

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ

Тарифы на оказание Курьерских услуг на 4 страницах действуют с 1 октября 2023 г. на основании Приказа №1/24 от 25 февраля 2024 г. генерального директора ООО «МВВ Групп». Являются Приложением № 2 к договору на оказание Курьерских услуг.

1. Определения и формулировки

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

- 1.15. «Получатель» – указанное в Заявке физическое лицо, которому необходимо вручить Отправку. Исполнитель вправе рассматривать получателем другое физическое лицо, кроме указанного в Заявке, по устному согласованию с Заказчиком.
- 1.16. «Курьер» – действующее от имени и по поручению Исполнителя физическое лицо, получившее Отправку от Отправителя или доставившее её Получателю.
- 1.17. «Терминал Исполнителя» – офис или пункт приёма и выдачи Отправок Исполнителя или подрядчиков Исполнителя, где Отправитель может передать или Получатель может получить Отправку самостоятельно.

2. Непринимаемые посылки

2.1. Исполнитель не принимает к доставке:

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

2.2. Исполнитель не принимает к доставке без предварительного согласования:

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

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

2.4. Исполнитель вправе не принять к доставке:

2.4.1. Отправки без объявления ценности.

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

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

3. Упаковка

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

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

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

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

4. Приём Заявок

4.1. Клиент может передавать Заявки Исполнителю следующими способами:

- устно по телефону +7 (925) 326 80 24
- на электронный адрес support@dostavist.ru
- через форму на сайте <https://dostavist.ru/online.php>
- используя API с помощью персонального логина и пароля

4.2. Заявка считается принятой Исполнителем при получении Заказчиком подтверждения одним из следующих способов:

- звонка представителя Исполнителя
- ответного письма по электронной почте

4.3. Исполнитель принимает Заявки на доставку Отправок по рабочим дням с 9:00 до 20:00 местного времени города приёма Отправки. Если Заявка поступит Исполнителю в нерабочее время, то Исполнитель будет считать датой и временем поступления такой Заявки 9:00 очередного рабочего дня.

4.4. Исполнитель не устанавливает ограничение на приём Заявок, но в случае, если собственные ресурсы, время или адрес не позволяют Исполнителю быть уверенным в возможности выполнения Заявки, то Исполнитель оставляет за собой право отказать Клиенту в приеме такой Заявки.

4.5. Если Клиент не является плательщиком, Заявка может быть принята только после подтверждения плательщиком намерения оплатить услугу, а также после предоставления информации необходимой для проведения с ним расчётов.

5. Доставка Отправок

5.1. Маршрут и способ доставки Отправки выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению.

5.2. Исполнитель осуществляет забор и доставку Отправок с 10:00 до 24:00 с понедельника по воскресенье, кроме официальных праздничных дней.

5.3. Исполнитель осуществляет приём и выдачу Отправок на пунктах приёма/выдачи Исполнителя с 10:00 до 18:00 с понедельника по воскресенье, кроме официальных праздничных дней.

5.4. При вручении Получателю Курьер вправе проверить удостоверение личности Получателя и доверенность на получение Отправки при наличии в Заявке прямого указания на это Клиента.

5.5. Изменения условий Заявки возможны только одним из следующих способов:

- устно только по телефону +7 (925) 326 80 24
- на электронный адрес support@dostavist.ru
- отмены Заявки и размещения новой Заявки с помощью API

5.6. Изменения условий Заявки другими способами, в том числе с помощью устных указаний Курьеру, могут быть не приняты или не выполнены Исполнителем. Это не освобождает Клиента от обязанности оплатить ранее размещённую Заявку в соответствии с Тарифами.

5.7. В случае выявления несоответствия суммы наложенного платежа Отправки, указанной в Заявке, и суммы, указанной в сопроводительных документах к Отправке, Исполнитель руководствуется суммой, указанной в Заявке.

5.8. При отсутствии предварительной оплаты услуг или наличии задолженности, не оплаченной в установленный договором срок, Исполнитель вправе не приступать к выполнению заданий Клиента, приостановить доставку всех уже полученных Отправок Клиента и удерживать их до полной оплаты услуг Клиентом.

6. Недоставленные, неполученные и отказные отправки

6.1. Если Исполнителю не удастся получить или вручить Отправку, а равно Отправитель не отдаёт или Получатель отказывается принять Отправку, Исполнитель информирует об этом Клиента любым

удобным для себя способом для принятия решения о дальнейших действиях.

