Регламент возмездного оказания курьерских услуг
(Утвержден и введен в действие Курьерской Службой СДЭК с 10.07.2026)

Настоящий Регламент и приложения к нему содержат условия оказания услуг по курьерской доставке Отправлений и представляют 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 оферты, изложенных как в Договоре, так и в настоящем Регламенте. Акцепт оферты означает соблюдение Сторонами простой письменной формы сделки.

1. Понятия и определения

Клиент – Отправитель, Получатель и/или плательщик за оказываемые услуги, заключивший договор возмездного оказания курьерских услуг с Исполнителем.

Отправитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее отправку Отправления и предоставляющее полную информацию об Отправлении.

Получатель – физическое или юридическое лицо, конечный получатель Отправления. Также может являться плательщиком за оказываемые услуги, в случае указания Отправителем данного условия как способа оплаты.

Физическое лицо – 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 – зарегистрированная в установленном законом порядке организация, 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 осуществляющие 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, осуществляющее продажу товаров или услуг дистанционным способом, предлагающее покупателю выбор вариантов оплаты, способы получения товаров/услуг и получающее денежные средства за товары/услуги.

ПВЗ - пункт выдачи и приёма заказов.

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

Договор возмездного оказания курьерских услуг (Договор) – договор, заключаемый между Исполнителем и Клиентом, в соответствии с которым Исполнитель обязуется по заданию Клиента оказывать услуги по приёму, доставке и вручению Отправлений (вложения документарного и недокументарного характера) Получателям. Договор может быть заключен Сторонами путем подписания его в бумажном виде, акцепта Клиентом оферты в Личном кабинете или акцепта Клиентом оферты, расположенной на Сайте.

Регламент возмездного оказания курьерских услуг (Регламент) – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора и регулирующий правила оказания курьерских услуг Исполнителем, расположенный на Сайте и в ПВЗ.

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 об услугах и порядок оплаты, уникальный номер и штриховой код. Формы накладной приведены в Приложении №4 к настоящему Регламенту. Накладная может оформляться в электронном виде.

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

Сайт - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, имеющая уникальный адрес https://www.cdek.ru/ru/ .

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

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

Доступ к вышеуказанным данным и функциям осуществляется для Клиентов-юридических лиц с помощью аутентификационных данных путем введения Клиентом логина и пароля. Сведения об идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам.

Для получения доступа в Личный кабинет Исполнитель направляет при заключении Договора Клиенту-юридическому лицу 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 Клиента. Клиент самостоятельно создает пароль к Личному кабинету, Исполнитель не имеет доступа к данной информации.

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

Клиент-физическое лицо осуществляет вход в Личный кабинет на Сайте и в Мобильном приложении с использованием номера телефона и кода, поступающего на указанный им номер телефона или в Мобильное приложение. Клиент понимает, что Исполнитель не может проверить достоверность вводимых Клиентом данных и исходит из достоверности информации, представленной Клиентом. Клиент обязуется не использовать номера телефонов, принадлежащие третьим лицам, для входа в Личный кабинет.

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

Клиент вправе предоставить доступ своим уполномоченным лицам в Личный кабинет, создав для них отдельные логины и пароли для входа. Клиент самостоятельно определяет ответственных лиц путем указания их контактных данных и выбора ролей в соответствии с пользовательским интерфейсом. Клиент подтверждает полномочия каждого лица, указанного им в Личном кабинете и обязуется указывать корректные и актуальные данные. Исполнитель исходит из данных, представленных Клиентом и полагается на их достоверность.

Исполнитель оставляет за собой право без предварительного уведомления 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 РФ. Условия Договора, 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.

Калькулятор – раздел Сайта ("Рассчитать доставку") или Мобильного приложения («Отправить», "Новый заказ"), позволяющий определить примерную стоимость услуг Исполнителя по доставке Отправлений. Стоимость доставки на Сайте/Мобильном приложении является предварительной и зависит от характеристик Отправления, режима и тарифа доставки, условий доставки.

Постамат - автоматизированный терминал, предназначенный для приёма, 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 приёма, 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/из Постамата происходит при помощи специальных кодов доступа, которые вводятся на сенсорном экране. Под специальным кодом доступа понимается одноразовый уникальный код, сгенерированный программным комплексом и направленный в SMS-сообщении на телефонный номер Получателя Отправления, указанного в соответствующей накладной. Использование Постамата возможно только для тех Отправлений, которые соответствуют по своим габаритам/весу максимально допустимым для размещения в ячейке Постамата.

CDEK ID – сервис, позволяющий отправлять из ПВЗ/Постамата 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 по ссылке http://cdekid.cdek.ru.

Объявленная стоимость - 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.

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.

Режим доставки – способ доставки в зависимости от выбранных Клиентом направления и условий доставки. Режим доставки «от/до склада» означает доставку Отправления из/в ПВЗ; режим доставки «от/до двери» означает доставку Отправления курьером от/по указанному Клиентом адресу; режим доставки «от/до постамата» означает доставку Отправления от/до постамата.

Центр затрат – информационный раздел Личного кабинета, 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.

