Регламент возмездного оказания курьерских услуг
(Утвержден и введен в действие Курьерской Службой СДЭК с 25.10.2024 г.)

Оглавление:

1. Понятия и определения (стр. 1-3)
2. Общие условия оказания курьерских услуг (стр. 3-8)
3. Порядок приема Отправлений (стр. 8-11)
4. Порядок вручения Отправлений (стр. 11-13)
5. Хранение и порядок возврата Отправлений (стр. 13-14)
6. Ответственность Сторон (стр. 14-18)
7. Порядок урегулирования споров (стр. 18)
8. Независимость положений (стр. 19)
9. Приложения к Регламенту возмездного оказания курьерских услуг (стр. 19)

1. Понятия и определения

Сайт Исполнителя - официальная публичная веб-страница Исполнителя в глобальной информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", имеющая уникальный адрес www.cdek.ru.

ДС - денежные средства.

ПВЗ - пункт выдачи заказов (а равно и пункт приема заказов).

Клиент - Отправитель и/или плательщик за оказываемые услуги.

Получатель - конечный получатель Отправления. Также может являться плательщиком за оказываемые услуги, в случае указания Отправителем данного условия как способа оплаты.

Физическое лицо - это гражданин Российской Федерации (далее - РФ) или иностранного государства, либо лицо без гражданства, наделённые в силу закона правами и обязанностями. Физические лица выступают в качестве субъекта правоотношений, обладают правоспособностью, а в силу возраста и субъективных качеств — дееспособностью.

Юридическое лицо – это зарегистрированная в установленном законом порядке организация (фирма, компания) наделённая в силу закона правами и обязанностями. В рамках данного Регламента к данной категории лиц отнесены индивидуальные предприниматели (физические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица) и самозанятые граждане (граждане, применяющие специальный налоговый режим в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 г. № 422-ФЗ).

Интернет-магазин (ИМ) – юридическое лицо или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим (в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 г. № 422-ФЗ), осуществляющее продажу товаров или услуг дистанционным способом, предлагающее заказчику выбор вариантов оплаты, способы получения товаров/услуг и получающее денежные средства за товары/услуги.

Маркетплейс (МП) - платформа электронной коммерции, интернет-магазин электронной торговли, предоставляющий информацию о продукте(-ах) и/или услуге(-ах) третьих лиц, посредством размещения данной информации на публичных веб-страницах в глобальной информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Отправление - адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и недокументарного характера, принимаемые в индивидуальных транспортировочных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Накладная - документ, оформляемый на каждое Отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах Отправления, датах принятия и выдачи Отправления, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер и штриховой код.

Штриховой код (штрихкод/ШК) - графическая информация, наносимая на упаковку/маркировку Отправления, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами.

Объявленная стоимость - это ценность Отправления передаваемого для доставки, установленная Клиентом самостоятельно и в пределах действительной стоимости соответствующего вложения, которую Клиент сможет документально подтвердить при наступлении события, в результате которого Отправление было повреждено или утрачено. Подробное описание услуги – в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Страхование/Организация страхования - в рамках оказания услуг Исполнителем при организации страхования Отправлений предусмотрено заключение договора со страховой организацией и уплата страховой премии, а при наступлении страхового события, - уведомление Исполнителем о нем Клиента и передача документов, необходимых для рассмотрения страхового случая в страховую организацию. Подробное описание услуги – в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Мобильное приложение - программное обеспечение Исполнителя, используемое Клиентами для доступа к услугам Исполнителя посредством мобильного телефона, смартфона, планшетного компьютера, подключенного к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Терминал самообслуживания - программно-аппаратный комплекс, который используется для самостоятельного оформления Клиентом Отправления в офисе Исполнителя, в том числе автоматизированного взвешивания и обмера габаритных характеристик Отправления. Правила использования терминалов самообслуживания размещены на сайте Исполнителя.

Постамат - автоматизированный терминал, предназначенный для приема, хранения и выдачи Отправлений без непосредственного участия уполномоченного лица Исполнителя, оборудованный встроенными ячейками разного

размера, сенсорным экраном для управления процессом получения Отправлений, консольной панелью и слотом для банковской пластиковой карты. Оплата производиться таким способом платежа как безналичный расчет (путем непосредственного помещения карты в слот для приема, сканирование магнитной ленты и/или специального чипа, путем коммуникации сенсорного экрана терминала и мобильного устройства (при наличии на мобильном устройстве технологии коммуникации ближнего поля)).

Загрузка (и получение) Отправлений в постамат происходит при помощи специальных кодов доступа, которые вводятся на сенсорном экране. Под специальным кодом доступа понимается одноразовый уникальный код, сгенерированный программным комплексом Исполнителя и направленный в SMS-сообщении на телефонный номер Получателя Отправления, указанного в соответствующей накладной.

CDEK ID – сервис, позволяющий отправлять из ПВЗ/постамата Исполнителя и получать Отправления без предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность, а также участвовать в Программе Лояльности (получать баллы за оплату услуг Исполнителя). Правила использования баллов и условия данного сервиса размещены на сайте Исполнителя по ссылке http://cdekid.cdek.ru.

Личный кабинет (ЛК)/Основной личный кабинет – веб-страница (или специальный доступ в Мобильном приложении) на сайте Исполнителя, содержащая информацию о Клиенте, номере Договора возмездного оказания курьерских услуг, доступных Клиенту услугах, фактически подключенных услугах и тарифах, предоставляющая Клиенту возможность ознакомления с условиями оказания услуг и их подключения/получения, со статистической информацией об объеме полученных услуг по результатам отчетного периода, а также предоставляющая возможность заказа дополнительных услуг.

Доступ к вышеуказанным данным и функциям осуществляется с помощью аутентификационных данных путем введения Клиентом логина и пароля. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам.

Логин и пароль для доступа в Личный кабинет направляются Клиенту при заключении Договора возмездного оказания курьерских услуг. Для получения доступа в Личный кабинет Исполнитель направляет Клиенту электронное письмо для прохождения регистрации. Для завершения регистрации и создания пароля Клиенту необходимо пройти по ссылке, направленной Исполнителем в электронном письме. Логином Личного кабинета будет являться номер Договора возмездного оказания курьерских услуг Клиента.

Клиент обязан обеспечить конфиденциальность и сохранность логина и пароля, и иных данных необходимых для доступа в Личный кабинет. Действия, совершенные в Личном кабинете, доступ в который осуществлён с использованием логина и пароля Клиента, признаются действиями, совершенными Клиентом лично и/или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Клиента. При этом Клиент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевших место в Личном кабинете, доступ к которому осуществлен с использованием логина и пароля Клиента, а также за последствия таких действий.

Клиент обязан указывать достоверную информацию и данные о себе. Клиент не вправе осуществлять регистрацию от имени другого физического или юридического лица, или индивидуального предпринимателя. В случае предоставления неверных и/или неполных данных, недостоверной информации, совершения иных действий, имеющих признаки недобросовестности, Исполнитель вправе заблокировать Личный кабинет Клиента и приостановить оказание услуг, в том числе, в случае внесения Клиентом предварительной оплаты.

Настоящим Клиент-юридическое лицо ознакомлен, что вправе зарегистрировать несколько Личных кабинетов для каждого обособленного подразделения юридического лица, с обязательным указанием КПП такого подразделения.

Исполнитель оставляет за собой право без предупреждения приостановить использование Клиентом Личного кабинета в случае расторжения Договора, а также в иных случаях, включая, но не ограничиваясь, при возникновении у Исполнителя подозрений в несанкционированном использовании Личного кабинета в неправомерных целях.

Клиент обязуется не пересылать, не передавать, не воспроизводить, не предоставлять или не использовать в коммерческих целях в любом виде информацию, программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично полученные посредством Личного кабинета.

Руководствуясь п. 2 ст. 160, п. 4 ст. 421 ГК РФ Исполнитель и Клиент согласовали использование аналога собственноручной подписи (простая электронная подпись). Использование простой электронной подписи осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Условия Договора возмездного оказания курьерских услуг, принятые Клиентом посредством подписания простой электронной подписью, признаются равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента (уполномоченного представителя Клиента). Соответственно, Клиент принимает на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из условий и/или документов, подписанных простой электронной подписью.

Стороны признают юридическую силу документов, информации и сообщений, направленных Клиентом Исполнителю посредством Личного кабинета, а также признают юридическую силу любых действий по выбору и заказу соответствующих услуг в Личном кабинете Клиента. Стороны, в том числе, признают допустимым, достаточным и имеющим юридическую силу нажатие кнопок с выбором соответствующих опций в Личном кабинете для получения услуг. Формирование и направление Клиентом в адрес Исполнителя электронного сообщения посредством нажатия кнопки в Личном кабинете, Стороны признают подписанием сообщения лично Клиентом (уполномоченным представителем Клиента), и как следствие, выбор и заказ соответствующих услуг с равнозначно собственноручной подписью Клиента.

Документы, выставленные Исполнителем в Личном кабинете, признаются сторонами в качестве документов,

имеющих юридическую силу.

Исполнитель и Клиент соглашаются с тем, что сторонами могут быть изготовлены (распечатаны) копии подписанных аналогом собственноручной подписи электронных сообщений на бумажном носителе, которые удостоверяются подписью уполномоченного лица и являются бесспорным доказательством факта направления электронного сообщения с использованием Личного кабинета, а также подтверждают соответствие электронного сообщения содержанию копии электронного сообщения, изготовленного (распечатанного) на бумажном носителе.