- 6.2. Если Отправка доставляется до Терминала Исполнителя, она должна быть забрана Получателем не позже 4-го рабочего дня после поступления на Терминал Исполнителя.
- 6.3. Неполученные и отказные Отправки поступают на временное хранение на Терминале Исполнителя.
- 6.4. Временное хранение Отправок осуществляется в течение 1 месяца с момента поступления на Терминал Исполнителя.
- 6.5. По прошествии 1 месяца с момента поступления Отправки на Терминал Исполнителя Исполнитель вправе:
 - 6.5.1. По согласованию с Клиентом вернуть Отправку Отправителю или доставить другому Получателю, которого укажет Клиент
 - 6.5.2. Утилизировать Отправку, если Клиент откажется от возврата, повторной доставки и дальнейшего хранения
- 6.6. При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресовкой, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифами.

7. Документация

- 7.1. Подтверждением приёма Отправки является подпись с расшифровкой Курьера (фамилия и инициалы) на Накладной Исполнителя, один из экземпляров которой остается у Отправителя, или sms-сообщения, или письма электронной почты с указанием номера заказа и фамилии Курьера.
- 7.2. Подтверждением вручения Отправки Получателю признается любой из следующих способов:
 - оплата Получателем Отправки Исполнителю
 - подпись Получателя в электронном виде в учетной системе Исполнителя, полученная через личный кабинет Курьера при вручении Отправки
 - код подтверждения, полученный Получателем в sms-сообщении или письме электронной почты
 - подпись Получателя на Накладной Исполнителя.

8. Аренда курьера

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

9. Обязательства клиента

- 9.1. Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Правил и Тарифов, относящихся к Отправителю и Получателю.
- 9.2. Клиент гарантирует, что:
 - 9.2.1. Своевременно предоставит необходимую и достоверную информацию в соответствии с п.1.12 настоящих Правил.
 - 9.2.2. Вес, габариты и количество вложений Отправки, указанные в Заявке, соответствуют их фактическим параметрам.
 - 9.2.3. Содержимое Отправки аккуратно и надёжно упаковано, а также верно маркировано с целью уберечь его от обычных рисков при транспортировке.

- 9.2.4. Отправка не содержит наименований, перечисленных в п.2.1 настоящих Правил.
- 9.2.5. Отправитель/Получатель обеспечит доступ Курьера к месту приёма/вручения Отправки.
- 9.3. В целях обеспечения безопасности доставки Клиент при размещении заявки обязан уведомить Исполнителя о наличии в Отправке Ценного груза.
- 9.4. Для Отправки с Объявленной ценностью Заказчик обязан указать в Заявке размер объявленной ценности в рублях РФ и зафиксировать это в Накладной Исполнителя.
- 9.5. К Отправке приложены все документы по её содержанию, которые обычно требуются государственными органами на пути ее следования. Эти документы должны быть вложены внутрь одной из Отправок или отправлены отдельным пакетом в составе данной Отправки. В обоих случаях такая Отправка должна быть промаркирована надписью: «Документы здесь».
- 9.6. Клиент обязан представить в минимально возможные сроки дополнительные документы по Отправке в случае соответствующих требований государственных органов. Клиент несет риск дополнительных расходов и/или убытков, которые могут возникнуть в связи с задержкой его Отправки государственными органами для проверки. В случае возникновения у представителей контролирующих органов сомнений в достоверности представленной информации об Отправке, Клиент обязан предоставить подлинники документов или их надлежащим образом заверенные копии.
- 9.7. Отправитель обязан передать для доставки Отправку, а Получатель принять доставленную Отправку в течение 15 минут с момента прибытия Курьера на указанный в Заявке адрес. По истечении этого времени Исполнитель может по своему усмотрению покинуть адрес или дополнительно тарифицировать ожидание на адресе.
- 9.8. В случае, если при выполнении доставки Исполнитель оплачивает платные парковки, въезд/выезд на территорию или несёт прочие дополнительные расходы, не предусмотренные установленными Договором тарифами, то Клиент обязуется их компенсировать в случае выставления такого требования Исполнителем.

10. Ответственность исполнителя за несоблюдение сроков оказания услуг.

- 10.1. Исполнитель несёт ответственность за несоблюдение сроков оказания услуги с момента подтверждения Заявки.
- 10.2. Для опций «Временные ограничения» – стоимость дополнительной опции уменьшается на 100%, если услуга не будет оказана в установленный временной диапазон по вине Исполнителя.
- 10.3. Для других услуг – в случае несоблюдения срока оказания услуги ответственность Исполнителя представляет собой уплату пени в размере 0,1% от стоимости услуги за каждые сутки просрочки, но не более стоимости услуги.
- 10.4. Исполнитель не несёт ответственность за несоблюдение сроков оказания услуг в любом из перечисленных случаев:
- в случае несоответствия информации, предоставленной Клиентом в Заявке, фактическим данным
 - в случае, предусмотренном пунктом 2.2 и 2.4.3 настоящих Правил
 - при наличии просроченной задолженности Клиента

«КЛИЕНТ»

Генеральный директор

_____ /

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»

Генеральный директор

_____ / Михайлов В.О.