

# РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ ООО "ДэлС"

## 1. Основные условия оказания услуг

1.1. Заказывая услуги Исполнителя, Клиент, тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема Исполнителем Отправления для доставки. Передача Клиентом отправления Исполнителю означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий, изложенных в Договоре и настоящем Регламенте.

1.2. Под Отправлением (далее - заказом) понимаются документы, образцы и иной груз, упакованные в конверты, пакеты или коробки, не запрещенный к пересылке законодательством Российской Федерации и международными нормами, подлежащие доставке или отправке, оформленные в соответствии с требованиями законодательства РФ и настоящего Договора, перевозимые по одной накладной.

1.3. Под накладной понимается документ, оформляемый в четырех экземплярах на каждое отправление, содержащий информацию:

- о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя;
- характере и свойствах, включая вес и размеры, Отправления;
- датах отправления и получения Отправления;
- об основных и дополнительных услугах и порядке взаиморасчетов ;
- уникальный номер и штрих-код.

Накладная заполняется Клиентом собственноручно в офисе ДэлС либо при приезде курьера, либо оформляется и распечатывается Клиентом в личном кабинете на сайте [www.delserv.ru](http://www.delserv.ru). В первом случае накладная предоставляется сотрудником Исполнителя.

1.4. К доставке принимаются Отправления (заказы) с весом и габаритами, не превышающими следующие значения:

- Максимальный вес одного отправления не более 100 кг; Максимальный вес одного места отправления - 30 кг (учитывается физический и объемный вес);
- Максимальные габариты одного почтового отправления: сумма измерений всех мест отправления по одной накладной не должна превышать 180 см, максимальный размер одной стороны 100 см;
- Максимальное количество отправлений (заказов ИМ) - не ограничено;
- Максимальный суммарный вес от одного клиента 100 кг.

При доставке день-в-день (по Санкт-Петербургу и Москве):

- Максимальный вес одного отправления (заказа ИМ) - 5 кг;
- Максимальное количество отправлений (заказов) от одного клиента - 10 штук;
- Максимальный суммарный вес от одного клиента - 10 кг;
- Максимальные габариты - коробок: 40x40x20см; для тубусов - 100x15x15см.

Доставка Отправления с весом или габаритами, превышающими вышеуказанные, осуществляется Исполнителем при наличии такой возможности и при условии взаимного согласования Сторонами такой доставки, а также тарифов на её выполнение.

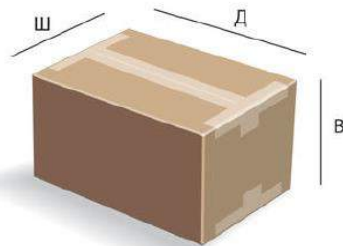
1.5. Расчет стоимости доставки почтового Отправления производится по большему из значений фактического и объемного весов Отправления **с упаковкой** по Тарифам, отраженным в Приложениях к Договору.

Объемный вес Отправления рассчитывается исходя из размеров его упаковки по формуле:

**Как определить объемный вес – для экспресс-отправлений**

$$\frac{Д \times Ш \times В}{5000} = \text{Объемный вес}$$

Д = Длина в см  
Ш = Ширина в см  
В = Высота в см



Вес отправления, состоящего из нескольких мест, рассчитывается как сумма весов, рассчитанных по каждому из мест отдельно, исходя из большего показателя объемного или фактического веса.

1.6. Доставка Отправлений (Заказов) осуществляется Исполнителем в сроки, установленные настоящим Регламентом и Приложениями к Договору. Доставка по настоящему Регламенту выполняется по принципу "от двери до двери". Заказы весом более 10 кг доставляются "до подъезда". При этом, вес самого тяжелого места заказа (почтового отправления) НЕ должен быть более 30 кг, либо расстояние от подготовленного Получателем места парковки автомобиля для выгрузки до подъезда (ворот склада) не более 10 метров. Подъем (спуск) заказов (товаров) на этаж выполняется по согласованию с Агентом и оплачивается дополнительно.