Центр затрат – информационный раздел Личного кабинета на сайте Исполнителя https://lk.cdek.ru/, в котором отражаются подразделения Клиента-юридического лица, которые могут быть выбраны при заказе услуг Исполнителя через Личный кабинет, либо установлены Клиентом по умолчанию. Данный раздел создан для финансового планирования и распределения Клиентом расходов при заказе услуг Исполнителя. Клиент самостоятельно определяет Центры затрат, а также вправе выбрать Центр затрат, выставляемый по умолчанию.

Договор возмездного оказания курьерских услуг - форма Договора-оферты, размещенного на сайте Исполнителя и/или в Личном Кабинете.

Документ, удостоверяющий личность -

- для граждан РФ – оригинал Паспорта гражданина РФ, оригинал Удостоверения личности военнослужащего РФ, оригинал Военного билета солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, оригинал Временного удостоверения личности гражданина РФ (форма № 2П), оригинал Персональной электронной карты (форма № 1/К), оригинал Свидетельства о рождении (для граждан до 14 лет);
- для иностранных граждан – оригинал заграничного паспорта, для граждан стран ЕАЭС – оригинал заграничного паспорта или оригинал паспорта соответствующей страны ЕАЭС.

2. Общие условия оказания курьерских услуг

2.1. Порядок заключения Договора и действие настоящего Регламента.

Информация, размещенная на официальном сайте Исполнителя, в том числе Договор возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор») и настоящий Регламент, содержат условия оказания услуг по курьерской доставке Отправлений и представляет собой публичную оферту согласно ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Акцептом Клиента является процедура передачи Клиентом Отправления и/или оформления накладной и/или заявки на услуги Исполнителя и означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий публичной оферты, изложенных как в Договоре возмездного оказания курьерских услуг, так и в настоящем Регламенте. Акцепт оферты означает соблюдение сторонами простой письменной формы сделки.

Юридические и физические лица, осуществляющие продажу товаров (и услуг) дистанционным способом обязаны подтвердить заключение Договора возмездного оказания курьерских услуг в письменном виде по форме Исполнителя путем составления документа, подписанного Сторонами (Договор по типу ИМ).

Юридические лица, осуществляющие оформление и заказ услуг Исполнителя в соответствии с Общими условиями оказания курьерских услуг, подтверждают заключение Договора возмездного оказания курьерских услуг в письменном виде по форме Исполнителя путем составления документа, подписанного Сторонами (Договор по типу КУ).

Юридические лица, осуществляющие оформление и заказ услуг Исполнителя в соответствии с Общими условиями оказания курьерских услуг и/или осуществляющие продажу товаров (и услуг) дистанционным способом, вправе заключить Договор возмездного оказания курьерских услуг с Исполнителем путем его акцепта в Личном кабинете. Текст Договора возмездного оказания курьерских услуг размещен в Личном кабинете.

2.2. Тарифы.

2.2.1. Перечень оказываемых Исполнителем услуг и условия их оказания указаны в Приложении № 1 к настоящему Регламенту и на сайте Исполнителя.

По умолчанию стоимость услуг Исполнителя указывается в российских рублях. Для определения стоимости услуг в иной валюте, необходимо выбрать соответствующую валюту при осуществлении расчёта в Калькуляторе на сайте Исполнителя/Мобильном приложении Исполнителя.

2.2.2. Исполнитель оказывает услуги по ценам, установленным на сайте Исполнителя по ссылке https://cdek.ru/calculate, если иная стоимость услуг не установлена Договором, оформленным в письменной форме. Стоимость услуг и товаров (под товарами здесь понимается соответствующая упаковка для Отправлений, используемая для обеспечения сохранности вложения во время пересылки, а также сопутствующие импульсные товары, размещенные на ПВЗ), указанных на официальном сайте Исполнителя, в Личном кабинете Клиента и/или в Мобильном приложении, в том числе в разделе «калькулятор», - являются примерными, носят информационный/справочный характер и не имеют силы оферты.

Итоговая стоимость услуг, подлежащая оплате Клиентом, определяется применительно к каждому конкретному Отправлению, исходя из точного значения физического и/или объемного веса Отправления (п. 2.2.3 настоящего Регламента) в момент передачи соответствующего Отправления Исполнителю на доставку.

2.2.3. Исполнитель осуществляет расчет стоимости услуг за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического и/или объемного веса. Округление веса производится в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см)*ширина (см)*высота (см)/5000.

Пересылка Отправлений, размер которых хотя бы одной из указанных величин (длина (см)*ширина (см)*высота (см)) в упакованном виде составляет более чем 2,2 м., требует дополнительного согласования с Исполнителем.

Согласование производится через закрепленного менеджера, для тех Клиентов, у которых фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг с Исполнителем, и/или через контакт-центр Исполнителя, и/или по указанным на сайте Исполнителя адресам и контактным телефонам.

Исполнитель имеет право повторно взвесить и перемерить Отправление на специальном оборудовании, с целью подтверждения правильности расчета стоимости доставки, основанного на данных о весе и/или габаритах Отправления, указанных Клиентом при оформлении заявки и/или соответствующей накладной.

В случае расхождения данных, за основу определения стоимости услуги берется наибольший объемный или физический вес Отправления, установленный Исполнителем, а Клиент оплачивает услугу доставки Отправления, исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем. Исполнитель также вправе изменить тариф по согласованию с Клиентом, в случае если фактические габариты либо вес Отправления превышают максимально возможные значения для выбранного Клиентом тарифа. Если Отправление состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из наибольшего показателя объемного или физического веса.

2.2.4. Стоимость услуг Исполнителя включает одну поездку курьера для забора/доставки Отправления. Повторные поездки осуществляются за дополнительную плату по согласованию с Исполнителем, согласно тарификации приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Стоимость услуг Исполнителя указана без учета стоимости таможенного оформления, пошлин, экспортных пошлин, таможенных сборов, налогов/НДС и любых местных пошлин, сборов и налогов, когда таковые являются применимыми в соответствии с действующим законодательством.

Клиент несет ответственность за ложный вызов уполномоченного сотрудника Исполнителя в размере стоимости услуг по приему (доставке) конкретного Отправления.

2.2.5. В случае смены режима доставки с режима «до двери» на режим «до склада»/до постамата:

- по инициативе Клиента после принятия Отправления к доставке тариф будет изменен с учетом измененного режима, стоимость по основной услуге будет пересчитана с учетом нового тарифа и добавлена в накладную Дополнительная услуга “Перемещение на ПВЗ”;

- по инициативе Исполнителя после принятия Отправления к доставке, стоимость доставки подлежит изменению в меньшую сторону.

2.3. Сроки доставки.

2.3.1. Сроки доставки исчисляются в рабочих днях и не включают день приема Отправления, выходные дни, праздничные дни федерального или регионального значения, дни необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности и осмотром содержимого Отправления как Исполнителем, так и уполномоченными органами, а также иные события вне контроля Исполнителя, согласно п. 6.12. настоящего Регламента. При этом, если плановая дата доставки Отправления приходится на календарный день недели - пятница, а фактически доставка состоялась в одни из календарных дней недели - суббота/воскресенье/понедельник, то срок доставки считается нарушенным на 1 календарный день.

Прайсовые сроки доставки Отправлений отражены при расчете доставки в Калькуляторе на сайте Исполнителя по ссылке https://www.cdek.ru/ru/calculate, при расчете и отслеживании доставки Отправлений в Личном кабинете/Мобильном приложении.

Сроки доставки для режимов «до постамата» и «до склада»: поступления в постамат/поступления в ПВЗ, - отражены на сайте Исполнителя по ссылке https://www.cdek.ru/ru/calculate/Мобильном приложении.

Фактическим сроком завершения услуги доставки Отправления считается момент направления Исполнителем в адрес Клиента уведомления о прибытии соответствующего Отправления на склад Исполнителя/ПВЗ/в постамат. После направления Исполнителем в адрес Клиента уведомления (через Личный кабинет, Мобильное приложение, голосовой робот контакт-центра, и т.п.) о прибытии соответствующего Отправления в место его получения, исчисление срока доставки, установленного для соответствующего режима доставки, прекращается.

С момента фактического завершения услуги доставки Отправления на склад Исполнителя/ПВЗ/в постамат, о чем Исполнитель уведомляет Клиента путем отправки соответствующего уведомления, Исполнитель более не несет ответственности за дальнейшие сроки получения Отправления Получателем. Данное условие действует для всех заказов с режимом доставки "до склада"/"до постамата".

В случае заказа Клиентом услуги по изготовлению дополнительной упаковки по типу «деревянная обрешетка», срок доставки соответствующего Отправления увеличивается на 1 (один) рабочий день.

2.3.2. Исполнитель оставляет за собой право в календарном месяце декабре изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Клиентом. Информирование об увеличении сроков доставки осуществляется на сайте Исполнителя.

2.3.3. Изменение сроков доставки по причинам, установленным в п. 2.3.1, 2.3.2., 2.7.2 и 2.7.3 настоящего Регламента, не является нарушением Исполнителем сроков доставки и не влечет за собой ответственность, предусмотренную п. 6.2. настоящего Регламента.

2.4. Отслеживание доставки.

Отслеживание этапов доставки Отправления доступно для Клиента:

- на официальном сайте Исполнителя по ссылке https://www.cdek.ru/ru/track.html;
- в Личном Кабинете Клиента по ссылке http://lk.cdek.ru;
- в Мобильном приложении Исполнителя;
- путем интеграции программного обеспечения Клиента с программным обеспечением Исполнителя.

2.5. Изменение условий заказа.

2.5.1. Изменение адреса доставки Отправления возможно по запросу со стороны Клиента или Получателя Отправления. Отправление может быть доставлено по новому адресу Получателя, отличному от указанного при оформлении Заказа и/или накладной на доставку, при этом дополнительно подлежит согласованию:

- для доставки в черте города-получателя - срок доставки по новому адресу;
- для доставки за пределами города-получателя - срок и стоимость доставки по новому адресу.

