

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКИХ УСЛУГ

1. ТЕРМИНЫ

- 1.1. **Транспортно-экспедиторские услуги** – услуги, включающие прием, сортировку, транспортировку, хранение, доставку и выдачу Отправлений.
- 1.2. **Выдача** – передача Отправления Получателю или его законному представителю. Осуществляется в Пункте выдачи, Постамаате или путем Курьерской доставки до Получателя.
- 1.3. **Отправление или Заказ** – материальный объект, принятый для перевозки Исполнителем в целях доставки до Получателя в соответствии с Заявкой Отправителя.
- 1.4. **Отправитель** – любое физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, передавшее Исполнителю Заказ для осуществления его дальнейшей передачи Получателю.
- 1.5. **Получатель** – любое физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, указанное в качестве Получателя Заказа в Заявке.
- 1.6. **Заявка** – поручение Клиента, оформленное в Информационной системе Исполнителя, и содержащее всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги и для расчета стоимости услуг Исполнителя.
- 1.7. **Информационная система** – программный комплекс Исполнителя, предназначенный для выполнения услуг Исполнителя.
- 1.8. **Исполнитель** – организация, осуществляющая деятельность по оказанию транспортно-экспедиционных услуг.
- 1.9. **Клиент** – лицо, заказавшее услугу и/или сдавшее Отправление и /или оплатившее услугу и/или получившее Отправление.
- 1.10. **Пункт выдачи Отправлений** (далее – Пункт выдачи) - помещение, в котором Агент осуществляет собственную хозяйственную деятельность, в том числе, осуществляет выдачу Отправлений Получателям в соответствии с поручением Исполнителя. Перечень Пунктов выдачи Отправлений указан на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.
- 1.11. **Агент Исполнителя** (далее – Агент) - организация или индивидуальный предприниматель, возлагающий (–ая) на себя обязательство совершать от имени Исполнителя действия по обработке, хранению и выдаче Отправлений Получателю.
- 1.12. **Постамаат** - программно-технический комплекс для автоматизированного приема, хранения и выдачи Отправлений Получателям без непосредственного участия представителей Агента Исполнителя. Перечень Постамаатов указан на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.
- 1.13. **Курьерская доставка** – доставка Отправления, осуществляемая Агентом Исполнителя или собственным курьером Исполнителя до адреса Получателя, указанного в Заявке.
- 1.14. **Наложный платеж** - сумма денежных средств, которую Исполнитель обязуется принять от Получателя Отправления по поручению Клиента через Агента, от своего имени для последующей передачи Клиенту, переданная Клиентом в Информационную Систему Исполнителя и указанная в Заявке.
- 1.15. **Предоплаченное Отправление** - Отправление, оплаченное Клиентом до момента передачи такого Отправления Исполнителю.
- 1.16. **Объявленная ценность** - условная стоимость, в которую Клиент оценивает Отправление. Объявленная ценность Отправления в целях определения размера причиненного реального ущерба/убытков (в случаях наступления таковых), в том числе в случаях утраты, потери, повреждения переданных Отправителем Исполнителю Отправлений. Объявленная ценность Отправления передается Клиентом в Информационную Систему Исполнителя в Заявке. Объявление ценности является обязательным для Отправлений с Наложным платежом, а также для Отправлений, содержащих хрупкий товар. Объявленная ценность не может быть больше стоимости, уплаченной Клиентом за товар, подтвержденной документально.
- 1.17. **Хрупкое Отправление** – отправление, которое содержит хрупкое товарное вложение, а именно:

- Стекло и изделия из стекла, в том числе бутылки с жидкостями;
- новогодние игрушки;
- изделия из керамики, хрусталя и фарфора;
- фаянсовые, глиняные, гипсовые изделия;
- изделия из пластика, в том числе детские игрушки;
- канцелярские товары (такие как: подставки для ручек, лотки для бумаги и др.);
- жидкости и косметика в пластиковой таре и имеющих помпу накачивания;
- парфюмерные изделия;
- электроника и мелкая бытовая техника;
- люстры, электролампы;
- кухонная посуда со стеклянными крышками и/или несъемными ручками;
- зонты-трости, жалюзи;
- картины, предметы интерьера;
- сыпучие продукты питания (макаронны, крупы и др.);
- любые ломкие или мнущиеся товары (в случае, если восстановление вмятин невозможно).