1.7. Отметка о доставке Отправления ставится в накладной Получателем. Доставка Отправлений производится любому представителю Получателя по адресу, указанному Клиентом в накладной Исполнителя, за исключением оказания дополнительной услуги "лично в руки".

Отказ получателя подтвердить своей подписью получение груза в курьерской накладной приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему груза.

1.8. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки.

1.9. Доставка отправлений осуществляется по принципу ограниченной ответственности. Если Клиенту необходимы более серьезные гарантии безопасности, за дополнительную плату может осуществляться страхование Отправлений в порядке, установленном настоящим Регламентом.

1.10. Сотрудники Исполнителя не проверяют комплектность внутреннего содержания отправления (далее- заказа) при его заборе у Отправителя. Получатель при доставке Отправления в присутствии Курьера Исполнителя может проверить

состояние вложения.

1.11. Стоимость услуг, оказанных Исполнителем, определяется и рассчитывается на основании Приложений к Договору.

1.12. Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем безакцептном порядке. Исполнитель публикует измененный Регламент в новой редакции не позднее 10 (десяти) рабочих дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте [www.delserv.ru](http://www.delserv.ru), а также оповещает Клиентов о вводе новой Редакции по электронной почте.

## **2. Условия невозможности забора/доставки Отправлений**

2.1. Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимые для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

2.2. Клиенту (Отправителю) запрещено предоставлять для доставки Отправления, содержащие в качестве вложений следующие документы, товары и предметы:

А) Внутренние Отправления (по России):

- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- ядовитые животные и растения;
- денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты);
- документы удостоверяющие личность (оригиналы);
- скоропортящиеся продукты питания, напитки;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников Исполнителя, пачкать или портить другие Отправления и используемое при обработке, перевозке и доставке оборудование.

Б) Международные Отправления (при отсутствии разрешительных документов):

- паспорта или иные документы, подтверждающие личность, трудовые книжки, военные билеты;
- наличные деньги и их эквиваленты (кредитные карты, непогашенные чеки, сберегательные книжки, авиа и ж/д билеты с открытой датой), а также акции предприятий, акцизные марки и т.п.;
- опасные материалы (легковоспламеняющиеся и горючие материалы, газовые баллоны, растворители и т.д.);
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие и другие опасные вещества;
- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- личные вещи, а именно:

драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них; ювелирные изделия; цветные и черные металлы, изделия из них; образцы зерновых и других растительных культур, цветы; животные и их шкуры; художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, предметы декоративно-прикладного творчества); прах; книги, изданные до 1961 г.; энциклопедии и словари, изданные в СССР и РФ; географические карты; чертежи; спецификации; схемы монтажа оборудования; навигационные карты; текстильные изделия; изделия из дерева (кроме карандашей); изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь/ и т. д.); табачные изделия; продукты питания, напитки; медикаменты и медицинские товары; косметика и парфюмерия; батарейки, аккумуляторы, блоки питания; компьютеры, оргтехника и их комплектующие; платы; компакт диски с записью программного обеспечения и базами данных; видеокассеты Betacam; телефоны, часы, различные механизмы; порнографические материалы, другие материалы, унижающие человеческое достоинство.

2.3. Отправления НЕ доставляются:

- по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов;
  - на вокзалы, станции метро, в кафе, кинотеатры, парки, перекрестки улиц и т.п.
- От этих точек также НЕ производится и забор Отправлений.

2.4. Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях практикуется прием груза без росписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

## **3. Стандартные Услуги, оказываемые Исполнителем**

В целях выполнения заявок Клиентов, Исполнитель в рамках законодательства РФ, Договора и настоящего Регламента оказывает следующие стандартные услуги по доставке:

3.1. Доставка Отправлений по режиму срочности по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области:

СУПЕРЭКСПРЕСС. Сверхсрочная доставка, включающая в себя забор отправления у Отправителя и его вручение Получателю во временном промежутке до 4 часов, при условии передачи отправления Исполнителю не позднее 15 минут с момента прибытия курьера к Отправителю. Данная услуга выполняется на территории, не выходящей за пределы северной, восточной и южной частей КАД (исключая внутреннюю и внешнюю сторону КАД), а также не выходящей за пределы озера Лахтинский Разлив и ул. Пионерстроя в юго-восточной части КАД. Услуга оказывается по согласованию с диспетчером ДэлС только по Санкт-Петербургу;