2.5.2. Изменение условий заказа Клиентом/Отправителем в отношении фактического Получателя и/или его контактного номера телефона, осуществляется одним из следующих способов:

- непосредственно Клиентом, через Личный кабинет, с использованием идентификационных данных (логин и пароль);
- непосредственно Отправителем при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи письменного заявление в соответствующем ПВЗ Исполнителя.

2.6. Доставка Отправлений до Маркетплейсов.

2.6.1. Личный кабинет Маркетплейса (ЛК МП) - персональная веб-страница Клиента на сайте Маркетплейса, содержащая информацию о Клиенте и размещаемых им товарах, в том числе, включающая информацию о приемке и доставке товаров на склад(-ах) Маркетплейса.

Товар(-ы) – это товар(-ы) Клиента различного рода, переданные Исполнителю Клиентом или третьим лицом по поручению Клиента, предназначенные для доставки на Маркетплейс.

FBS - схема доставки, при которой Клиент получает один или несколько заказов от Маркетплейса и отправляет товар через Исполнителя с доставкой до 36 часов. При данном типе доставки на несколько заказов Клиента оформляется одна накладная, и при необходимости Исполнитель объединяет заказы Клиента в одно Отправление.

FBO - схема доставки, при которой Клиент формирует один заказ на Маркетплейс и отправляет его через Исполнителя. При таком типе доставки на каждый заказ Клиента оформляется одна отдельная накладная.

2.6.2. Клиент проинформирован и согласен со следующими условиями доставки Товаров до Маркетплейсов (далее - МП):

2.6.2.1. Клиент обязан соблюдать требования МП в части упаковки, маркировки и комплектации Товаров, размещенных на сайте соответствующего МП. Клиент обязан предоставить полную информацию и документы, необходимые Исполнителю для доставки Товара на МП. Исполнитель вправе отказать в приемке Товара, не соответствующего требованиям МП, однако Исполнитель не обязан проверять соблюдение Клиентом указанных требований.

2.6.2.2. Исполнитель не осуществляет внутренний осмотр и пересчет Товаров, не проверяет количество Товара при получении от Клиента. Клиент несет полную ответственность за содержимое и упаковку Товара. Клиент информирован, что при отправке хрупких Товаров требуется обязательное использование воздушно-пузырьковой пленки, покрывающей каждый из Товаров.

2.6.2.3. Доставка на МП осуществляется только в дни, указанные в расписании каждого конкретного склада доставки в соответствии с созданными Клиентом заявками в ЛК МП и Личном кабинете на сайте Исполнителя.

2.6.2.4. При доставке и/или приемке Товара на складе, МП может вскрыть упаковку Клиента для проверки Товара. При отказе от приемки со стороны МП, Товар может быть возвращен на склад Исполнителя во вскрытом виде. В этом случае, Исполнитель не проверяет количество и качество возвращенного Товара, и осуществляет переупаковку и маркировку только тарных мест.

2.6.2.5. В случае отказа МП от приемки Товара в связи с нарушением требований по упаковке, маркировке и т.п., Исполнитель вправе осуществить переупаковку и/или перемаркировку короба, паллетирование и/или выдачу на паллете, или иные услуги за счет Клиента. Стороны согласовывают оказание дополнительных услуг посредством телефонной связи, переписки в мессенджерах или в Личном кабинете на сайте Исполнителя. В случае отказа МП от принятия Товара по независящим от Исполнителя обстоятельствам, услуги Исполнителя считаются надлежаще оказанными и подлежат оплате со стороны Клиента в полном объеме.

2.6.2.6. Товар передается Исполнителем на МП в соответствии с правилами, установленными соответствующим МП. Клиент извещен, что МП не предоставляют подтверждающие документы о получении Товара в адрес Исполнителя, в связи с чем, они не могут быть предоставлены Клиенту. Клиент понимает и принимает данные риски. Факт сдачи Товара отражается в статусе поставки в ЛК МП.

2.6.2.7. Стоимость услуг указывается в Личном кабинете на сайте Исполнителя и может быть увеличена в случае заказа Клиентом дополнительных услуг.

2.6.2.8. Срок бесплатного хранения Товара на складе Исполнителя составляет 3 (три) календарных дня. Исполнитель вправе взимать плату за хранение Товара сверх установленного срока по тарифам, указанным в Личном кабинете на сайте Исполнителя.

2.6.2.9. Обязательным условием оказания данной услуги Исполнителем является оплата Клиентом дополнительного сбора за объявленную стоимость Товара, принятого Исполнителем. Сбор за объявленную стоимость Товара оплачивается по тарифам Исполнителя по соответствующей услуге. Объявленная стоимость должна быть указана в размере действительной стоимости Товара и подтверждаться товарно-сопроводительными документами.

2.6.2.10. Исполнитель не отвечает перед Клиентом, а Клиент обязуется возместить Исполнителю все документально подтвержденные убытки и оплатить услуги Исполнителя в следующих случаях:

- отказ в пропуске транспортного средства Исполнителя на склад МП по независящим от Исполнителя причинам;
- некорректное и/или неполное предоставление информации о поставке и транспортном средстве в ЛК МП и Личном кабинете на сайте Исполнителя, повлекшее невозможность проезда на склад МП или отказ в приемке Товара;
- нечитаемость штрихкодов, предоставленных Клиентом на упаковке Товара;

- при изменении Клиентом даты доставки день в день, или если с Клиентом не удалось связаться для подтверждения даты доставки;
- отказ в приемке Товара со стороны МП по основаниям, не связанным с действиями Исполнителя.

2.6.2.11. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента, которые возникли или могут в результате осуществления Исполнителем несвоевременной доставки Отправлений до Маркетплейсов.

2.7. Иные общие условия оказания услуг.

2.7.1. В целях обеспечения безопасности процесса доставки/пересылки, Исполнитель вправе досматривать вложения на предмет проверки наличия/отсутствия вложений, относящихся к категории опасных и/или запрещенных к пересылке в соответствии с требованиями настоящего Регламента и/или действующего законодательства.

При приеме Отправления от Клиента/Отправителя к доставке/пересылке Исполнитель вправе потребовать от Клиента/Отправителя предъявить к осмотру вложение, передаваемое для доставки/пересылки. В указанном случае Клиент/Отправитель обязан предъявить к осмотру Исполнителя вложение в соответствующее Отправление. В данном случае вскрытие соответствующего Отправления в присутствии Исполнителя производится Клиентом/Отправителем самостоятельно.

В случае отказа Клиента/Отправителя от предъявления Исполнителю вложения в Отправления для проведения его осмотра, Исполнитель вправе отказать в оказании услуг по доставке/пересылке данного Отправления.

2.7.2. Клиент соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, а его содержимое осмотрено Исполнителем или уполномоченным законом лицом в любой момент времени доставки/пересылки Отправления, без предварительного уведомления Клиента.

В случае необходимости вскрытия и осмотра Отправления после приема Отправления для доставки/пересылки, вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного сотрудника Исполнителя.

При вскрытии и осмотре Отправления после приема Отправления для доставки/пересылки, при необходимости и/или по запросу Клиента, составляется Акт по форме Исполнителя, в котором описывается состояние Отправления, указывается его масса и что именно является вложением в соответствующее Отправление, фиксируются результаты осмотра вложения, а также номер стикера безопасности, которым опечатано соответствующее Отправление.

2.7.3. В случае если будет обнаружено, что вложение является опасным и/или запрещенным к пересылке, либо является неразрешенным для доставки/пересылки в соответствии с настоящим Регламентом и действующим законодательством, вложение в соответствующее Отправление подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату Отправления возлагаются на Клиента, стоимость услуг по возврату Отправления оплачивается Клиентом авансовым платежом.

В случае невозможности возврата опасного и/или запрещённого вложения Клиенту силами Исполнителя, Клиент обязуется в течение 3-х рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя (направленного с использованием средств телефонной или электронной связи) осуществить самовывоз соответствующего Отправления со склада Исполнителя. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Отправления, Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность и возврат соответствующего Отправления Клиенту.

В целях сокращения и/или исключения негативных последствий, связанных с невозможностью возврата опасного и/или запрещенного вложения и/или нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза соответствующего Отправления, Исполнитель вправе по своему усмотрению в пределах, установленных применимым законодательством, распорядиться Отправлением, содержащим опасное и/или запрещенное вложение.

2.7.4. Исполнитель вправе потребовать от Клиента/Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (включая, но не ограничиваясь: лицензии, сертификаты, свидетельства).

2.7.5. Клиент обязан обеспечить свободный доступ к адресу (месту) приема/доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска/пропуска/доверенности, и т.д.).

2.7.6. Норма времени на забор/вручение Отправления с режимом "до/от двери" составляет 15-ть минут. Норма исчисляется с момента прибытия курьера по адресу и до момента забора/вручения Отправления (подписания накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции.

В случае превышения Клиентом данной нормы (наличие очереди на прием/доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность Отправления к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора/вручения Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15-ти минут.

2.7.7. Отправления весом более 30 кг (объемного или физического веса) доставляются до подъезда здания. Подъем на этаж является дополнительной услугой, которая осуществляется за дополнительную плату в размере, указанном в Приложении № 1 к настоящему Регламенту, и на сайте Исполнителя по ссылке https://www.cdek.ru/ru/calculate.

2.7.8. Клиент-юридическое лицо, заключивший разовый Договор возмездного оказания курьерских услуг путем присоединение к публичной оферте на сайте Исполнителя, при оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами (в кассу, с использованием платежных терминалов и т.п.) обязан предоставить Исполнителю соответствующую доверенность, подтверждающую полномочия представителя на оплату услуг и заключение Договора возмездного оказания курьерских услуг от имени Клиента-юридического лица, до момента оформления соответствующей накладной на Отправление.