1.18. Забор Заказов – централизованная консолидированная передача Заказов Отправителем курьеру Исполнителя для их дальнейшего перемещения по точкам выдачи.

2. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

- 2.1.** Настоящий регламент является неотъемлемой частью Договора публичной оферты, опубликованного на сайте <https://вся-доставка.рф>.
- 2.2.** Регламент предоставляется Клиенту для ознакомления до момента возникновения договорных отношений.
- 2.3.** Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом условий документов, указанных в п. 2.1 настоящего регламента, является заказ услуг и/ или сдача Отправления и/или оплата услуг и/или получение Отправления.

3. ТИПЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

3.1. Перечень типов оказываемых услуг:

- Выдача Отправлений в Пунктах выдачи
- Выдача Отправлений в Постаматах

3.2. Выбранный тип услуги указывается Клиентом в соответствующей графе Заявки.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ

4.1. Для выдачи через Пункты выдачи

- 4.1.1.** Размеры одного места Отправления не должны превышать 200 см по сумме трех сторон (Длина + Ширина + Высота). Максимальная длина одной из сторон Отправления не должна превышать 160 см.
- 4.1.2.** Максимальный физический вес одного Отправления с учетом упаковки не должен превышать 30 кг.
- 4.1.3.** Отправления, габариты которых превышают установленные, в Пункты выдачи не отправляются и подлежат передаче на курьерскую доставку до Получателя по согласованию с Клиентом, либо возвращаются Отправителю за счет Отправителя.
- 4.1.4.** Упаковка Отправлений должна быть сухой и чистой и соответствовать характеру вложения, условиям доставки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и транспортировке, доступа к нему без нарушения упаковки третьих лиц, порчи других Отправлений.
- 4.1.5.** Запрещены к отправке в качестве содержимого:

- огнестрельное, сигнальное, пневматическое, травматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- животные и растения;
- ценные бумаги, денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта;
- предметы искусства и музейные экспонаты;
- скоропортящиеся продукты питания;
- иммунобиологические препараты, биологические материалы, кровь;
- любые документы, удостоверяющие личность;
- контрафактные товары - товары, этикетки, упаковки товаров, на которых незаконно размещены товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение;
- художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, книги, выпущенные до 1950г.);
- запрещенные порнографические материалы;
- товары, классифицирующиеся, как опасные, в соответствии с классификацией IATA (Международная ассоциация авиаперевозчиков) и ICAO (Международная ассоциация гражданской авиации);
- предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников перевозчика, загрязнять или портить (повреждать) другие грузы, транспорт и оборудование перевозчика;
- другие вложения, в отношении которых, по мнению Исполнителя, не может быть обеспечена безопасность или законность пересылки.

4.1.6. При повторном использовании коробок/пакетов необходимо удалить с них сторонние наклейки и ярлыки. Запрещается использование старых и потерявших форму коробок/пакетов.

4.1.7. Отправитель обязан самостоятельно подобрать упаковку, подходящую по размерам содержимому Отправления. Пустоты в коробках должны быть плотно заполнены таким образом, чтобы не допустить перемещения Отправления внутри коробки.

4.1.8. Основным требованием при упаковке является целостность упаковки и обеспечение сохранности груза от механических повреждений. Отправления без упаковки, в рваной и поврежденной упаковке к перемещению на Пункты выдачи не принимаются и возвращаются Отправителю за счет Отправителя, либо, по согласованию с Отправителем подлежат переупаковке, согласно правилам, на складе Исполнителя с применением соответствующего тарифа за оказанную услугу.