ЭКСПРЕСС. Экспресс-доставка в день забора отправления. Данная услуга выполняется:

- по Санкт-Петербургу - в пределах КАД в течение рабочего дня с 10.00 до 20.00 с интервалом «весь день», при условии передачи отправления Исполнителю не позднее 15 минут с момента прибытия курьера к Отправителю;

- по Ленинградской области на расстояние не более 30 км от КАД - на следующий день после забора отправления у Отправителя.

**СТАНДАРТ.** Доставка в следующие сроки:

- по Санкт-Петербургу - на следующий день после забора отправления у Отправителя с 10.00 до 20.00 с интервалом «весь день». По согласованию с Исполнителем доставка может выполняться с ограничением по времени, но установленный интервал доставки должен быть не менее 4 часов;

- по Ленинградской области - в сроки, установленные Приложениями к Договору с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день».

**ЭКОНОМ.** Доставка в течение следующих 2-4 рабочих дней после забора отправления с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день». Данная услуга выполняется при минимальном количестве одновременно передаваемых для доставки отправок в количестве не менее 10 (десяти) только по Санкт-Петербургу.

### **3.2. Доставка Отправлений из Санкт-Петербурга в Москву (либо из Москвы в Санкт-Петербург):**

**ЭКСПРЕСС.** Срочная доставка на следующий рабочий день после забора отправления у Отправителя. Данная услуга выполняется в пределах КАД (МКАД) в течение рабочего дня с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день»;

**СТАНДАРТ.** Доставка в течение следующих 1-2 рабочих дней после забора отправления у Отправителя с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день».

**СУПЕРЭКСПРЕСС.** Сверхсрочная доставка отправок в Москву с ограничением времени доставки до 14.00 дня, следующего за днём забора в Санкт-Петербурге.

### **3.3. Доставка по РОССИИ.**

**СУПЕРЭКСПРЕСС.** Сверхсрочная доставка, включающая в себя забор отправления у Отправителя в одном городе и его вручение Получателю в другом городе во временном промежутке 1-2 рабочих дня. Конкретный срок зависит от расписания полётов авиации.

**ЭКСПРЕСС.** Срочная доставка из одного населенного пункта в другой в сроки, установленные Приложениями к Договору.

Сроки доставки по территории Российской Федерации исчисляются с рабочего дня, следующего за днем фактического забора отправления Исполнителем.

**3.4. Международная экспресс-доставка.** Доставка почтовых отправок по Миру, в том числе странам СНГ (ЕВРАЗЭС). Сроки доставки международных отправок исчисляются со дня прибытия отправления в г. Москву и действуют для столиц и городов к ним приравненным. Сроки доставки в иные города выше на 2-4 дня в зависимости от страны назначения.

## **4. Дополнительные Услуги и Сборы**

При обращении Клиентов Исполнитель может оказать следующие дополнительные услуги, тарифы на которые установлены Приложениями к Договору:

4.1. «Отправка через ПОЧТУ РОССИИ». При необходимости по заявке (графику), определяемому Клиентом, Исполнитель может выполнить получение отправок, прибывших в адрес Клиента в отделениях ФГУП «ПОЧТА РОССИИ», а также отправить почтовые отправления классом, установленным Клиентом. Клиент **ЗАБЛАГОВРЕМЕННО**, за свой счет обеспечивает Исполнителя доверенностью на право получения почтовых отправок, а также обеспечивает почтовые отправления марками, соответствующими стоимости пересылки по тарифам «ПОЧТЫ РОССИИ». Исполнитель может оплатить отправку отправок из собственных средств, выданных курьеру, с последующим возмещением денежных средств Исполнителю на условиях, указанных в приложениях к Договору.

4.2. «ПОЛУЧЕНИЕ ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ НА 2-ОМ ЭКЗЕМПЛЯРЕ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ДОСТАВКЕ». При доставке документов будет согласовано получение подписи и печати на документах Клиента с забором 2-го экземпляра. Услуга оказывается в рамках выполнения услуги ЭКОНОМ доставка.