В случае не предоставления Клиентом (представителем Клиента) вышеуказанной доверенности, Договор возмездного оказания курьерских услуг считается заключенным с физическим лицом, указываемым в накладной в качестве Отправителя, а оплата стоимости услуг принимается от физического лица.

2.7.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке:

1) Отказаться от оказания услуг в случае:

- отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую информацию и/или документацию для надлежащего оказания услуг, а также в случае отказа Клиента/Отправителя от вскрытия Отправления для осмотра сотрудником Исполнителя (п. 2.7.1. настоящего Регламента) при его приемке для доставки/пересылки;
- если в Отправлении выявлено вложение, не подлежащее доставке/пересылке в соответствии с условиями настоящего Регламента и действующего законодательства, либо вложение, доставка которого требует обязательного дополнительного согласования с Исполнителем, но доставка которого не была дополнительно согласована;
- если у отправителя отсутствуют оригиналы документов, удостоверяющих личность и/или доверенность (от юридического лица) и/или не подключен сервис CDEK ID;
- по основанию, предусмотренному п. 3.7 настоящего Регламента, в случае передачи Отправления в упаковке, не соответствующей требованиям Приложения №3;
- в случае, если при выборе Клиентом режима доставки «до постамата»/«до пункта выдачи заказов», весогабаритные характеристики Отправления не соответствуют по своим габаритам/весу максимальному размеру ячейки постамата/помещению пункта выдачи заказов. Если в указанном случае Отправление было принято к доставке, то Исполнитель вправе изменить режим доставки, осуществить доставку в иной пункт выдачи заказов, уведомив об этом Клиента.

Для режима «от постамата» - если Клиент в накладной не верно указал весогабаритные характеристики Отправления и/или они не соответствуют по своим габаритам/весу максимально допустимым для размещения в ячейке постамата, то режим «от постамата» не может быть применен. Клиенту необходимо воспользоваться другим способом отправки («от склада», «от двери»).

2) Выбрать любой оптимальный и доступный способ и маршрут доставки.

3) Изменять условия настоящего Регламента, стоимость услуг, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя. Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя, достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

4) В случае выявления Исполнителем в ходе доставки несоответствия упаковки характеру вложения и требованиям Приложения №3 к настоящему Регламенту, Исполнитель оставляет за собой право приостановить доставку Отправления до урегулирования с Клиентом вопроса об обеспечении Отправления соответствующей упаковкой.

Клиент вправе воспользоваться дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем, указанными в настоящем Регламенте и/или на сайте Исполнителя. Исполнитель вправе вводить и предлагать Клиенту новый, дополнительный спектр услуг и/или отменять ранее действовавшие услуги, в том числе, без подписания соответствующего дополнительного соглашения к Договору возмездного оказания курьерских услуг.

2.7.10. В целях исполнения Договора Исполнителем, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей Отправлений, своих представителей и свои. Клиент, делая заявку на доставку Отправления, и передавая Исполнителю Отправление передает персональные данные, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона и гарантирует, что получил согласие субъектов персональных данных на сбор, хранение, передачу (в том числе передачу третьим лицам привлеченным Исполнителем для исполнения обязательств по настоящему договору), уничтожение и обработку персональных данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом сроком на 3 (три) года.

Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей Отправлений.

В целях исключения споров с Клиентами (Отправителями) по вопросу выдачи Отправления уполномоченному лицу, Получатель обязан при выдаче Отправления заполнить в накладной данные документа, удостоверяющего его личность в разделе 5 «Подтверждение доставки», если для целей выдачи Отправления не был применен сервис CDEK ID.

Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки, обязуется уведомить Получателя о необходимости заполнения в накладной необходимых данных, в том числе, данных документа, удостоверяющего личность.

В случае заключения договора факторинга Клиент дает согласие Исполнителю на обработку персональных данных и передачу финансовому агенту информации, включая: наименование юридического лица; ФИО уполномоченного сотрудника; ИНН; ОГРН/ОГРНИП; реквизиты договора; телефон; адрес электронной почты; банковские реквизиты, объем наложенных платежей и статистика отправленных и выданных Отправлений.

При обработке персональных данных Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных, а также принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых от Клиента персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении получаемых от Клиента персональных данных.

2.7.11. Примечание Клиента к заказу носит исключительно информационный характер и не может быть основанием для оказания Исполнителем каких-либо дополнительных услуг Клиенту, в том числе, не может служить основанием для привлечения Исполнителя к ответственности за неисполнение.

2.7.12. Электронные документы и факсимильные копии документов, при условии их подписания уполномоченными лицами, переписка по электронной почте и в мессенджерах (системах мгновенного обмена сообщениями), обращения, направленные посредством Личного кабинета Клиента на сайте Исполнителя, имеют юридическую силу и могут служить основанием для исполнения обязательств.

2.7.13. В случае, если Клиентом, заключившим Договор возмездного оказания курьерских услуг путем присоединения к публичной оферте, размещенной на сайте Исполнителя, в течение срока, установленного п. 7.2. настоящего Регламента, не предъявлена претензия относительно качества оказанных услуг, услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Клиентом в полном объеме.

2.7.14. Сторонами согласовано и Клиентом подтверждено согласие на получение кассового чека в электронной форме, путем его предоставления на абонентский номер или электронную почту Клиента.

2.7.15. Клиент понимает и согласен, что при исполнении Договора, Исполнитель вправе осуществлять информационное взаимодействие с Клиентом/Отправителем/Получателем посредством совершения звонков, в т.ч. с использованием голосового робота, посредством направления справочной информации по сетям электросвязи и по почтовой связи (включая, но не ограничиваясь: SMS-рассылки, push-оповещений, e-mail-рассылки, сеть Интернет и мобильные устройства, в мессенджерах). Клиент не может отказаться от получения справочной информации, направляемой Исполнителем в рамках исполнения Договора. Справочная информация не содержит сообщения рекламного характера.

2.7.16. Клиент-юридическое лицо вправе установить в Личном кабинете Центры затрат с предоставлением доступа своим сотрудникам и возможностью выбора Центра затрат при заказе услуг Исполнителя.

В случае просроченной дебиторской задолженности по любому Центру затрат, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по любому Договору возмездного оказания курьерских услуг, заключенному между Сторонами.

В случае заказа услуг Исполнителя иными способами (непосредственно на ПВЗ, через колл-центр и т.п.), расходы на оплату услуг Исполнителя относятся к Центру затрат, выставленному по умолчанию в Личном кабинете Клиента.

Клиент несет полную ответственность за выбор и определение Центра затрат и действия своих сотрудников и третьих лиц, осуществивших вход в Личный кабинет с использованием логина и пароля Клиента, и выбравших соответствующий Центр затрат, а также за полномочия каждого сотрудника при использовании Центров затрат в Личном кабинете. Клиент самостоятельно отслеживает актуальность и достоверность Центров затрат, наличие доступов и полномочий у ответственных сотрудников и незамедлительно информирует Исполнителя о соответствующих изменениях.

2.7.17. Политика экспортного и санкционного контроля, размещенная по адресу https://www.cdek.ru/ru/export-policy/, является Приложением к настоящему Регламенту, и обязательна для соблюдения Клиентом при получении услуг Исполнителя.

3. Порядок приема Отправлений

3.1. Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом/Отправителем соответствующей накладной и нанесения этикетки штрихкода на каждое место Отправления.

Номер накладной является информацией ограниченного доступа, и передача третьим лицам в каком-либо виде информации об уникальном номере накладной и об ее информационном содержании – является ответственностью Клиента/Отправителя/Получателя.

3.1.1. Исполнитель оказывает курьерские услуг по типу заказа «доставка». Данный тип заказа доступен неограниченному кругу Клиентов. При данном типе заказа в фирменной накладной отображены наименование оказываемой услуги (услуг) и ее стоимость (в случае заказа дополнительных услуг/сервисов — эти данные также отображаются в фирменной накладной).

3.1.2. Исполнитель оказывает курьерские услуг по типу заказа «интернет-магазин». Данный тип заказа доступен Клиентам, с которыми у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг. При данном типе заказа в фирменно накладной отображены коды маркировки товаров, наименование товаров, объявленная стоимость за единицу, к оплате за единицу, количество единиц, итоговая стоимость товаров.

3.2. Исполнителем установлены несколько способов оформления накладных Клиентом: через Личный кабинет на сайте Исполнителя, через мобильное приложение CDEK Mobile, с помощью интеграции с программным комплексом СДЭК https://www.cdek.ru/clients/integrator.html., непосредственно в офисе Исполнителя (в том числе через Терминал самообслуживания/постамат), либо при приезде курьера (формы накладной приведена в Приложении № 4 к настоящему Регламенту). Для заказов с режимом «от постамата» доступен сервис оформления заказа через WEB-форму, которую заполняет Клиент, воспользовавшись ссылкой-инструкцией на электронном экране постамата.

Созданная/оформленная Клиентом накладная на Отправление, но не переданная Исполнителю для дальнейшей пересылки соответствующего Отправления, сохраняется в программном комплексе Исполнителя не более 60-ти календарных дней.

Накладная на бумажном носителе в обязательном порядке подписывается Отправителем и представителем Исполнителя, а накладная, оформленная с помощью электронных или иных технических средств, признается подписанной Клиентом в момент оформления накладной, Исполнителем – в момент получения Отправления от

Клиента. Подписывая накладную (либо оформляя накладную если Отправление передается по электронной накладной и не распечатывается на бумажном носителе, для Клиентов, у которых подключен сервис CDEK ID), Отправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных (адрес, номер телефона, наименование и ФИО отправителя/получателя) и информации об Отправлении: наименование, вес, габариты, описание, размер наложенного платежа, объявленная стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную или присваивая ей статус «Принят в городе-отправителя» (для Клиентов, у которых подключен сервис CDEK ID), подтверждает прием Отправления.