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

Юридические лица, осуществляющие продажу товаров (и услуг) дистанционным способом, подтверждают заключение Договора возмездного оказания курьерских услуг в письменном виде по форме Исполнителя путем составления документа, подписанного Сторонами либо акцептуя оферту путем заполнения Клиентом всех необходимых полей формы регистрации (анкеты) на сайте https://www.cdek.ru/ru/B2C-B2B-FORM/ и последующего нажатия кнопки «Заключить договор» (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 либо акцептуя оферту путем заполнения Клиентом всех необходимых полей формы регистрации (анкеты) на сайте https://www.cdek.ru/ru/B2C-B2B-FORM/ и последующего нажатия кнопки «Заключить договор» (Договор по типу КУ).

Оферта, акцептованная путем заполнения Клиентом всех необходимых полей формы регистрации (анкеты) на сайте https://www.cdek.ru/ru/B2C-B2B-FORM/ и последующего нажатия кнопки «Заключить договор», имеет силу договора, заключенного в письменной форме (п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации) и не требует подписания единого документа на бумажном носителе или в электронной форме.

Юридические и физические лица вправе заключить договор путем акцепта оферты в Личном кабинете и/или на Сайте. При неоднократном заказе услуг юридическое лицо заключает договор по типу КУ или ИМ с Исполнителем на вышеуказанных условиях.

2.2. **Тарифы**

2.2.1. Перечень оказываемых Исполнителем услуг и условия их оказания установлены в Приложении №1 к настоящему Регламенту и на Сайте/Мобильном приложении.

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/ Мобильном приложении.

2.2.2. Исполнитель оказывает услуги по ценам, установленным в Калькуляторе на Сайте/Мобильном приложении, если иная стоимость услуг не установлена письменным соглашением Сторон. 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, размещённые в ПВЗ), указанная на Сайте, в Мобильном приложении или Личном кабинете Клиента, является примерной, носит информационно-справочный характер и не имеет силы оферты.

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

Если Отправление состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из наибольшего показателя объёмного или физического веса.

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 и/или по указанным на Сайте 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 объёмный или физический вес Отправления, установленный Исполнителем, а Клиент оплачивает услугу доставки Отправления, исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем. Исполнитель вправе изменить тариф, ПВЗ выдачи Отправления, в том числе, на находящееся в другом городе, в случае если фактические габариты либо вес Отправления превышают максимально возможные значения для выбранного Клиентом тарифа. Клиент понимает, что такие изменения вызваны некорректным указанием Клиентом данных при отправке Отправления и соглашается с ними.

2.2.3.1. В случае некорректного указания Клиентом габаритов и/или веса Отправлений более чем в 3% Отправлений от всего количества Отправлений за отчетный период, Исполнитель вправе произвести расчет среднего веса по всем заказам Клиента за отчетный период. Отчетный период определен в договоре возмездного оказания курьерских услуг. Средний вес определяется Исполнителем в результате взвешивания/измерения Отправлений Клиента и распространяется на все Отправления в отчетном периоде, вес/объём которых ниже определенного Исполнителем среднего веса. Средним весом признается наибольший объёмный или физический вес Отправления. Взаиморасчеты за отчетный период производятся Сторонами с учетом определенного Исполнителем среднего веса. Клиент согласен и предоставляет Исполнителю возможность самостоятельно определять средний вес/объём Отправлений, без предоставления подтверждающих документов. Исполнитель в одностороннем порядке определяет Отправления, которые подлежат взвешиванию/измерению.

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

Клиент несёт ответственность за ложный вызов уполномоченного представителя Исполнителя в размере стоимости услуг по приёму (доставке) конкретного Отправления.

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

2.2.5. В случае смены режима доставки после принятия Отправления к доставке с режима «до двери» на режим «до склада»/«до постамата»:

- **по инициативе Клиента** - Клиент соглашается на изменение тарифа и добавление услуги «Перемещение на ПВЗ» в связи с изменением режима, стоимость по услуге пересчитывается с учетом нового тарифа.

- по инициативе Исполнителя - стоимость доставки подлежит изменению в меньшую сторону.

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

2.2.7. Если Клиент оплатил услуги по доставке на Сайте/Мобильном приложении, то возврат денежных средств за неоказанные услуги, либо излишне уплаченных денежных средств осуществляется на основании письменного заявления Клиента, направленного на электронную почту oplata@cdek.ru. Форма заявления размещена на Сайте по адресу: https://www.cdek.ru/ru/faq/claims/kak-vernut-dengi/ .

2.3. **Сроки доставки**

2.3.1. Сроки доставки исчисляются в рабочих днях и не включают день приёма Отправления, выходные дни, праздничные дни федерального или регионального значения, дни, необходимые для таможенного оформления и оформления в аэропорту, 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.8.7. настоящего Регламента. При этом, если плановая дата доставки Отправления приходится на календарный день недели - пятница, а фактически доставка состоялась в один из календарных дней недели - суббота/воскресенье/понедельник, то срок доставки считается нарушенным на 1 (один) календарный день.

Тарифные сроки доставки Отправлений отражены в Калькуляторе на Сайте/Мобильном приложении.