4.3. «ПОЛУЧЕНИЕ ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ НА 2-ОМ ЭКЗЕМПЛЯРЕ РЕЕСТРА СДАЧИ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ДОСТАВКЕ». При доставке документов будет согласовано получение подписи и печати на документах Клиента с забором 2-го экземпляра. Услуга оказывается в рамках выполнения услуги ЭКОНОМ доставка.

4.4. «ОДНОВРЕМЕННЫЙ ЗАБОР ВСТРЕЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ДОСТАВКЕ». При необходимости при доставке документов будут приняты обратные документы с оформлением отдельной накладной. Услуга оказывается в рамках выполнения услуги СТАНДАРТ или ЭКОНОМ доставка.

4.5. «ДОСТАВКА ЛИЧНО В РУКИ». При необходимости доставки Отправления с вручением на основании документа, удостоверяющего личность, выполняется услуга «лично в руки». В случае, если при доставке согласно настоящему пункту Регламента, возможность вручения лично в руки Получателю отсутствует, либо у Получателя отсутствует документ, удостоверяющий личность, Исполнитель не вручает данное отправление, при этом заказ подлежит оплате Клиентом.

Данная услуга не оказывается при категории срочности доставка «суперэкспресс» и «экспресс».

4.6. «ДВОЙНОЙ ЭКСПРЕСС» - это два связанных между собой заказа, предполагающие забор Отправления у Отправителя, его доставку и вручение Получателю, получение отметок (обмен на другое отправление) и возврат отправления первому Отправителю в течение одного рабочего дня. Данная услуга оказывается и тарифицируется, как выполнение 2-х заказов по категории срочности СУПЕРЭКСПРЕСС. Услуга оказывается по согласованию с диспетчером Исполнителя только в пределах г. Санкт-Петербурга.

4.7. «ПОДЪЕМ/СПУСК НА ЭТАЖ». Услуга предоставляется при необходимости забора груза с этажа или подъема на этаж (доставка до «дверей») отправок весом свыше 10 кг. При этом, максимальный вес одного места не более 30 кг. Разделяется на 2 вида: «Подъем(спуск) на этаж ручной» и «Подъем (спуск) на этаж лифтом». Подъем/ спуск на этаж осуществляется по тарифам, отраженным в приложениях к Договору.

4.8. «УПАКОВКА». Компания ДэлС предоставляет бесплатную фирменную упаковку для отправок: а) бумажный конверт для документов, деловых бумаг и т.п. максимальным размером 270 на 350 мм; б) пластиковый сейф-пакет повышенной прочности для отправок максимальным размером 370 на 410 мм.

Кроме того, за дополнительную плату компания предоставляет коробки двух размеров (310\*215\*280мм и 430\*310\*280мм), обеспечивающие сохранность груза. Возможна индивидуальная упаковка для Вашего груза с оплатой услуг по согласованию. Возможно использовать собственный упаковочный материал Клиента, который должен соответствовать характеру вложения и способу транспортировки.

4.9. «ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ДОСТАВКАМ НЕВРУЧЕННЫХ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ». В случае, если в результате выполненной доставки почтовое отправление оказалось не удалось вручить Получателю по причинам, не зависящим от Исполнителя, по итогам такой доставки могут быть оформлены служебные записки на фирменных бланках Исполнителя. Оплата данной услуги производится по тарифам, установленным настоящим Договором.

Примечание. **Обрешетка грузов – не выполняется.**

4.9. «ЗАБОР/ДОСТАВКА В ВЫХОДНЫЕ/ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ». Исполнитель производит забор/доставку документов и грузов в субботу с 10.00 до 18.00 с интервалом "весь день". Доставка в воскресенье и праздничные дни может выполняться по согласованному Сторонами графику с 10.00 до 18.00 с интервалом "весь день".

Доставки выполняются только по Санкт-Петербургу в пределах КАД. Стоимость доставки Отправлений определяется согласно тарифов, отраженных в Приложениях к Договору.