Если используются упаковочные материалы Исполнителя, которые имеют уникальный номер, Отправителю необходимо внести его в графу «№ упаковки» в соответствующей накладной.

3.3. Отправления принимаются Исполнителем по количеству мест (под местом понимается индивидуальная транспортировочная упаковка Отправления), без проверки и пересчета вложений, находящихся в индивидуальных транспортировочных местах. Исполнитель не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений (с описью вложения), если иное не предусмотрено письменным соглашением Сторон. Исполнитель не несет ответственность за количественные и качественные характеристики передаваемых вложений.

3.4. Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления и т.п.). Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

Отправитель обязуется проверить передаваемое Исполнителю вложение в Отправление на предмет разрешения к пересылке данного вида вложений в страну назначения, а также, на предмет необходимости обязательной сертификации соответствующего вложения, его маркировки, акцизов, лицензий, деклараций и/или необходимости иной разрешительной документации.

3.5. Заявка на вызов курьера для доставки Отправлений направляется Клиентом посредством функции «Вызвать курьера» на официальном сайте Исполнителя (https://cdek.ru/services); посредством Личного кабинета на сайте Исполнителя (http://lk.cdek.ru); посредством создания интеграции с информационной базой Исполнителя (https://cdek.ru/integration); посредством Мобильного приложения Исполнителя; с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, порядок оплаты.

3.6. Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в случаях если вложение является опасным, включая, но не ограничиваясь вложениями, запрещёнными Технической инструкцией ИКАО (Международная Организация Гражданской Авиации), Положением об Опасных грузах ИАТА (Международная Ассоциация Воздушного Транспорта), Международным кодексом морской перевозки опасных грузов, Европейским Соглашением о международной дорожной перевозке опасных грузов или другими национальными или международными правовыми актами, регулирующими транспортировку опасных Отправлений и/или вложения входят в список запрещенных для передачи Исполнителю для доставки и/или хранения. Список запрещенных вложений указан в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.7. Клиент обязуется обеспечить упаковку и маркировку Отправления согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту, правильно и разборчиво заполнять и подписывать накладную, предоставлять достоверную информацию о содержимом Отправления, необходимые сопроводительные документы, а также не передавать для доставки Отправления, запрещенные к пересылке, согласно Приложению №2, или для доставки которых требуется специальное разрешение.

Клиент обязан упаковать Отправление способом, исключающим повреждение вложения в процессе оказания услуг. Упаковка Отправления должна соответствовать характеру его вложения, условиям доставки и продолжительности в пути, исключая возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения упаковки, а так же порчи других Отправлений и причинения вреда работникам Исполнителя.

Если упаковка Отправления отсутствует или выполнена с нарушением требований Исполнитель может предложить Клиенту (за исключением режима отправки «от постамата») дополнительную платную упаковку Отправления. Перечень доступной к заказу платной упаковки и ее стоимости размещен на сайте Исполнителя по ссылке https://www.cdek.ru/ru/calculate в калькуляторе Мобильного Приложения, а подробное описание представлено в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

В случае отказа от дополнительной упаковки (в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Регламенту) со стороны Клиента, с которым у Исполнителя фактически отсутствует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг или Клиентом при оформлении отправки в режиме «от постамата» - Исполнитель отказывает в приеме Отправления.

При оформлении пересылки в режиме «от постамата» или оформлении пересылки Клиентом, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг, Клиент осуществляет упаковку Отправления собственными силами и средствами и гарантирует, что собственноручно упаковал Отправление в защищенном месте, что к Отправлению не было несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и перевозки до момента сдачи Отправления Исполнителю. Клиент передает Исполнителю Отправления в закрытом виде.

В случае необеспечения Клиентом упаковки Отправления (согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту) с режимом «от постамата», или Клиентом, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг, - Исполнитель не несет ответственность за повреждения Отправления.

3.8. Дополнительные условия оказания услуг, применяемые к отдельным типам Клиентов.

3.8.1. Прием Отправлений от физических лиц:

а) для режимов «от склада» и «от двери» - осуществляется на основании предъявленного физическим лицом оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием Отправления. Прием Отправлений от физических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер документа, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и проставления подписи физического лица), с предъявлением нотариально оформленной доверенности на лицо, осуществляющее передачу Отправления Исполнителю.

Исполнитель оставляет за собой право применять иные средства идентификации Клиента, позволяющие достоверно определить лицо (отправителя/уполномоченного представителя), осуществляющее взаимодействие с Исполнителем;

б) для режима «от постамата»/«от склада» - для Клиентов с подключённым сервисом CDEK ID (правила и условия использования сервиса размещены на сайте Исполнителя по ссылке http://cdekid.cdek.ru, оферта размещена - https://www.cdek.ru/ru/offer_cdek_id), прием Отправлений осуществляется с использованием одноразового кода, сгенерированного и направленного системой Исполнителя на телефонный номер Клиента. При этом, оригинал документа, удостоверяющего личность, не обязателен к предъявлению;

в) в случае, если Клиент-физическое лицо не указал объявленную стоимость Отправления, объявленная стоимость считается равной 999 (девятьсот девяносто девять) рублей, дополнительный сбор за объявленную стоимость с Клиента не взимается. Указанное положение не распространяется на такие основные услуги и сервисы Исполнителя, как «Посылочка» и «Экспресс» (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Для резидентов других стран объявленная стоимость определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

В случае утраты или повреждения (порчи) такого Отправления Исполнитель несет ответственность, предусмотренную п. 6.4 настоящего Регламента.

3.8.2. Прием Отправлений от юридических лиц:

а) осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием Отправления и доверенности с правом передачи на отправку Отправлений от имени юридического лица.

Прием Отправлений от юридических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и доверенности (номер, дата выдачи), проставления подписи физического лица.

Доверенность оформленная от юридического лица должна быть представлена Отправителем в виде оригинала документа, если она предназначена для осуществления Отправителем единократных действий (выдана для совершения конкретных действий/на определенный срок), и в виде оригинала документа/его достоверной копии, если она предназначена для осуществления Отправителем многократных действий (выдана для совершения ряда действий/на продолжительный срок, в т.ч. нотариальная форма доверенности). Исполнитель оставляет за собой право снять скан-копию предоставленной доверенности;

б) Клиент-юридическое лицо принимает на себя обязанность по незамедлительному уведомлению Исполнителя об отмене доверенности представителя (на следующий день после наступления события). Уведомление осуществляется путем подачи письменного заявления в офисе Исполнителя. В случае не уведомления или несвоевременного уведомления Клиент несет риск неблагоприятных последствий;

в) Клиент-юридическое лицо, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный в установленном законом порядке Договор возмездного оказания курьерских услуг (в силу закона договор в письменной форме можно заключить, обменявшись документами по почте/электронной почте/через системы электронного документооборота, иным доступным для сторон способом, если понятно, что документ направила именно сторона договора), форма которого размещена на сайте Исполнителя, принимает на себя обязанность по обеспечению надлежащей упаковки Отправлений (в полном соответствии с Приложением № 3 к настоящему Регламенту). Клиент обязуется не передавать Исполнителю для доставки Отправления, вложением которых являются запрещенные либо имеющие ограничения к пересылке товары. В случае передачи Исполнителю для пересылки опасных по своим свойствам товаров, Клиент обязан известить об этом Исполнителя, в установленном настоящим Регламентом порядке.

3.8.3. Прием Отправлений от Интернет-магазинов:

- осуществляется на основании передаточных документов с информацией о передаваемых Отправлениях. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством Отправлений, либо обнаружения факта повреждения Отправлений, Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлений.

При необходимости Клиент должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы.

3.8.4 Интернет-магазин при оформлении Отправления на доставку обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор.

3.9. Дополнительные условия приема Отправлений для доставки на территорию Российской Федерации и доставки с территории Российской Федерации:

3.9.1. Подписание индивидуальной накладной, сдача Отправления на Терминале самообслуживания или в постамат по электронной накладной, созданной в Личном кабинете Клиента со СДЭК ID означает заключение Договора возмездного оказания курьерских услуг между Клиентом и Исполнителем с условиями таможенного сопровождения. Клиент согласен с тем, что Исполнитель вправе вступать в договорные отношения с третьими лицами на любых приемлемых для себя условиях с целью исполнения Договора возмездного оказания курьерских услуг или оказания прочих услуг, в том числе услуг таможенного оформления.

3.9.2. Клиент обязан самостоятельно проверить отсутствие содержимого передаваемых Отправлений в списке товаров, запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Клиент обязан не передавать Исполнителю для доставки Отправления, указанные в списке запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Список таких товаров размещен на сайте Исполнителя.

3.9.3. Клиент самостоятельно информирует Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления из одного государства в другое. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, такие расходы обязан оплатить Клиент.

3.9.4. Оформляя заказ, Клиент поручает Исполнителю организовать процедуру таможенного оформления таможенным представителем от имени Клиента. Клиент также соглашается с тем, что Исполнитель может выступать номинальным грузополучателем с единственной целью - назначение таможенного представителя для проведения таможенного оформления. Таможенный представитель осуществляет таможенное сопровождение от имени Клиента, действуя в интересах Клиента.

3.9.5. В случае требования таможенными органами предоставления дополнительных документов с целью подтверждения сведений, заявленных в таможенных декларациях на ввоз/вывоз Отправлений, доставляемых Исполнителем, или права Исполнителя организовывать процедуру таможенного оформления, предоставление требуемых документов производится Клиентом за собственный счет.

