исполнителя не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиками, делать заявления и заверять документы от имени Исполнителя. Отношения Заказчика с Исполнителем строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с ответственными менеджерами и обмене официальными документами.

3.25 Исполнитель отвечает за Отправление с момента его приема до момента его вручения Получателю или возврата Отправителю и несет ответственность перед Заказчиком в пределах, оговоренных условиями настоящего Регламента. Исполнитель не возмещает никакие другие убытки, прямо, косвенно или иным образом связанные с задержкой, недоставкой, повреждением или утратой Отправления. Исполнитель и Заказчик соглашаются в том, что под такими убытками подразумевается - без ограничений – упущенная выгода, коммерческий, финансовый и любой другой ущерб.

3.26 Сроки доставки из г. Екатеринбурга указанные в Тарифах, являются гарантированными и действительны для доставки Отправления по одному адресу. Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи отправления от Заказчика сотруднику Исполнителя.

3.27 Сроки доставки при выполнении заказа на доставку Отправлений из других городов РФ в город Екатеринбург увеличиваются на 1-2 рабочих дня от сроков, указанных в Тарифах.

3.28 Заказы на забор и доставку Отправлений по г. Екатеринбург принимаются до 12-00 в день поступления Заказа. Заказы на забор поступившие после 12-00 переносятся на следующий день. Забор производится в день поступления Заказа, доставка осуществляется на следующий день. Заказы на забор и доставку Отправлений могут быть выполнены в день получения Заказа по усмотрению Исполнителя.

3.29 Срок выполнения Заказов может быть увеличен в связи с неблагоприятными погодными условиями, в периоды перегруженности персонала, связанной с праздниками, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика.

3.30 Срок доставки Отправлений для населенных пунктов, находящихся в труднодоступных местностях Севера, Сибири и Дальнего Востока, а также других районах Российской Федерации в периоды распутицы и бездорожья, может быть увеличен в зависимости от частоты курсирования транспорта, согласованной с органами местного самоуправления субъектов Российской Федерации.

3.31 Доставка Отправлений производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.

3.32 Возможность и стоимость доставки Отправлений в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником Исполнителя.

3.33 Доставка Отправлений в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ – не осуществляется.

3.34 Доставка осуществляется "до двери", если вес одного места Отправления не превышает 31,5 кг, общий вес отправления не превышает 50 кг, адрес доставки находится не выше 3-го этажа (при отсутствии работоспособного лифта), Получатель обеспечил беспрепятственный проход (проезд) курьера Исполнителя к месту доставки. Во всех остальных случаях доставка осуществляется "до подъезда".

3.35 Получатель или его доверенное лицо может получить Отправление только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной и/или доставочного листа: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт доставки предназначавшегося ему или его доверителю Отправления. Наличие подписи Получателя и в накладной и/или доставочном листе означает, что в момент подписания услуга выполнена, ответственность Исполнителя за данное Отправление прекратилась.

3.36 Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение Отправления в накладной Исполнителя и/или доставочном листе приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Отправления.

3.37 В случае отсутствия Получателя курьер Исполнителя обязан сделать соответствующую пометку в доставочном листе Исполнителя и оставить адресату извещение установленной формы, с последующим информированием об этом Отправителя. Повторная доставка такого Отправления осуществляется бесплатно в течение следующего дня после первой доставки.

3.38 Если в течение 30 суток, начиная со дня повторной доставки, адресат или Отправитель не заявили о себе, ответственность Исполнителя за данное Отправление прекращается. Исполнитель вправе распорядиться таким Отправлением в соответствии с законодательством РФ. Не доставленное Отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению и после предоплаты обратной доставки.

3.39 Исполнитель не несет ответственности за отсутствие Получателя по указанному Отправителем адресу.

3.40 Информация, предусмотренная в графе "Должность" доставочного листа, является вспомогательной. Отправитель освобождает Исполнителя от претензий в том случае, если Получатель отказался предоставить такую информацию.

3.41 Если оплату заказа производит Получатель, предназначенное ему Отправление может быть вручено при наличной форме оплаты - после того, как он произведет полный расчет с сотрудником Исполнителя. Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Отправления.

3.42 В случае если Заказчик оплачивает Заказ, не являясь ни Отправителем, ни Получателем, субсидиарную ответственность по платежным обязательствам Заказчика несут Отправитель и Получатель. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств по оплате доставки Отправления, в том числе доставленного на условиях оплаты Получателем, если последний отказывается оплатить доставку данного Отправления.

3.43 Исполнитель не несет ответственности за отказ адресата в получении предназначенного ему Отправления. В случае такого отказа, Исполнитель уведомляет об этом Отправителя и сообщает стоимость обратной доставки. Такое Отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению, и после оплаты всех услуг, включая стоимость обратной доставки. Если в течение 30 суток, начиная со дня извещения Отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, ответственность Исполнителя прекращается. Исполнитель вправе распорядиться таким Отправлением в соответствии с законодательством РФ.

3.44 При возврате Отправления по обратному адресу или пересылке Отправления по новому адресу взимается плата, размер которой определяется в соответствии с Тарифами, действующими на дату возврата (пересылки по новому адресу).

3.45 Исполнитель сообщает Отправителю информацию о произведенной доставке Отправления в устной форме по телефону, указанному Отправителем в накладной либо в виде электронного сообщения на электронный почтовый ящик Отправителя. Отправителю по его требованию может быть предоставлено письменное уведомление о доставке.

3.46 Если по независящим от Исполнителя обстоятельствам доставка Отправления невозможна без дополнительных указаний Отправителя, отправление принимается на хранение с взиманием дополнительной платы.

4. Дополнительные услуги

4.1 Приоритетная доставка - доставка отправления, осуществляемая в кратчайшие сроки с момента его прибытия в город нахождения Получателя.

4.2 Доставка в нерабочее время - доставка, осуществляемая в период местного времени с 18-00 до 22-00 и с 6-00 до 9-00 в рабочие дни, с понедельника по пятницу включительно.

4.3 Субботняя доставка - доставка, осуществляемая в субботу с 9-00 до 16-00 по местному времени;

4.4 Доставка "лично в руки" - доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в накладной в графе «Получатель».

4.5 Предоставление копии доставочного листа - предоставление Отправителю копии доставочного листа отражающего информацию о дате, времени доставки отправления, фамилии и подписи получателя.

4.6 Предоставление оригинала доставочного листа - предоставление оригинала индивидуального доставочного листа, на котором содержится информация о дате, времени доставки отправления, фамилии получателя, его подпись или печать организации – Получателя.

4.7 Повторная экспресс-доставка - доставка в течение текущего дня после первой попытки доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от Исполнителя причинам.

4.8 Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с действующими Тарифами Исполнителя.

Исполнитель
Генеральный директор
ООО "Премиум-Экспресс"

_____/А. П. Юшков /

Заказчик

Директор

_____/_____/