4.10. «ХРАНЕНИЕ НА СКЛАДЕ». При необходимости Исполнитель предоставляет возможность хранения груза, переданного на доставку. Хранение в первые 7 дней **БЕСПЛАТНО**. Начиная с восьмых суток плата за хранение производится на основе тарифов, закрепляемых Приложениями к Договору. При необходимости хранения грузов без предоставления услуги доставки, оплата хранения производится, начиная с первых суток.

4.11. «ЗАБОР ГРУЗОВ ПО ДОВЕРЕННОСТИ». При необходимости забор грузов у Отправителя (Поставщика) может быть выполнен по доверенности Принципала. Принципал за свой счет обеспечивает доставку в офис Агента оформленных доверенностей до направления Курьера в точку забора. При этом, забор грузов у Отправителя производится по количеству мест, **без проверки соответствия груза сопроводительным документам**. При выполнении данной услуги оплачивается дополнительный сбор «ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА» (п.4.14.) в течение 30 минут по тарифам, установленным Приложениями к Договору .

4.12. «СКАН ДОКУМЕНТОВ». Для подтверждения факта доставки по желанию Клиента может быть предоставлен скан документов с подписью получателя, который может быть, или направлен Клиенту по электронной почте, или может быть получен Клиентом в офисе Исполнителя. Предоставление скана (копии) курьерской накладной оплачивается по тарифам, установленным настоящим Договором.

4.13. «ДОСТАВКА В НАЛОГОВУЮ (ФСС)». Доставка (сдачу) документов в федеральные структуры (ФНС, ФСС, ПФР и др.) производится с использованием доверенности. Тариф на доставку рассчитывается обычным порядком. Также, при выполнении данной услуги оплачивается дополнительный сбор «ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА» (п.4.15.) в течение 30 минут по тарифам, установленным Приложениями к Договору .

4.14. «Встреча/Отправка почтовых отправлений в ГРУЗОВОМ ТЕРМИНАЛЕ а/п ПУЛКОВО». При необходимости по заявке Клиента Исполнитель может произвести встречу груза в а/п ПУЛКОВО и его доставку Получателю, равно, как и произвести забор груза у Отправителя и его сдачу на грузовой терминал а/п ПУЛКОВО. Клиент **ЗАБЛАГОВРЕМЕННО** за свой счет производит передачу Исполнителю доверенностей на право получения груза на грузовом терминале ПУЛКОВО, а также перечисление Исполнителю денежных средств для оплаты сборов на грузовом терминале, а в необходимых случаях и оплаты стоянки транспортного средства на платных площадках.

**Дополнительные сборы:**

4.15. «ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА». Курьер может бесплатно ожидать передачи или получения отправления не более 15 минут. При необходимости ожидания курьером передачи отправления свыше 15 минут, каждые последующие 15 минут оплачиваются в по тарифам, отраженным в Приложениях к Договору. Курьер не может ожидать передачи (выдачи) отправления более 30 минут.

4.16. «ПОВТОРНАЯ ПОЕЗДКА». Если по вине Клиента не был осуществлен забор/доставка отправления и для выполнения заказа потребовался дополнительный выезд Курьера, то Клиентом оплачивается дополнительный сбор, размер которого зависит от веса заказа и направления забора/доставки.

## 5. Объявление стоимости Отправления

5.1. Доставка Отправлений осуществляется на основе принципа ограниченной ответственности Исполнителя (раздел 11 настоящего Регламента). Если Клиенту не достаточно выплаты Исполнителя в ограниченном размере в случае повреждения/утраты Отправления, Клиент вправе объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор по страхованию груза в момент передачи Отправления Исполнителю, для чего на адрес [zakaz@delserv.ru](mailto:zakaz@delserv.ru) направить Исполнителю не позднее 15.00 рабочего дня передачи Отправления на доставку письмо, содержащее следующую информацию:

- номер отправления;
- пункт отправления;
- пункт назначения;
- расчетную дату прибытия отправления в пункт назначения;
- содержимое отправления (характер груза);
- оценочную стоимость.