3.9.6. Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию в отношении вывоза и ввоза Отправлений. Клиент уведомлен, что в случае предоставления недостоверной или заведомо ложной информации об Отправлении или его содержимом к нему может быть предъявлен гражданский иск и/или он может быть привлечен к административной или уголовной ответственности. Клиент обязуется в полном объеме возместить Исполнителю ущерб и оградить его от претензий, которые могут возникнуть в связи с предоставленной им информацией, а также от любых издержек, которые Исполнитель может понести в связи с вышеизложенным.

3.9.7. Любые таможенные платежи, налоги (включая, но не ограничиваясь, налогом на добавленную стоимость, если он подлежит уплате), которые таможенный представитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, будут выставлены к оплате Клиенту. Стоимость хранения и другие расходы, которые Исполнитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, обязан оплатить Клиент. Отправитель принимает на себя оплату таможенных платежей и пошлин, а также административных расходов, связанных с дополнительной работой, и любых других дополнительно понесенных издержек в случае, если таможенный представитель выставляет счет Получателю, а Получатель отказывается оплатить таможенные платежи и пошлины.

В случаях, указанных в настоящем пункте, Клиент самостоятельно осуществляет оплату платежей, налогов, расходов либо поручает Исполнителю организовать процесс оплаты/возмещения платежей, налогов, расходов, указанных в настоящем пункте.

4. Порядок вручения Отправлений

4.1. Отправление доставляется до места нахождения пункта выдачи заказов Исполнителя (далее по тексту «до склада»), до места нахождения постамата (далее по тексту - «до постамата»), либо по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (далее по тексту «до двери»).

4.1.1. При доставке Отправления в режиме «до двери»:

а) вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. Допускается выдача Отправлений по адресу доставки Отправления иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в накладной и лица фактически принявшего Отправление. Данные документа, удостоверяющего личность Получателя и личность лица, принявшего Отправление по адресу доставки, указываются в накладной;

б) если у Получателя подключен сервис CDEK ID, то вручение осуществляется с использованием одноразового кода, сгенерированного и направленного системой Исполнителя на телефонный номер Получателя. При этом, оригинал документа, удостоверяющего личность, не обязателен к предъявлению;

в) вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. Указание в накладной Клиентом/Отправителем контактного лица организации-получателя не означает обязанность Исполнителя вручить Отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя Получателя на получение Отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Отправления, в том числе исходя из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресовано Отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем.

4.1.2. При доставке Отправления в режиме «до склада»:

а) вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи, с предъявлением нотариально оформленной доверенности на лицо, уполномоченное на получение Отправления от Исполнителя.

Исполнитель оставляет за собой право применять иные средства идентификации Клиента, позволяющие достоверно определить лицо (получателя/уполномоченного представителя), осуществляющее взаимодействие с Исполнителем;

б) если у Получателя подключен сервис CDEK ID, то вручение осуществляется с использованием одноразового кода, сгенерированного и направленного системой Исполнителя на телефонный номер Получателя. При этом, оригинал документа, удостоверяющего личность, не обязателен к предъявлению;

в) вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и оригинал документа, удостоверяющего личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

Доверенность оформленная от юридического лица должна быть представлена Получателем в виде оригинала документа, если она предназначена для осуществления Получателем единократных действий (выдана для совершения конкретных действий/на определенный срок), и в виде оригинала документа/его достоверной копии, если она предназначена для осуществления Получателем многократных действий (выдана для совершения ряда действий/на продолжительный срок, в т.ч. нотариальная форма доверенности). Доверенность должна содержать в себе все необходимые реквизиты (ИНН, ОГРН, адрес, дата выдачи, и т.п.). Ответственность за выдачу доверенности с некорректными данными несет Клиент.

4.1.3. При доставке Отправления в режиме «до постамата»:

- вручение Отправления (открытие ячейки постамата с Отправлением) производится при идентификации Получателя путем использования Получателем специального кода доступа, направленного на телефонный номер Получателя, вводимого им на специальном экране постамата.

4.1.4. При любом режиме доставки Отправления в адрес физических и юридических лиц Исполнитель имеет право дополнительно к вышеизложенному провести идентификацию личности Получателя посредством телефонного звонка на номер телефона Получателя, указанного в накладной.

4.1.5. При доставке/получении Отправления Клиент обязуется надлежащим образом осмотреть Отправление и соответствующее вложение в Отправление. При наличии/обнаружении недостатков, Клиент обязуется незамедлительно известить об этом Исполнителя. Стороны составляют соответствующий двусторонний Акт, по форме Исполнителя, в котором фиксируют несоответствия. Указанный двусторонний Акт составляется и подписывается Сторонами в момент доставки/получения Отправления.

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

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

4.4. Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений о поступлении Отправлений с режимом доставки «до склада», «до постамата» в день поступления Отправления на склад/постамат и готовности к выдаче. Уведомление осуществляется посредством мессенджеров или SMS, в мобильном приложении CDEK Mobile. Клиент также вправе самостоятельно отслеживать поступление Отправления на сайте Исполнителя по ссылке https://www.cdek.ru/ru/traking или в Мобильном приложении Исполнителя.

4.5. Курьер информирует Получателя о приезде за 30-60 минут до приезда посредством роботизированного звонка.

4.6. При вручении Отправлений Получатель осуществляет фиксирование (при отсутствии подключенного сервиса CDEK ID):

а) данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа (данные иных идентифицирующих документов);

б) реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Указанные данные фиксируются путем их внесения Получателем в установленные Исполнителем типовые формы (бланки) накладных, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата или его уполномоченного представителя, используемых для оказания услуг по приему/доставке/выдаче Отправлений и обработки персональных данных, или с использованием определенного Исполнителем иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о Получателе. Факт вручения Отправлений подтверждается подписью Получателя (его уполномоченного представителя) или иным определенным Исполнителем способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения Отправления;

в) при дополнительной идентификации личности Получателя с использованием проверочного кода, направленного в SMS на мобильный номер получателя, указанный в накладной, в накладной осуществляется фиксирование проверочного кода, озвученного Получателем.

Клиент уведомлен, согласен, и не оспаривает, что Исполнитель не производит юридическую экспертизу оригиналов документов, удостоверяющих личность, а также подлинности подписей и печатей, содержащихся в доверенностях представителей Получателя.

4.7. Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о вручении Отправления одним из следующих способов:

- подпись Получателя в ведомостях доставки/бумажной накладной Исполнителя;

- подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования. Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность программно-технических устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, дополнительной функциональностью мобильного телефона или без такового (смартфон, коммуникатор, планшетный компьютер и т.п.), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране. Стороны признают возможность применения на ведомостях доставки/накладных Исполнителя аналога собственноручной подписи Получателя как эквивалента собственной подписи Получателя. Ведомости доставки/накладные Исполнителя, подписанные и удостоверенные аналогом собственноручной подписи Получателя, считаются документами, имеющими равную юридическую силу с документами, подписанными собственной подписью Получателя, и могут являться письменными доказательствами при рассмотрении дела в суде. Аналогом собственноручной подписи будет являться электронная подпись Получателя, созданная путем проставления подписи получателем на специальном оборудовании. В процессе написания на указанном оборудовании подпись оцифровывается и присоединяется к ведомости доставки/ накладной Исполнителя. Содержание документа вместе с присоединенной подписью образуют целостный документ, защищенный от внесения изменений и несанкционированного доступа.

4.8. При доставке Отправления Клиента интернет-магазина Получатель имеет право в присутствии представителя Исполнителя и до оплаты стоимости услуг/наложенного платежа вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

4.9. В случае нарушений упаковки Клиент/Получатель вправе в момент вручения Отправления требовать от сотрудника Исполнителя участвовать в осмотре содержимого и составления двустороннего акта по форме, установленной Исполнителем.

4.10. При выдаче Отправлений на территории других стран (кроме Российской Федерации) Исполнитель осуществляет доставку Отправления получателю, или иному лицу, которое по оценке Исполнителя имеет полномочия на получение Отправления от имени получателя (как, например, лица, проживающие в одном помещении с получателем, коллега и т.п.).

4.11. Исполнитель имеет право до 23 ч. 59 мин. текущего дня доставки Отправления в городе-получателе произвести корректировку конечного статуса по доставляемому Отправлению ("Вручен" или "Не вручен"), если иное не предусмотрено и не закреплено Сторонами в Договоре возмездного оказания курьерских услуг.

5. Хранение и Порядок возврата Отправлений

5.1. При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление хранится: в постамате - 3 календарных дня, на складе/ПВЗ Исполнителя - 7 календарных дней. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение Отправлений осуществляется Исполнителем за дополнительную плату, если иное не предусмотрено Договором. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов Отправления и начисляется за каждый календарный день. По Отправлениям с режимом доставки «до постамата» по истечению 3-х календарных дней Отправления подлежат возврату.

5.2. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату Отправлений указана в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

5.3. Ответственность за своевременное получение Отправлений лежит на Клиенте (Получателе, адресате). При невостребованности Отправления в течение одного календарного месяца с даты повторного уведомления Получателя о необходимости его получения, Отправление подлежит возврату Отправителю. При этом Клиент обязан оплатить Исполнителю стоимость услуг, связанных с переадресацией, хранением, и возвратом Отправления.

5.4. В случае зафиксированного отказа Получателя и/или Клиента от получения Отправления, либо в случае невостребованности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, невостребованные Отправления подлежат изъятию и уничтожению.

5.5. В стоимость услуги «Международный Экспресс» входит стоимость услуг по хранению Отправления на СВХ (склад временного хранения при таможенном посту) в течение 3-х календарных дней. Хранение Отправлений, которые не были переданы для таможенного оформления для целей перемещения через таможенную границу, осуществляется на складах Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Регламента.