Фактическим сроком завершения услуги доставки Отправления считается момент направления Исполнителем в адрес Клиента уведомления о прибытии соответствующего Отправления на склад Исполнителя/Постамат. После направления Исполнителем в адрес Клиента уведомления (через Личный кабинет, Мобильное приложение, голосовой робот контакт-центра или иным способом) Исполнитель не несёт ответственности за дальнейшие сроки получения Отправления Получателем. Данное условие действует для всех заказов с режимом доставки «до склада»/«до постамата».

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/Мобильном приложении.

2.3.3. Изменение сроков доставки по причинам, установленным в п. 2.3.1, 2.3.2., 5.3., 5.4., 8.7. настоящего Регламента, не является нарушением Исполнителем сроков доставки и не влечет за собой ответственность, предусмотренную Приложением 1 к настоящему Регламенту.

2.3.4. Отслеживание этапов доставки Отправлений доступно для Клиента на Сайте/Мобильном приложении или путем интеграции программного обеспечения Клиента с программным обеспечением Исполнителя.

2.4. **Изменение условий доставки**

2.4.1. Изменение адреса доставки Отправления возможно по запросу со стороны Клиента или Получателя Отправления, 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.

2.4.2. Изменение условий доставки 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, номер телефона);
- непосредственно Отправителем при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи письменного заявления в соответствующем ПВЗ Исполнителя.

2.4.3. Если данные, указанные Отправителем/Клиентом при заказе услуг, не соответствуют фактическим данным при приёме Отправления к доставке, Исполнитель вправе изменить условия доставки (в том числе, но не исключая, ПВЗ, город Отправителя, тариф, сроки и иные условия) и стоимость услуг.

2.5. **Иные общие условия оказания услуг**

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

2.5.2. Норма времени на забор/вручение Отправления с режимом «до/от двери» составляет 15 (пятнадцать) 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, приёмо-сдаточные операции.

В случае превышения Клиентом данной нормы (наличие очереди на приём/доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность 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 (пятнадцати) минут.

2.5.3. Отправления весом более 30 (тридцати) кг (физического веса) забираются/доставляются от/до подъезда здания. Подъем на этаж является отдельной услугой, которая осуществляется за дополнительную плату в размере, указанном в Приложении №1 к настоящему Регламенту и на Сайте/Мобильном приложении.

2.5.4. Клиент-юридическое лицо, заключивший Договор путем акцепта оферты на Сайте, при оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами (в кассу, с использованием платежных терминалов и т.п.)

обязан предоставить Исполнителю доверенность, подтверждающую полномочия представителя на оплату услуг и заключение Договора от имени юридического лица, до момента оформления соответствующей накладной на Отправление.

В случае непредоставления Клиентом вышеуказанной доверенности, Договор считается заключенным с физическим лицом, указанным в накладной в качестве Отправителя, а оплата стоимости услуг принимается от физического лица.

2.5.5. Исполнитель вправе:

1) в одностороннем порядке 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 уполномоченным представителем Исполнителя при его приёмке для доставки/пересылки (п. 5.1. настоящего Регламента);

- 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 или отсутствует код из Мобильного приложения;

- по основанию, предусмотренному п. 3.5. настоящего Регламента, в случае передачи Отправления в упаковке, не соответствующей требованиям Приложения №3;

- если при выборе Клиентом режима доставки «до постамата»/«до склада», весогабаритные характеристики Отправления не соответствуют по своим габаритам/весу максимальному размеру ячейки Постамата/помещению ПВЗ. Если в указанном случае Отправление было принято к доставке, то Исполнитель вправе изменить режим доставки, осуществить доставку в иной ПВЗ, уведомив об этом Клиента.

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

3) 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, мессенджеры). Клиент не может отказаться от получения справочной информации, направляемой Исполнителем в рамках исполнения Договора. Справочная информация не содержит сообщения рекламного характера.

2.5.6. 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.

2.5.7. Клиент-юридическое лицо вправе установить в Личном кабинете Центры затрат с предоставлением доступа своим уполномоченным лицам 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, 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 несёт полную ответственность за выбор и определение Центра затрат и действия своих уполномоченных лиц и третьих лиц, осуществивших вход в Личный кабинет с использованием логина и пароля Клиента, и выбравших соответствующий Центр затрат, а также за полномочия каждого уполномоченного лица при использовании Центров затрат в Личном кабинете. Клиент самостоятельно отслеживает актуальность и достоверность Центров затрат, наличие доступов и полномочий у уполномоченных лиц и незамедлительно информирует Исполнителя о соответствующих изменениях.

2.5.8. 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 несёт риск неблагоприятных последствий. Исполнитель оставляет за собой право снять скан-копию предоставленной доверенности, в том числе при приёме и/или вручении Отправлений.

2.5.9. Исполнитель дает Клиенту согласие на использование логотипа (товарного знака) исключительно в целях информирования третьих лиц о сотрудничестве с Исполнителем, в объеме, необходимом для размещения логотипа (товарного знака) на официальном сайте/в мобильном приложении/в социальных сетях/в email-рассылках/в офлайн-офисе Клиента и иных информационных ресурсах Клиента, в разделе, посвященном партнерским отношениям, без внесения изменений в логотип (товарный знак) и с обязательным соблюдением требований фирменного стиля Исполнителя и брендбука, размещенного по ссылке https://cloud.cdek.ru/s/B7wPBpZ3B7qpQ8T.