4.1.9. Отправитель обязан обеспечить правильную упаковку Отправлению, содержащему хрупкое вложение, согласно следующих требований:

- Все хрупкие предметы необходимо упаковывать в (на выбор или совмещая):
 - стрейч-пленку;
 - коробки картонные;
 - воздушно-пузырчатую пленку.
- Стеклопакетная продукция должна быть упакована индивидуально: завернута в воздушно-пузырчатую пленку или переложена между собой перегородками, или пенопластом, или бумагой, или другими подобными материалами. Стеклопакетные предметы не должны иметь точки соприкосновения между собой.
- Бытовая химия, парфюмерия и другие жидкости должны упаковываться с учетом индивидуальности заводской упаковки. Крышки и клапаны фиксируются в закрытом состоянии с помощью скотча во избежание самопроизвольного нажатия при транспортировке.
- Длинные, гнущиеся предметы, типа зонтов-тростей, жалюзи и т.д. необходимо отправлять в открытом виде.

- Упаковка для бытовой химии и пищевой продукции длительного хранения должна обеспечивать полную герметичность и отсутствие запахов от содержимого.
- 4.1.10. Отправления, содержащие хрупкие товарные вложения, в обязательном порядке должны иметь маркировку «ХРУПКОЕ» (наклейки, скотч, крупные надписи и прочее), хорошо различимую на поверхности упаковки Отправления. Для бытовой химии и жидкостей обязательно указание «ВЕРХ» на поверхности упаковки Отправления.
 - 4.1.11. При превышении максимально допустимых габаритов и веса Отправитель обязан разделить Отправление на 2 (или более) места с присвоением каждому отдельного номера в Информационной системе Исполнителя. В случае, если нарушение габаритных размеров и веса выявлено после поступления Отправления на склад Исполнителя, Отправление возвращается Отправителю за счет Отправителя, либо, по согласованию с Отправителем, подлежит переупаковке, согласно правилам, с применением соответствующего тарифа за оказанную услугу.
 - 4.1.12. Отправитель имеет право объединить несколько Отправлений в одно при условии соблюдения максимальных значений размера и веса, приведенных в пп.4.1.1., 4.1.2. настоящего регламента, но не более 3-х мест в одно.
 - 4.1.13. Не упакованные и не связанные между собой должным образом Отправления, состоящие из нескольких мест, передаваемые Отправителем одному Получателю, к передаче на Пункты выдачи не принимаются, либо принимаются, как отдельные места, с присвоением каждому отдельного номера в Информационной системе Исполнителя и тарификацией по весу для каждого из них.
 - 4.1.14. Каждое Отправление в обязательном порядке должно содержать бланк со штрих-кодом, оформленный и распечатанный из Информационной системы Исполнителя.
 - 4.1.15. Бланк Заказа должен содержать следующую информацию: наименование Отправителя, номер Отправления, номер телефона Получателя, ФИО Получателя, наименование Пункта выдачи или способа получения.
 - 4.1.16. Бланк Заказа должен быть чистым, хорошо читаемым (ярким, без потертостей), прочно приклеен прозрачным скотчем на видном месте Отправления, без заломов со стороны штрих-кода.
 - 4.1.17. Заказы, имеющие рукописные бланки, а также бланки без штрих-кода или с плохо читаемым штрих-кодом, обрабатываются в последнюю очередь, в связи с чем сроки обработки и перемещения таких Заказов могут быть увеличены. За прием вышеуказанных Заказов взимается дополнительная плата согласно действующим тарифам.
 - 4.1.18. Клиент несет ответственность за правильность указания контактных данных Получателя в Информационной системе Исполнителя при оформлении Заявки.