5.6. Возврату подлежат Отправления Клиентов – Интернет-магазинов, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет 7 календарных дней, а для Отправлений с режимом доставки «до постамата» - 3 календарных дня, если иное не предусмотрено Договором), либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Клиента.

Периодичность формирования списка Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, устанавливается соответствующим Договором, подписанным между Исполнителем и Клиентом. Согласно установленной периодичности список соответствующих Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, направляется Клиенту на e-mail, указанный в Договоре. В перечень Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, включаются Отправления по накладным, конечные статусы которых проставлены Исполнителем, такие как: не вручен; возврат; вручен: частичная доставка, а также отправления, по которым истек срок хранения. Клиент в течение срока, предусмотренного Договором, с момента получения уведомления на e-mail вправе продлить срок хранения Отправления в месте его нахождения, с обязательством оплаты за увеличение срока хранения.

По Отправлениям, подлежащим возврату Клиенту, Исполнитель оформляет соответствующую сопроводительную накладную на Отправление или консолидированную партию Отправлений. Возврат осуществляется по указанной

накладной с приложением списка заказов. Возврат осуществляется Исполнителем одним из следующих способов и в следующем порядке:

- путем доставки Отправления/консолидированной партии в место нахождения Клиента. В указанном случае Клиент обязан в течение 2-х рабочих дней с момента получения Отправления/консолидированной партии Отправлений проверить соответствие количества и качества фактически полученных Отправлений, количеству Отправлений, указанных в сопроводительной накладной. В случае выявления расхождения Клиент незамедлительно уведомляет Исполнителя о выявленном расхождении, с составлением соответствующего Акта о выявленном расхождении. Акт составляется Клиентом в составе комиссии, не менее 3-х человек. Клиент обязуется обеспечить процесс приемки Отправлений видеозаписью. Приемка Отправлений осуществляется Клиентом. Клиент направляет письменное уведомление Исполнителю с приложением вышеуказанного Акта, не позднее 2-х рабочих дней с момента получения Отправления/консолидированной партии Отправлений. Двухдневный срок, установленный настоящим пунктом, для целей приемки Отправлений по количеству и для предъявления претензии Исполнителя, является пресекательным. По запросу Исполнителя Клиент обязан предоставить видео запись, подтверждающую факт расхождения Отправлений по количеству и/или качеству. Претензии Клиента, поданные по истечении двух рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений, не подлежат рассмотрению и удовлетворению Исполнителем;
- путем выдачи Отправления/соответствующей партии в месте нахождения Исполнителя. В указанном случае приемка Отправлений по количеству и качеству осуществляется в момент передачи Отправлений Клиенту с подписанием соответствующей сопроводительной накладной.

Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов заказов, возвращаемых по данной накладной. В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

5.7. В том случае, если при международной доставке Отправления, соответствующим таможенным органом принято решение о неотнесении вложений в Отправление к вложениям для личного пользования, Клиент вправе:

- обратиться к Исполнителю за оказанием услуг по декларированию по иной таможенной процедуре с оплатой услуг, таможенных сборов, пошлин и иных обязательных платежей;
- обратиться к иному лицу, которое оказывает услуги по таможенным операциям.

В том случае, если от Клиента не поступают соответствующие указания по такому Отправлению, Клиент осознает, что Отправление может быть изъято таможенным органом.

5.8. Возврат международных Отправлений осуществляется Исполнителем с течение 3-х календарных месяцев, с момента создания соответствующей накладной на возврат.

6. Ответственность Сторон

Ответственность Исполнителя:

6.1. Исполнитель несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Клиентом Получателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 20 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

6.2. Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки Отправлений Клиента, заключившим Договор возмездного оказания курьерских услуг путем присоединения к публичной оферте, размещенной на сайте Исполнителя - в размере 10% (десяти процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Отправления за каждый рабочий день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки Отправлений Клиента, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг - в размере 3% (трех процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Отправления за каждый рабочий день просрочки, но не более стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки на Маркетплейс - с 3 (третьего) рабочего дня от согласованной даты доставки. Ответственность за нарушение более чем на 5 (пять) рабочих дней также исчисляется с 3 (третьего) рабочего дня от согласованной даты доставки.

6.2.1. Устанавливается исключительная ответственность Исполнителя за нарушение:

а) согласованных сроков доставки по услугам «супер-экспресс», «блиц-экспресс», «магистральный супер-экспресс» и «доставка за 4 часа».

- в случае нарушения сроков доставки по услугам «супер-экспресс», «блиц-экспресс» и «магистральный супер-экспресс» более чем на один час от согласованного срока доставки, - ответственность Исполнителя составляет 100% (сто процентов) от стоимости соответствующей услуги по доставке Отправления.
- в случае нарушения сроков доставки по услуге «доставка за 4 часа» более чем на один час от согласованного срока доставки, - ответственность Исполнителя составляет 50% (пятьдесят процентов) от стоимости соответствующей услуги по доставке Отправления.

б) согласованных сроков доставки по услугам «супер-экспресс», «блиц-экспресс» или «магистральный супер-экспресс» менее чем на один час. Ответственность Исполнителя составляет:

- «супер-экспресс» и «блиц-экспресс» - в размере денежных средств, равных разнице стоимости указанных услуг и стоимости услуги «экспресс»;
- «магистральный супер-экспресс» - в размере денежных средств, равных разнице стоимости указанных услуг и стоимости услуги «магистральный экспресс».

6.2.2. Устанавливается исключительная ответственность Исполнителя за доставку банковских (и/или кредитных) карт.

Сторонами согласовано и принято условие о том, что при передаче Исполнителю банковских (и/или кредитных) карт для последующей их доставки, данные карты не являются активными, а на соответствующем счете - отсутствуют денежные средства. Исполнитель не несет ответственность за денежные средства, находящиеся на расчетном счете, привязанном к соответствующей карте.

Клиент обязан обеспечить невозможность свободного использования карты.

Сторонами согласовано и принято условие о том, что если вложением в Отправление являются банковские (и/или кредитные) карты, и в случае утраты или полного повреждения (порчи) вложения, ответственность Исполнителя определяется размером стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 500,00 рублей.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

6.3. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления – в размере стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы без указания объявленной стоимости, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей;
- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Отправления – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей;
- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Отправления – в размере полной стоимости услуг Исполнителя по доставке Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

6.3.1. В случае повреждения лишь индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки вложения в Отправление и при требовании со стороны Клиента денежной компенсации, Клиенту необходимо подтвердить обоснованную необходимость замены поврежденной индивидуальной упаковки.

В случае невозможности замены индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки, Клиенту необходимо подтвердить данное обстоятельство соответствующими документами (либо подтвердить разумные и обоснованные расходы на ее замену).

Если у Клиента отсутствует возможность подтвердить стоимость расходов по замене индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки, ответственность Исполнителя составляет 10% от стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления, но не более 100,00 рублей.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

6.4. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, стоимость которого была объявлена и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части многоместного Отправления – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления;
- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Отправления – в размере полной стоимости услуг Исполнителя по доставке Отправления и дополнительной компенсации в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной;
- В случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления – в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

Размер ответственности, установленный в данном пункте, также применяется с учетом п .3.8.1. настоящего Регламента.

Размер ответственности Исполнителя в валюте страны определяется в соответствии с Таблицей № 2.1., приведенной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

6.5. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента.

6.6. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным Приложением № 3 с учетом положений п. 3.7 настоящего Регламента.

В случае несоблюдения Клиентом, являющимся интернет-магазином, или Клиентом по услуге отправки «от постамата», настоящих требований по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за

повреждение вложения, а денежные средства, уплаченные Клиентом за услугу «Объявление стоимости»/«Страхование», не подлежат возврату Клиенту.

6.7. В том случае, если Клиентом, с которым у Исполнителя фактически наличествует подписанный Договор возмездного оказания курьерских услуг, - не была указана объявленная стоимость Отправления в любом типе заказа, либо занижен её размер (например, 0 (ноль) рублей в случае Клиента РФ или национальной валюты иностранного Клиента, 1 (один) рубль в случае Клиента РФ или национальной валюты иностранного Клиента, и т.д.), либо изменен размер объявленной стоимости Отправления в процессе доставки после передачи его Исполнителю, то Исполнитель несет ответственность в размере той суммы, которая была указана Клиентом в момент передачи Отправления Исполнителю. При этом п. 6.3 настоящего Регламента не подлежит применению.

В том случае, если в рамках оказания услуг Исполнителем по организации страхования Отправлений, Клиентом была занижена стоимость Отправления, ответственность Исполнителя не может превышать размера той суммы, которая была указана Клиентом в момент передачи Отправления Исполнителю, и при возникновении страхового события подлежит возмещению в пропорциональном размере.

6.8. В случае указания Клиентом/Отправителем в накладной недостоверной/неполной информации о вложении, условий доставки, обработки, упаковки и хранении вложения, а также в случае конфискации вложений государственными органами, Исполнитель не несет ответственности за возможное нарушение сроков доставки и/или убытки.

6.9. В случае утраты или порчи (повреждения) товара в процессе оказания услуг Фулфилмента по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность перед Клиентом в размере стоимости товара, указанной в сопроводительной документации при приемке товара Исполнителем для оказания услуг по Фулфилменту.

Иные виды ответственности Исполнителя и Клиента устанавливаются Соглашением об оказании услуг по Фулфилменту, к которому Клиент присоединился в порядке, установленном в Приложении № 1 (услуга Фулфилмент) к настоящему Регламенту или договором.