Клиент обязуется не размещать логотип (товарный знак): в контенте, связанном с политикой, алкоголем, табаком, иной продукцией, продажа и распространение которой требует получения отдельного разрешения/лицензии; в сочетании с нецензурной лексикой, дискриминационными материалами, в рекламе

конкурентов Исполнителя, в социальных сетях, деятельность которых запрещена на территории РФ, а также с информацией, порочащей деловую репутацию Исполнителя. Согласие на размещение логотипа (товарного знака) предоставляется Клиенту с момента заключения Клиентом с Исполнителем договора возмездного оказания курьерских услуг и до истечения срока действия Договора либо до даты получения Клиентом отзыва настоящего согласия, в зависимости от того, какое событие наступит раньше.

3. Порядок приёма Отправлений

Общие условия приёма Отправлений:

3.1. Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом/Отправителем соответствующей накладной и нанесения этикетки штрихкода на каждое место Отправления согласно Приложению №3 к настоящему Регламенту.

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.

3.2. Исполнителем установлены несколько способов оформления накладных Клиентом: через Личный кабинет на Сайте, через Мобильное приложение, с помощью интеграции с программным комплексом https://www.cdek.ru/clients/integrator.html , непосредственно в офисе Исполнителя, либо при приезде курьера.

Созданная/оформленная Клиентом накладная на Отправление, но не переданная Исполнителю для дальнейшей пересылки соответствующего Отправления, сохраняется в программном комплексе не более 120 (ста двадцати) календарных дней.

Накладная на бумажном носителе подписывается Отправителем и Исполнителем, а накладная, оформленная с помощью электронных или иных технических средств, признается подписанной Клиентом в момент приёма соответствующего Отправления Исполнителем. Подписывая накладную, 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.

Исполнитель, подписывая накладную и/или присваивая ей статус «Принят в городе-отправителя», подтверждает приём Отправления. Для заказов с режимом «от постамата» доступен сервис оформления заказа через WEB-форму, которую заполняет Клиент, воспользовавшись ссылкой-инструкцией на электронном экране Постамата.

3.3. Отправления принимаются Исполнителем по количеству мест (под местом понимается индивидуальная транспортировочная упаковка Отправления), без проверки и пересчета вложений, если иное прямо не предусмотрено письменным соглашением Сторон. Исполнитель не несёт 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.

Требования по упаковке:

3.5. 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 также порчи других Отправлений и причинения вреда работникам Исполнителя (см. таблицу 1 Приложения №3).

Если упаковка Отправления отсутствует или выполнена с нарушением требований Исполнитель может предложить Клиенту (за исключением режима «от постамата») дополнительную платную упаковку Отправления. Перечень доступной к заказу платной упаковки и ее стоимости размещен в Калькуляторе и на Сайте по адресу: https://www.cdek.ru/ru/package/ .

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.

При оформлении доставки Клиентом, с которым у Исполнителя есть Договор по типу ИМ и/или Договор по типу КУ или оформлении доставки в режиме «от постамата», Клиент осуществляет упаковку Отправления собственными силами и средствами и гарантирует, что собственноручно упаковал Отправление в защищенном месте (согласно Приложению №3 к настоящему Регламенту), 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 и маркировки Отправления Исполнитель не несёт ответственность за повреждения Отправления, также за полную или частичную утрату Вложения.

В случае отказа от дополнительной упаковки (в соответствии с Приложением №3 к настоящему Регламенту) со стороны Клиента, который принял условия Договора путем акцепта оферты на Сайте, Исполнитель отказывает в приёме Отправления.

3.6. **Условия приёма Отправлений, применяемые к отдельным типам Клиентов**

3.6.1. Приём 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 приём Отправления. Приём Отправлений от физических лиц осуществляется с предъявлением нотариально оформленной доверенности на лицо, осуществляющее передачу Отправления Исполнителю,если Отправление передается лицом по доверенности.

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 склада» и «от постамата» - для Клиентов с подключённым сервисом CDEK ID, приём Отправлений осуществляется с использованием одноразового кода, сгенерированного и направленного системой на телефонный номер Клиента.

В случае, если Клиент-физическое лицо не указал объявленную стоимость Отправления, объявленная стоимость считается равной 999 (девятьсот девяносто девять) рублей, в этом случае дополнительный сбор за объявленную стоимость с Клиента не взимается. Указанное положение не распространяется на отдельные тарифы (Приложение №1 к настоящему Регламенту). В случае утраты или повреждения (порчи) такого Отправления Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную п. 8.2. настоящего Регламента.

Данные (ФИО, серия и номер) документов, удостоверяющие личность Отправителя, реквизиты доверенности по требованию Исполнителя фиксируются в накладной.

3.6.2. Приём Отправлений от юридических лиц:

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

Приём Отправлений от юридических лиц осуществляется 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 однократных 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).

б) приём Отправлений от Клиентов с Договором по типу ИМ может осуществляться 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.

В случае, если Клиент-юридическое лицо не указал объявленную стоимость Отправления, объявленная стоимость считается равной 1 (одному) рублю, в данном случае дополнительный сбор за объявленную стоимость с Клиента не взимается. В случае утраты или повреждения (порчи) такого Отправления Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную п. 8.2. настоящего Регламента.