4.2. Для выдачи через Постаматы Телепорт

- 4.2.1. Упаковка Отправлений должна соответствовать характеру вложения, условиям доставки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и транспортировке, доступа к нему без нарушения упаковки третьих лиц, порчи других Отправлений.
- 4.2.2. Размеры одного места Отправления не должны превышать максимальный размер ячейки Постамата 40см*35см*50см.
- 4.2.3. Максимальный физический вес одного Отправления с учетом упаковки не должен превышать 15 кг.
- 4.2.4. Отправления, габариты которых превышают установленные, в Постаматы не отправляются и подлежат передаче на курьерскую доставку до Получателя либо в Пункт выдачи, по согласованию с Клиентом, либо возвращаются Отправителю за счет Отправителя.

- 4.2.5. К перемещению в Постаматы принимаются Отправления, которые представляют из себя одно место. Связывание нескольких мест в одно скотчем, веревкой и другими способами запрещено.
- 4.2.6. В случае нарушения Отправителем п. 4.2.5 настоящего регламента, Отправления, состоящие из нескольких мест, передаваемые Отправителем одному Получателю, к передаче в Постаматы не принимаются и возвращаются Отправителю за счет Отправителя, либо, по согласованию с Отправителем, подлежат разделению с оформлением бланков для каждого места в Информационной системе, тарификацией по весу для каждого из них и применением соответствующего тарифа за оказанную услугу.
- 4.2.7. В остальных случаях при оформлении Заказов для выдачи их через Постаматы Отправитель руководствуется пп 4.1.5 – 4.1.11, 4.1.14 – 4.1.18 настоящего регламента.

4.3. Для выдачи через Постаматы/ на кассах магазинов «Пятерочка»

- 4.3.1. Размеры одного места Отправления не должны превышать значения 40см*35см*60см.
- 4.3.2. Максимальный физический вес одного Отправления с учетом упаковки не должен превышать 15 кг.
- 4.3.3. Отправления, габариты которых превышают установленные, в Постаматы не отправляются.
В случае, если Получатель находится в г. Москва либо не дальше 30 км от МКАД, такие Отправления подлежат передаче на курьерскую доставку до Получателя либо в удобный для Получателя Пункт выдачи Исполнителя, по согласованию с Клиентом, либо возвращаются Отправителю за счет Отправителя.
В случае, если Получатель находится дальше 30 км от МКАД, Отправления, которые превышают размеры, указанные в п. 4.3.2 данного регламента, возвращаются Отправителю за счет Отправителя.
- 4.3.4. В остальных случаях при оформлении Заказов для выдачи их через Постаматы/ на кассах магазинов «Пятерочка», Отправитель руководствуется пп 4.1.5 – 4.1.11, 4.1.14-4.1.18 настоящего регламента.

5. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ЗАКАЗОВ

- 5.1. Отправитель может самостоятельно сдавать свои Отправления на Пунктах выдачи, принимающих Заказы, для их дальнейшего перемещения Исполнителем согласно Заявке Клиента, размещенной в Информационной системе. Список Пунктов выдачи, принимающих Заказы, опубликован на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.
- 5.2. Отправитель может воспользоваться услугой Забора Заказов.
Заявка на вызов курьера для Забора Заказов оформляется в личном кабинете Отправителя через Информационную систему Исполнителя.
При заполнении формы необходимо указать: ФИО/ник Отправителя, адрес приезда курьера, контактный телефон, желаемый интервал приезда, количество и вес передаваемых Заказов.
Заявки на забор заказов принимаются с понедельника по пятницу до 18:00.
Заявки, поступившие после 18:00, переносятся на день позже.
В субботу и воскресенье заявки на забор на понедельник не принимаются.
Все заявки, поступившие в выходные дни, обрабатываются в понедельник с автоматическим переносом забора на вторник либо ближайший рабочий день.
- 5.3. При передаче Заказов Отправителю необходимо иметь при себе 2 акта приема-передачи, распечатанных из личного кабинета Отправителя в Информационной системе Исполнителя. Один акт с подписью курьера или оператора принимающего Пункта выдачи остается у Отправителя, другой – у курьера/оператора.

5.4. Стоимость передачи Отправлений указана в разделе Тарифы на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.