6.10. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий Отправителя, Получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

В том числе, Исполнитель не несет ответственности за выдачу Отправлений по подложным документам, в случае если из документа явственно и/или без специальных средств и/или без специальных познаний, не следует, что он поддельный.

6.11. В случае если местонахождение Отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 14-ти рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Отправления Получателю, Отправление признается утраченным.

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

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман, пожар и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, падение воздушного судна, автокатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика, экспедитора, таможенного или иного уполномоченного органа), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке);
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки;
- факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложения в Отправление;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Клиента/Получателя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением обязательств по доставке Отправлений (ненадлежащее качество вложений, размер, ассортимент вложения и др.).

6.13. Исполнитель не несет ответственность за Отправления, которое (вложение в которое) запрещено к отправке/ввозу на территорию страны назначения, а также за отсутствие обязательной сертификации, маркировки, акцизов, лицензий, деклараций и иной разрешительной документации.

Ответственность Клиента:

6.14. Клиент оплачивает или возмещает Исполнителю все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, убытки, штрафы, таможенные пошлины и сборы, и иные платежи в случае нарушения Клиентом условий Договора возмездного оказания курьерских услуг и настоящего Регламента.

В том числе, в случае отказа Получателя от приема Отправления, по независящим от Исполнителя причинам, услуга доставки считается оказанной Исполнителем надлежащим образом, и подлежит оплате со стороны Клиента.

6.15. В случае если была объявлена стоимость Отправления, для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Исполнитель имеет право потребовать, а Клиент в таком случае обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление (на русском языке, или с нотариально заверенным переводом на русский язык). В случае повреждения Отправления Клиентом дополнительно предоставляется заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта.

В случае, если Клиент в течение одного календарного месяца с момента возникновения у него обязательства по предоставлению соответствующих документов, не предоставляет Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, а в случае повреждения Отправления, заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта, то причиненный ущерб возмещается на условиях и в размере, установленном для Отправлений, стоимость которых не была объявлена и за которые не взимался сбор за объявленную стоимость (п. 6.3. настоящего Регламента).

6.16. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке, не заявив об этом Исполнителю, либо в случае систематических (2 и более раз) нарушений Клиентами Интернет-магазинами правил упаковки Отправлений, Клиент, помимо возмещения убытков, названных в п. 6.13 настоящего Регламента, оплачивает Исполнителю штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждое Отправление, вложение которого относится к категории опасных или запрещенных. При этом Клиент обязуется оплатить указанный штраф в течение 5 (пяти) банковских дней, с момента получения соответствующего требования об оплате от Исполнителя.

6.17. За действия и операции по созданию накладных и т.п., осуществляемые в Личном кабинете Клиента ответственность несет Клиент - владелец данного Личного кабинета. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам. Клиент обеспечивает соблюдение требований о конфиденциальности и несет риск последствий, связанных с нарушением таких требований.

6.18. При оказании услуг по организации приема денежных средств от получателей за доставленные Отправления Клиента (п. 1.1.2 Договора) с использованием электронных средств платежа, в случае не поступления денежных средств от Получателя Отправления на банковский счет Исполнителя по любым причинам или отмены банковской операции по перечислению денежных средств за доставленные Отправления на счет Исполнителя по любым причинам, Исполнитель не производит перечисление Клиенту денежных средств за доставленные Отправления Клиента по такой операции.

В случае, если на момент отмены банковской операции по перечислению денежных средств на банковский счет Исполнителя за доставленные Отправления Клиента, Исполнитель перечислил денежные средства по отмененной операции на счет Клиента вышеуказанная сумма денежных средств считается излишне перечисленной. Исполнитель удерживает сумму излишне перечисленных Клиенту денежных средств из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности денежных средств для покрытия суммы отмененной операции Исполнитель вправе выставить Клиенту счет на возврат суммы денежных средств по отмененной банковской операции. Клиент обязуется оплатить указанный счет в течение 3-х банковских дней с момента его выставления.

6.19. Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Отправлений, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

- Клиент гарантирует и несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и правил об экспортном контроле, включая, но не ограничиваясь, нормами и правилами, запрещающими несанкционированную торговлю вооружением и другими стратегическими товарами и услугами в отношении них, а также финансовые и коммерческие операции с физическими и юридическими лицами; или нормами и правилами, предусматривающими условия в отношении определенных технологий, информации и товаров, которые могут доставляться в/ из/ через /над страной, в которой может осуществляться доставка.
- Клиент несет ответственность за возврат Отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа Получателя от приема Отправления, отказа Получателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза Отправления на территорию страны назначения, невозможности доставки Отправления в связи с отсутствием связи с Получателем у Исполнителя. В указанных случаях Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату связанных с возвратом невостребованного Отправления расходов, в том числе стоимости услуг Исполнителя, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте Отправления в страну Отправления. В случае возврата Отправления по причинам, указанным в настоящем пункте, Исполнитель уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего Отправления. В течение 7-ми календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата Отправления на территорию государства, из которого Отправление было отправлено, Клиент обязан предоставить необходимые для таможенного оформления документы и оплатить соответствующие таможенный платежи. Отсутствие от Клиента письменного заявления о продлении сроков предоставления необходимых документов и уплаты таможенных платежей, и не исполнения по истечении семидневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего Отправления, является основанием для помещения данного

Отправления под таможенную процедуру уничтожения. Клиент, не предоставляя необходимые документы и не уплачивая таможенные платежи, равно как и, не заявляя о продлении сроков предоставления документов и уплаты таможенных платежей, тем самым акцептует таможенную процедуру уничтожения соответствующего Отправления. Расходы, возникшие в связи с таможенной процедурой уничтожения Отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату произведённых расходов.

- Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Отправлений, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.
- Клиент несет ответственность за передачу на доставку Отправления, которое (вложение в которое) запрещено к отправке/ввозу на территорию страны назначения, а также за отсутствие обязательной сертификации, маркировки, акцизов, лицензий, деклараций, и иной разрешительной документации.
- Клиент несет ответственность за передачу Исполнителю на доставку табачной продукции/изделий, никотиносодержащей продукции/изделий, некурительных табачных изделий, электронных систем для испарения (вейпов), ароматизаторов и жидкостей для них, которые запрещены в стране назначения, либо требуют специальных разрешений и/или разрешительной документации, которая отсутствует у Клиента.

В том случае, если Клиент допускает нарушения, указанные в настоящем пункте, Клиент понимает, что может быть привлечен к уголовной и/или административной ответственности.

Клиент гарантирует Исполнителю возместить все понесенные им убытки, в связи с указанным выше.

6.20. Сторонами согласовано, что в случае полного повреждения Отправления, в частности, в случае повреждения Отправления с оформлением в соответствии с настоящим Регламентом дополнительной услуги по объявлению стоимости и/или организации страхования Отправления, и при произведении Исполнителем соответствующей компенсационной выплаты по данной категории Отправлений, Клиент передает Исполнителю вложение по соответствующему Отправлению, для дальнейшего распоряжения им в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

6.21. В случае, если Клиент (Отправитель/Получатель) своими действиями/бездействиями нанес ущерб имуществу Исполнителя (в том числе при возникновении ущерба в процессе проверки вложений на работоспособность, с использованием розетки 220V), Исполнитель имеет право потребовать возмещения причиненного ущерба, а Клиент в таком случае обязан его возместить.

7. Порядок урегулирования споров

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

7.2. Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента доставки Отправления Клиенту Исполнителем, а для Отправлений, являющихся возвратными, - в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента доставки Отправления, по возвратной накладной (за исключением врученных Исполнителем Клиенту возвратных накладных, сроки подачи по которым регулируются п. 5.6. настоящего Регламента), в ближайшем для Клиента ПВЗ/офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес pretenzia@cdek.ru.

7.3. В случае претензий Клиента по повреждению Отправления и/или частичной утраты мест Отправления основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в момент вручения Отправления в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо утрате Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

7.4. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии. Срок рассмотрения претензии может быть увеличен Исполнителем в случаях привлечения или необходимости получения сведений от страховых компаний, правоохранительных или таможенных органов, а также иных лиц, обладающих информацией, способной повлиять на результат рассмотрения претензии Клиента.

7.5. Стороны согласовали, что споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде города Москвы, Нагатинском районном суде города Москвы и Судебном участке № 29 Нагатинского района города Москвы в случаях, когда местом регистрации Клиента является Центральный, Южный и Северо-Кавказский федеральный округ.

В случаях, когда местом регистрации Клиента является Уральский, Сибирский и Дальневосточный федеральный округ, споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде Новосибирской области, Октябрьском районном суде города Новосибирска и Мировым судьей 7 судебного участка Октябрьского судебного района города Новосибирска.

В случаях, когда местом регистрации Клиента является Северо-Западный и Приволжский федеральный округ, споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Невском районном суде города Санкт- Петербурга и Судебном участке № 129 Невского района города Санкт-Петербурга.

В случаях, когда Клиент зарегистрирован не на территории Российской Федерации, споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Новосибирской области.

8. Независимость положений

8.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента не влияет на действительность иных положений Договора возмездного оказания курьерских услуг и настоящего Регламента.

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

9. Приложения к Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

9.1. Список приложений прямо поименованных в настоящем Регламенте возмездного оказания курьерских услуг
9.1.1. Приложение №1 Услуги и условия их оказания
9.1.2. Приложение №2 Отправления, запрещенные к передаче курьерской службе для доставки и/или хранения
9.1.3. Приложение №3 Требования к упаковке и маркировке Отправлений
9.1.4. Приложение №4 Формы накладных Исполнителя
9.1.5. Приложение №5 Условия и правила предоставления и использования Сервиса «Наложка»
9.1.6. Политика экспортного и санкционного контроля
9.1.7. Форма Доверенности