Клиент с Договором по типу ИМ при оформлении Отправления на доставку обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор.

4. Порядок вручения Отправлений

4.1. Отправление доставляется до места нахождения ПВЗ Исполнителя, до места нахождения Постамата, либо по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом.

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

а) вручение Отправления физическому лицу производится лицу, указанному в качестве Получателя в накладной при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и проставлении подписи, и предъявлением нотариально оформленной доверенности на лицо, уполномоченное на получение Отправления от Исполнителя (если вручение по доверенности). **При доставке в режиме «до двери»** допускается выдача Отправлений по адресу доставки Отправления иному лицу, при предъявлении последним оригинала документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в накладной и личность, фактически принявшего Отправление.

б) если у Получателя подключен сервис CDEK ID, то вручение осуществляется с использованием одноразового кода, сгенерированного и направленного системой на телефонный номер Получателя.

в) в отдельных случаях выдача Отправления Получателю-физическому лицу может быть произведена по коду (или qr-коду), полученному через SMS, Мобильное приложение или приложение Клиентов.

г) вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и оригинал документа, удостоверяющего личность. **При доставке в режиме «до двери»** 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.

Доверенность, оформленная от юридического лица, должна быть представлена Получателем в виде оригинала документа, если она предназначена для осуществления Получателем однократных действий (выдана для совершения конкретных действий/на определенный срок) или 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 несёт Клиент.

Исполнитель оставляет за собой право определить способ идентификации Получателя в зависимости от типа заказа и Клиента.

Данные (ФИО, серия и номер) документов, удостоверяющие личность Получателя, личность лица, принявшего Отправление по адресу доставки, реквизиты доверенности, код CDEK ID и/или код из Мобильного приложения по требованию Исполнителя фиксируются в накладной.

4.1.2. 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, через мессенджеры, Мобильное приложение или приложение Клиента.

4.1.3. 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.

4.1.4. 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.

4.2. При вручении Отправления Клиент обязуется надлежащим образом в момент получения осмотреть Отправление и соответствующее вложение в Отправление. При наличии недостатков, в том числе, недостатков в упаковке, 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.

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

4.4. 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).

4.5. Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений о поступлении Отправлений с режимом доставки «до склада», «до постамата» посредством мессенджеров или SMS, в Мобильном приложении. Клиент также вправе самостоятельно отслеживать поступление Отправления на Сайте или в Мобильном приложении. Курьер информирует Получателя о приезде за 30-60 минут до приезда посредством роботизированного звонка.

4.6. 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 оцифрованная 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.

4.7. При доставке Отправления Клиента с типом Договора «Интернет-магазин» 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.

При доставке Отправления Клиента с типом Договора КУ или Клиента-физического лица, в целях проверки целостности вложения при поврежденной упаковки, Получатель имеет право в присутствии представителя Исполнителя и до оплаты стоимости услуг/наложенного платежа вскрыть Отправление и осмотреть вложения.

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.

4.8. 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 Сторонами в Договоре

4.9. При вручении Отправления по коду, направленному Получателю через SMS, Мобильное приложение и/или приложение Клиента, Клиент подтверждает, что такое вручение и идентификация Получателя являются надлежащими. Исполнитель вправе не использовать дополнительные способы идентификации Получателя. В случае отсутствия данных (в том числе, персональных) о Получателе и возникновении подозрений на мошеннические действия, Исполнитель вправе запросить у Клиента данные о Получателе, а Клиент обязан предоставить их в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса от Исполнителя.

5. Опасные и запрещенные Отправления

5.1. 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. Перечень опасных и запрещенных Отправлений установлен в Приложении №2 к настоящему Регламенту.

При приёме 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.

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

5.3. 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 приёма Отправления для доставки/пересылки, вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного представителя Исполнителя.

При вскрытии и осмотре Отправления после приёма 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.

Исполнитель также вправе изменить способ, стоимость и иные условия доставки Отправления после получения Отправления от Клиента в случае, если вложение в Отправление имеет ограничения к доставке, в том числе, если соответствующие ограничения выявлены в результате досмотров уполномоченными органами, терминалами, аэропортами и иными службами, участвующими в доставке Отправления.

5.4. В случае если будет обнаружено, что вложение является опасным и/или запрещенным к пересылке в соответствии с настоящим Регламентом и действующим законодательством, вложение в соответствующее

Отправление подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату Отправления возлагаются на Клиента, а стоимость услуг по возврату Отправления оплачивается Клиентом авансовым платежом.

В случае невозможности возврата опасного и/или запрещённого вложения Клиенту силами Исполнителя, Клиент, а если Отправление уже доставлено в ПВЗ Исполнителя, Получатель обязан до конца текущего дня (с учетом часов работы склада/ПВЗ Исполнителя), в котором Исполнителем было направлено уведомление Клиенту (с использованием средств телефонной или электронной связи), осуществить самовывоз соответствующего Отправления со склада/ПВЗ 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 угрозой для здоровья сотрудников и/или имущества Исполнителя, а также инфраструктуры в целом и окружающей среды, Исполнитель оставляет за собой право незамедлительно, по своему усмотрению и в пределах, установленных применимым законодательством, распорядиться Отправлением, содержащим опасное и/или запрещенное вложение.