6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ЗАКАЗОВ ОТПРАВИТЕЛЮ

- 6.1. Невостребованные Получателем Отправления Исполнитель по окончании срока хранения возвращаются на склад Исполнителя от Агентов Исполнителя.
- 6.2. На складе Исполнитель формирует консолидацию невостребованных Отправлений для возврата из Отправителю.
- 6.3. Бесплатный срок хранения невостребованных Отправлений на складе Исполнителя составляет 7 календарных дней.
По истечении бесплатного периода хранения Исполнитель направляет Отправителю соответствующее уведомление. Хранение Отправления по окончании бесплатного периода хранения оплачивается Отправителем согласно Тарифам.
- 6.4. В случае, если Отправление хранится на складе Исполнителя более 10 календарных дней, и Отправитель не предпринял действий для вывоза Отправления со склада Исполнителя, Исполнитель имеет право доставить невостребованные Отправления Отправителю за счет Отправителя.

7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ЗАКАЗОВ

7.1. Через Пункты выдачи

- 7.1.1. Отслеживание Отправления осуществляется Получателем по номеру, полученному от Отправителя, после передачи Заказа Отправителем Исполнителю на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф> или в личном кабинете Получателя в Информационной системе.
- 7.1.2. Выдача Отправления Получателю возможна только после присвоения Отправлению статуса «Готово к выдаче» или после получения СМС-оповещения, либо оповещения в мессенджере о готовности Заказа к выдаче.
- 7.1.3. Неполучение СМС-оповещения, либо оповещения в мессенджере не освобождает Получателя от дополнительной оплаты за превышение срока хранения по тарифу, если таковое возникает.
- 7.1.4. Стоимость услуги выдачи для каждого Отправления зависит от его веса и указана в разделе Тарифы на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.
- 7.1.5. При получении Отправления, Получателю необходимо сообщить оператору Пункта выдачи ФИО Получателя, номер Отправления, а также, по требованию оператора, предъявить документ, удостоверяющий личность.
- 7.1.6. Оплата за выдачу Отправления и за неоплаченный или частично оплаченный товар производится Получателем в момент получения Отправления.
- 7.1.7. При получении Заказа, содержащего хрупкое вложение, Получатель обязан в присутствии оператора проверить сохранность вложения. В случае, если Получатель не проверил сохранность Заказа, вскрыв упаковку при операторе Пункта выдачи, Исполнитель оставляет за собой право отказать в рассмотрении заявления на выплату возмещения стоимости испорченного Заказа в случае возникновения такового.
- 7.1.8. Для проверки Заказов, не содержащих хрупкие вложения, Получателю дается 2 календарных дня. По прошествии этого срока претензии о недовложении, порче и отсутствию части Отправления Исполнителем не принимаются.
- 7.1.9. Срок хранения Отправления в Пункте выдачи составляет 7 календарных дней. Первым днем хранения является следующий, после поступления Заказа в Пункт выдачи и присвоения ему статуса «Готово к выдаче».
- 7.1.10. В случае, если Получатель не забрал Заказ в течение 30 календарных дней, Заказ признается невостребованным и подлежит утилизации.

- 7.1.11. Бесплатный срок хранения Отправления в Пункте выдачи составляет 7 календарных дней. Услуга хранения Отправления в течение срока, превышающего 7 календарных дней, оплачивается отдельно, согласно Тарифам.
- 7.1.12. В случае отказа Получателя от получения предоплаченного, или неоплаченного, или частично оплаченного Отправления, срок хранения которого не превысил 30 календарных дней, оно может быть возвращено Отправителю после возмещения им Исполнителю всех расходов, связанных с перемещением и хранением данного Отправления.