6. Условия доставки Отправлений на/с территории РФ

6.1. Передавая Отправления Исполнителю для международной доставки, Клиент также поручает Исполнителю организацию процедуры таможенного оформления от имени Клиента. Исполнитель является таможенным представителем, действующим в интересах Клиента и имеющим право привлекать третьих лиц для оказания услуг в рамках Договора, включая услуги по таможенному оформлению. При размещении груза на СВХ и (или) при направлении поручения Исполнителю с целью таможенного оформления Отправления Клиент соглашается со всеми условиями договора, размещенного по адресу: https://www.cdek.ru/ru/dogovor-international/.

6.2. 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.

6.3. 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 доставку опасных Отправлений и/или если вложения входят в список запрещенных для передачи Исполнителю для доставки и/или хранения. Список запрещенных вложений указан в Приложении №2 к настоящему Регламенту. 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.

6.4. Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию в отношении 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 объёме 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.

6.5. 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.

6.6. 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.

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

6.8. Любые таможенные платежи, налоги (включая, но не ограничиваясь, НДС, если он подлежит уплате), расходы, 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. 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. Отправитель принимает на себя оплату таможенных платежей и пошлин, а

также любых других дополнительно понесенных издержек в случае, если таможенный представитель выставляет счет Получателю, а Получатель отказывается оплатить таможенные платежи и пошлины.

6.9. 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 понимает, что Отправление может быть изъято таможенным органом.

6.10. 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.).

6.11. 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.

6.12. Возврат международных Отправлений осуществляется Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев с момента создания соответствующей накладной на возврат.

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

6.14. Клиент несёт 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 несёт ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкционных ограничительных мер и запретов.

• Клиент гарантирует и несёт 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 несёт ответственность за возврат Отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа Получателя от приёма 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 (пяти) 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 (семи) 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, несёт Клиент. Клиент обязуется в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату произведённых расходов.

• Клиент несёт 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 несёт ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

• Клиент несёт 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 несёт 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.

6.15. Во всем, что не урегулировано настоящим разделом, Стороны руководствуются настоящим Регламентом и применимым законодательством.

7. Хранение и порядок возврата Отправлений

7.1. При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление хранится Исполнителем в сроки, установленные Приложением 1 к настоящему Регламенту и/или Договором. По истечении указанных сроков 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.

7.2. Срок бесплатного хранения, стоимость услуг платного хранения и возврата Отправлений указаны в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

7.3. Ответственность за своевременное получение Отправлений лежит на Клиенте (Получателе). При невостребованности Отправления в течение 1 (одного) календарного месяца с даты повторного уведомления Получателя о необходимости его получения, Отправление может быть возвращено Отправителю. При этом Клиент обязан оплатить Исполнителю стоимость услуг, связанных с переадресацией, хранением и возвратом Отправления.

7.4. В случае 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 2 (двух) месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, невостребованные Отправления подлежат изъятию и уничтожению.

7.5. Возврату подлежат Отправления Клиентов с Договором по типу ИМ, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения, либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Клиента.

Периодичность формирования списка Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, устанавливается 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 (двух) 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 (трех) человек. Клиент обязуется обеспечить процесс приёмки Отправлений видеозаписью. Приёмка Отправлений осуществляется Клиентом. Клиент направляет письменное уведомление Исполнителю с приложением вышеуказанного Акта, не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отправления/консолидированной партии Отправлений. Двухдневный срок, установленный настоящим пунктом, для целей приёмки Отправлений по количеству и для предъявления претензии Исполнителя, является пресекательным. По запросу Исполнителя Клиент обязан предоставить видеозапись, подтверждающую факт расхождения Отправлений по количеству и/или качеству. Претензии Клиента, поданные по истечении 2 (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 приёмка 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.

8. Ответственность Сторон

Ответственность Исполнителя:

8.1. 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 (трех тысяч) 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 (трех тысяч) рублей.
- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Отправления – в размере половины стоимости услуг Исполнителя по доставке Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000 (трех тысяч) рублей.

8.1.1. 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). Размер ответственности Исполнителя за замену индивидуальной (фирменной, фабричной, заводской) упаковки определяется в соответствии с Таблицей № 2, приведенной в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

8.2. 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;
- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части одноместного Отправления – в размере половины 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.3.6.1., 3.6.2. настоящего Регламента.

8.3. В том случае, если Клиентом был занижен размер объявленной стоимости, 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.8.1. 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.

8.4. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента, в том числе, но не исключая, штрафные санкции и убытки третьих лиц.

8.5. Клиент обязуется обеспечить упаковку и маркировку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным Приложением №3 с учетом положений п. 3.5. настоящего Регламента. В случае несоблюдения Клиентом с Договором по типу КУ, Договором по типу ИМ или Клиентом по услуге отправки «от постамата» настоящих Требований по упаковке и маркировке, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение, а так же за полную или частичную утрату вложения, при этом денежные средства, уплаченные Клиентом за услугу «Объявление стоимости»/«Организация страхования», не подлежат возврату Клиенту.