7.2. Через Постаматы Телепорт

- 7.2.1. Отслеживание Отправления осуществляется Получателем по номеру, полученному от Отправителя, после передачи Заказа Отправителем Исполнителю на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф> или в личном кабинете Получателя в Информационной системе.
- 7.2.2. Выдача Отправления Получателю возможна только после присвоения Отправлению статуса «Готово к выдаче» или после получения СМС-оповещения о готовности Заказа к выдаче.
- 7.2.3. Стоимость услуги выдачи для каждого Отправления зависит от его веса и указана в разделе Тарифы на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.
- 7.2.4. Оплата за выдачу Отправления и за неоплаченный или частично оплаченный товар производится Получателем в момент получения Отправления.
- 7.2.5. Для проверки Заказов Получателю дается 2 календарных дня. По прошествии этого срока претензии о недовложении, порче и отсутствию части Отправления Исполнителем не принимаются.
- 7.2.6. Срок хранения Отправления в Постамаате составляет 3 календарных дня. Первым днем хранения является следующий, после поступления Заказа в Постамаат и присвоения ему статуса «Готово к выдаче».
- 7.2.7. Клиент вправе продлить срок хранения Отправления на 24 часа по согласованию со службой поддержки Исполнителя в личном кабинете Информационной системы Исполнителя.
- 7.2.8. В случае, если Получатель не забрал Заказ в течение 3 календарных дней, и не продлил его хранение в Постамаате на 24 часа, Заказ признается невостребованным, изымается из Постамаата и подлежит возврату на склад Исполнителя.
- 7.2.9. Услуга хранения Отправления в течение срока, превышающего 7 календарных дней, оплачивается отдельно, согласно Тарифам.
- 7.2.10. В случае отказа Получателя от получения предоплаченного, или неоплаченного, или частично оплаченного Отправления, срок хранения которого не превысил 30 календарных дней, оно может быть возвращено Отправителю после возмещения им Исполнителю всех расходов, связанных с перемещением и хранением данного Отправления.
- 7.2.11. В случае, если Получатель не получил Заказ в течение 30 календарных дней, Заказ признается невостребованным и подлежит утилизации.

7.3. Через Постаматы/ на кассах магазинов «Пятерочка»

- 7.3.1. Отслеживание Отправления осуществляется Получателем по номеру, полученному от Отправителя, после передачи Заказа Отправителем Исполнителю на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф> или в личном кабинете Получателя в Информационной системе.
- 7.3.2. Выдача Отправления Получателю возможна только после присвоения Отправлению статуса «Готово к выдаче» или после получения СМС-оповещения о готовности Заказа к выдаче.

- 7.3.3. Стоимость услуги выдачи для каждого Отправления зависит от его веса и указана в разделе Тарифы на сайте Исполнителя <https://вся-доставка.рф>.
- 7.3.4. Оплата за выдачу Отправления и за неоплаченный или частично оплаченный товар производится Получателем в момент получения Отправления.
- 7.3.5. Для проверки Заказов Получателю дается 2 календарных дня. По прошествии этого срока претензии о недовложении, порче и отсутствию части Отправления Исполнителем не принимаются.
- 7.3.6. Срок хранения Отправления в Постамате/ на кассе составляет 7 календарных дней. Первым днем хранения является следующий, после поступления Заказа в Постамат/ на кассу и присвоения ему статуса «Готово к выдаче».
- 7.3.7. В случае, если Получатель не забрал Заказ в течение 7 календарных дней, Заказ признается невостребованным, изымается из Постамата/ с кассы и подлежит возврату на склад Исполнителя.
- 7.3.8. Услуга хранения Отправления на складе Исполнителя в течение срока, превышающего 7 календарных дней, оплачивается отдельно, согласно Тарифам.
- 7.3.9. В случае отказа Получателя от получения предоплаченного, или неоплаченного, или частично оплаченного Отправления, срок хранения которого не превысил 30 календарных дней, оно может быть возвращено Отправителю после возмещения им Исполнителю всех расходов, связанных с перемещением и хранением данного Отправления.
- 7.3.10. В случае, если Получатель не получил Заказ в течение 30 календарных дней, Заказ признается невостребованным и подлежит утилизации.
- 7.3.11. В случае, если указанный Клиентом в Заявке Постамат/касса магазина «Пятерочка» не доступны для выдачи Заказа по независящим от Исполнителя или Агента Исполнителя причинам, Исполнитель оставляет за собой право без уведомления Клиента переместить Заказ в ближайший к выбранному Клиентом Постамат/на кассу магазина «Пятерочка».

8. ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ ПРИ УТРАТЕ/ПОРЧЕ ЗАКАЗОВ

- 8.1. В случае, если при получении Заказа через Пункт выдачи Получатель обнаружил внешнюю порчу Отправления, он обязан забрать Отправление из Пункта выдачи, оплатив услугу выдачи, сфотографировать упаковку Отправления без вскрытия (желательно сделать фото с нескольких ракурсов) и в распакованном виде.
- 8.2. В случае, если товарному вложению Заказа нанесен вред, который не позволяет использовать его по назначению, Получателю рекомендуется обратиться к Отправителю.
- 8.3. При получении Заказа, содержащего хрупкое вложение, в Пункте выдачи, Получатель обязан проверить сохранность товарного вложения, вскрыв упаковку Заказа при операторе Пункта выдачи.
- 8.4. При получении Заказа, содержащего хрупкое вложение, в Постамате, Получателю рекомендуется сделать фотографию Заказа без вскрытия упаковки, далее вскрыть Заказ и, в случае обнаружения порчи товарного вложения, сделать фотографию вложения, и обратиться к Отправителю.
- 8.5. Исполнитель принимает заявления на выплату возмещения стоимости Заказа только от Отправителя.
- 8.6. Возмещение производится путем перевода денежных средств на расчетный счет Отправителя.
- 8.7. Заявления на возмещение при порче Заказов, содержащих хрупкие вложения, принимаются от Отправителя только в том случае, если Отправитель обеспечил надлежащую упаковку Отправления, согласно правилам, указанным в пп. 4.1.7-4.1.10 настоящего регламента, и предупредил Исполнителя об особом характере Отправления.
- 8.8. При порче Отправления с Объявленной ценностью, Исполнитель компенсирует сумму Объявленной ценности, если было доказано, что порча товарного вложения произошла по вине Исполнителя или Агента Исполнителя.

В случае, когда Отправление содержит одну товарную позицию – 100% Объявленной ценности. Если товарных позиций несколько возмещается стоимость испорченных позиций пропорционально стоимости каждой, но не более 100% Объявленной ценности.

- 8.9.** При порче Отправления без Объявленной ценности Исполнитель компенсирует стоимость выдачи Заказа согласно Тарифам, если было доказано, что порча товарного вложения произошла по вине Исполнителя или Агента Исполнителя.
- 8.10.** При утрате Отправления с Объявленной ценностью, факт передачи которого подтвержден подписью курьера Исполнителя или оператора принимающего Пункта выдачи, Исполнитель компенсирует сумму Объявленной ценности.
- 8.11.** При утрате Отправления без Объявленной ценности, факт передачи которого подтвержден подписью курьера Исполнителя или оператора принимающего Пункта выдачи, Исполнитель компенсирует стоимость выдачи Заказа согласно Тарифам.
- 8.12.** Заявление на выплату возмещения стоимости Заказа принимается в течение 7-ми календарных дней со дня получения Заказа, в свободной форме, с обязательным указанием наименования Отправителя, номера Заказа, суммы возмещения, реквизитов для оплаты. Исполнитель вправе запросить дополнительные данные, необходимые для урегулирования выплаты.
- 8.13.** Срок рассмотрения заявления на выплату возмещения составляет 10 рабочих дней со дня получения соответствующего заявления.
- 8.14.** Срок приема заявлений об утрате Отправления составляет 30 календарных дней с момента передачи Отправителем Заказа курьеру Исполнителя или оператору Пункта выдачи, принимающего Заказы, подтвержденной подписью курьера или оператора на акте приема-передачи.