8.6. 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 несёт ответственность за денежные средства, находящиеся на расчетном счете, привязанном к соответствующей карте. Клиент обязан обеспечить невозможность свободного использования карты.

8.7. Исполнитель не несёт 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, в том числе, но не ограничиваясь: военные и/или боевые действия, действие на территории оказания услуг режима контртеррористической операции (КТО), чрезвычайного положения (ЧС) или военного положения (ВП), падение воздушного судна, автокатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.;
- атаки беспилотных летательных аппаратов, ракетных ударов, артиллерийских обстрелов, подрыва транспортного средства на минах или иных взрывоопасных предметах, а также получения информации о наличии на маршруте следования мин, неразорвавшихся боеприпасов и иных взрывоопасных предметов или возникновения любой иной подобной угрозы;
- любые действия/бездействия квалифицированные в соответствии с главой 24 (преступления против общественной безопасности), главой 29 (преступления против основ конституционного строя и безопасности государства), главой 34 (преступления против мира и безопасности человечества) Уголовного кодекса РФ и иные преступные действия/бездействия, направленные против общественного порядка, повлекшие повреждение и/или утрату отправления;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия (в том числе изъятие, повреждение и/или уничтожение отправления) или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе, контрагента, 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 и обязанностей, 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, объёма 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;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением обязательств по доставке Отправлений (ненадлежащее качество вложений, размер, ассортимент вложения и др.).
- иные обстоятельства, которые отвечают признакам чрезвычайности (непредвиденные и не прогнозируемые события и обстоятельства исключительного характера, выходящие за рамки обычного делового оборота) и непредотвратимости (события и обстоятельства, характеризующиеся неизбежностью наступления и их последствий, а так же объективной невозможностью любого участника гражданского оборота избежать данного события/обстоятельства или его влияния).

Исполнитель не несёт ответственности за нарушение сроков доставки Отправлений в следующих случаях:

- понижения температуры в городе, регионе пути следования Отправлений до -35 и ниже и/или наступлении чрезвычайных ситуаций природного характера, таких как, сель, наводнение, сход лавины, оползень, землетрясение, ураган, буря, циклон, смерч, туман, снежная буря, метель, снежные заносы, пожары на период указанных ситуаций;
- запрет или ограничения движения транспортных средств, в том числе по причине аварий, ремонта/просушки дорог, проведения культурно-массовых мероприятий и т.п.;
- аварии и веерные или плановые отключения, приведшие к прекращению подачи электроэнергии в месте исполнения обязательств;
- введение органами власти или участниками рынка ограничений (в том числе региональных) на поставку, производство или продажу топлива (нефтепродуктов), а также ажиотажный спрос, приводящий к фактическому дефициту топлива и невозможности его приобретения для целей исполнения обязательств Исполнителем;
- установление органами власти иных запретов, ограничений, квотирования, введения карантина, досмотров на контрольно-пропускных пунктах и т.п.;
- аварийные случаи при участии транспорта Исполнителя, кроме случаев, когда такая авария произошла по вине Исполнителя, на время устранения последствий;

временного закрытия переправ и аэропортов на приём Отправлений, отмены рейсов или ограничения коммерческой загрузки рейсов на период ограничений;

- при изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Клиента/Получателя.

Подтверждением наступления обстоятельств, указанных в настоящем пункте, могут являться любые из следующих документов и/или информация как в совокупности, так и в отдельности:

• акты органов власти, письменные или устные официальные заявления представителей властей, публикации на официальных сайтах и на страницах социальных сетей органов власти, официальные сообщения и заявления государственных и муниципальных служб, поставщиков и операторов инфраструктуры, юридических лиц и т.п.;

• соответствующая информация, размещенная на любых новостных интернет-сайтах, в средствах массовой информации или на метеорологических ресурсах;

• справки из Торгово-промышленной палаты (ТПП) РФ или региональных ТПП, акты, составленные с участием незаинтересованных третьих лиц;

• односторонняя фото- и/или видеофиксация обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. К таким материалам относятся фотографии, видеозаписи обстановки на месте событий, препятствующих исполнению обязательств. Указанные материалы признаются сторонами надлежащими доказательствами для подтверждения обстоятельств, указанных в настоящем пункте.

Надлежащим извещением Исполнителем Клиента о наступлении указанных обстоятельств является информирование его со стороны Исполнителя любым доступным способом (включая, но не ограничиваясь: размещение соответствующей информации на Сайте/Мобильном приложении, Личном кабинете Клиента, SMS-уведомление, телефонный звонок, уведомление на электронную почту, устное информирование при обращении Клиента), в том числе по факту выдачи Отправления.

8.8. Исполнитель не несёт ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических или иных преступных действий Отправителя, Получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

В том числе, Исполнитель не несёт 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.

Если убытки причинены в результате совершения преступных действий со стороны третьих лиц, Исполнитель вправе, руководствуясь принципами лояльности, принять решение о выплате компенсации Клиенту в размере, установленном Регламентом, при условии предоставления Клиентом документа, подтверждающего рассмотрение заявления Клиента в правоохранительные органы о совершенном преступлении (постановление о возбуждении уголовного дела и признании Клиента потерпевшим/об отказе в возбуждении уголовного дела). Соответствующая выплата не означает признание Исполнителем вины в ненадлежащем исполнении обязательств и осуществляется исключительно в рамках клиентоориентированности.

8.9. Если местонахождение Отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Отправления Получателю, Отправление признается утраченным.

8.10. Исполнитель не несёт 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.

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

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

8.12. Ответственность Исполнителя при доставке и вывозе Товаров до/с Маркетплейса:

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, повлекшее невозможность проезда на склад МП или отказ в приёмке/выдаче 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 приёмке/выдаче Товара со стороны МП по основаниям, не связанным с действиями Исполнителя.

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

8.13. Иные основания и размер ответственности Исполнителя определяются в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

Ответственность Клиента:

8.14. 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, иные платежи в случае нарушения Клиентом условий Договора и настоящего Регламента.

8.15. 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 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 1 (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. 8.1. настоящего Регламента).

8.16. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке/пересылке, не заявив об этом Исполнителю, либо в случае систематических (2 (двух) и более раз) нарушений Клиентом правил упаковки Отправлений, Клиент помимо возмещения убытков, названных в п. 8.14. настоящего Регламента, выплачивает штраф в размере десятикратной стоимости услуг Исполнителя по соответствующему Отправлению, но не менее 10 000 (десяти тысяч) рублей. При этом Клиент обязуется уплатить указанный штраф в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования от Исполнителя.

8.17. При оказании услуг по организации приёма денежных средств от Получателей за доставленные Отправления Клиента 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 (трех) банковских дней с момента его выставления.

8.18. 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.

8.19. 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.

9. Порядок урегулирования споров

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

9.2. 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.7.5. настоящего Регламента), в ближайшем для Клиента ПВЗ/офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес pretenzia@cdek.ru.

9.3. В случае претензий Клиента по повреждению Отправления и/или частичной утрате 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.

9.4. 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.

9.5. Стороны согласовали, что споры с Клиентами-физическими лицами подлежат рассмотрению:
- в 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 Октябрьском районном суде города Новосибирска и Мировым судьей 7 судебного участка Октябрьского судебного района города Новосибирска в случаях, когда местом регистрации Клиента является Уральский, Сибирский и Дальневосточный федеральный округ.
- в Невском районном суде города Санкт-Петербурга и Судебном участке № 129 Невского района города Санкт-Петербурга в случаях, когда местом регистрации Клиента является Северо-Западный и Приволжский федеральный округ.

Стороны согласовали, что споры с Клиентами-юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, а так же с Клиентами не зарегистрированными на территории Российской Федерации, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Новосибирской области.

10. Заключительные положения

10.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента.

10.2. 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).

10.3. Клиент вправе воспользоваться иными услугами, оказываемыми Исполнителем, указанными в настоящем Регламенте и/или на Сайте. 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.

10.4. Отдельные особенности оказания услуг могут быть предусмотрены на Сайте или в Мобильном приложении, в том числе, исходя из пользовательского интерфейса Клиента. Клиент понимает и согласен, что вправе воспользоваться иными услугами Исполнителя и вправе ознакомиться с условиями их оказания на Сайте, в Мобильном приложении и/или ПВЗ.

10.5. В целях исполнения Договора Исполнитель осуществляет обработку персональных данных на следующих условиях:

- В случаях, когда Клиент заключает Договор (оформляет заказ или передает Отправление) для личных и семейных нужд, он передает Исполнителю персональные данные Получателей Отправлений, своих представителей и свои, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер и серию основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона, сведения, содержащиеся в доверенностях. Клиент гарантирует, что получил согласие субъектов (иное правовое основание) на обработку (в том числе передачу (поручение обработки) их персональных данных Исполнителю, а также третьими лицами, привлеченными Исполнителем для исполнения обязательств по Договору). Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить такое согласие в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения такого требования.
- В случаях, когда Клиент заключает Договор для целей отличных от личных и семейных нужд (является оператором персональных данных), то между ним и Исполнителем возникают отношения, которые регулируются положениями Соглашения об обработке персональных данных (Приложение №7).

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, код из Мобильного приложения или приложения Клиента. Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки, обязуется уведомить Получателя о необходимости заполнения в накладной необходимых данных, в том числе, данных документа, удостоверяющего личность.

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

10.7. Исполнитель вправе изменять условия настоящего Регламента, стоимость услуг, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на Сайте. Клиент подтверждает, что нахождение изменений на Сайте достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

10.8. Все Приложения к настоящему Регламенту обязательны для соблюдения Клиентом при получении услуг Исполнителя.

11. Приложения к Регламенту возмездного оказания курьерских услуг.

11.1. Приложение №1 Услуги и условия их оказания
11.2. Приложение №2 Отправления, запрещенные к передаче курьерской службе для доставки и/или хранения
11.3. Приложение №3 Требования к упаковке и маркировке Отправлений
11.4. Приложение №4 Формы накладных Исполнителя
11.5. Приложение №5 Условия и правила предоставления и использования Сервиса «Надёжная сделка»
11.6. Приложение №6 Условия и правила организации страхования Отправлений
11.7. Приложение №7 Соглашение об обработке персональных данных
11.8. Политика экспортного и санкционного контроля
11.9. Форма Доверенности