**Обязательно подтверждение Исполнителем получения письма о страховании отправления.**

5.2. Исполнитель оставляет за собой право организовать страхование Отправления в пределах страховой суммы, соответствующей объявленной стоимости Отправления.

Под организацией страхования понимается перечисление Страховщику страховой премии, уведомление Страховщика о наступлении страхового случая, сбор и предоставление Страховщику документов, необходимых для рассмотрения страхового случая.

Страхование производится Исполнителем за счет и в пользу Клиента в Открытом акционерном страховом обществе «ИНГОССТРАХ» в соответствии с условиями Договора (Генерального полиса) и Правил страхования.

5.3. Объявленная стоимость отправления не должна превышать его фактическую рыночную стоимость и должна быть подтверждена Клиентом документально. При передаче подлежащего страхованию Отправления Исполнителю для доставки Клиент обязан передать Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость вложения Отправления.

5.4. Размер страховой премии (стоимости организации страхования) составляет 0,3% от объявленной стоимости, но не менее 75 рублей.

5.5. Данный вид сервиса не применим к Отправлениям, содержащим в качестве вложения:

- ✓ денежные знаки, монеты, дорожные чеки, ценные бумаги, кредитные карты;
- ✓ драгоценные металлы и драгоценные камни, а также изделия из них;
- ✓ оружие (огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное) и боеприпасы;
- ✓ предметы, которые могут представлять опасность для сохранности других грузов (их упаковки), транспорта и оборудования, либо для жизни и здоровья окружающих;
- ✓ личные вещи граждан, стоимость которых не может быть документально подтверждена;
- ✓ корреспонденция;
- ✓ мех и ювелирные украшения;
- ✓ предметы (вещи, вещества, товары, материалы и т. п.) классифицируемые как опасные грузы в соответствии с «Правилами перевозки опасных грузов автомобильным транспортом» от 08.08.1995 г.;
- ✓ Сотовые телефоны, радиотелефоны, планшеты, компьютеры (в т.ч. ноутбуки), оборудование беспроводной связи для бытового использования, в том числе средства спутниковой связи и т.п.
- ✓ сильнодействующие психотропные и наркотические вещества, требующие особых условий перевозки, установленные Министерством здравоохранения и социального развития и иными государственными органами;
- ✓ произведения искусства, различные коллекции; предметы (вещи, вещества, товары, материалы и т. п.), перевозка которых автомобильным транспортом запрещена действующим законодательством.

5.6. Страхование Отправления не распространяется на косвенный ущерб или убытки, вызванные задержкой в доставке.

5.7. Клиент принимает во внимание свою обязанность по своевременному предоставлению документов, перечень которых установлен Страховщиком и необходим Страховщику для рассмотрению страхового случая и решения вопроса о выплате страхового возмещения, а также гарантирует оказание Исполнителю в оперативном режиме содействия в сборе Исполнителем необходимой для Страховщика информации/документации.

## 6. Оформление заявки на забор и доставку Отправления

6.1. Для размещения заказа на вызов курьера и последующую доставку отправлений Клиент обязан обратиться в диспетчерскую службу Исполнителя с информацией: наименование Клиента, номер договора, пункт назначения, указать характер отправления, количество мест, вес, габариты отправления, срочность и, по требованию Исполнителя, предоставить иную необходимую информацию. При необходимости Клиент указывает необходимые дополнительные услуги.

При этом, Сторонами оговаривается время прибытия курьера Исполнителя для приема -отправления от Клиента.

Каждому заказу на вызов курьера Исполнитель присваивает индивидуальный номер.

6.2. Заявки на вызов курьера и доставку в г. Санкт-Петербурге Клиент может оформить одним из следующих способов:

А) По телефону **(812) 339-45-54 (многоканальный)**. В этом случае Клиент называет Наименование организации, № Договора, характер отправления (документы, груз), количество мест, вес, габариты каждого места (если это груз), срочность и по запросу Исполнителя другую дополнительную информацию.

Примечание. При необходимости выполнить доставку с забором отправлений не у Клиента (Клиент является Получателем), а также по доверенности, счету на оплату, при выполнении доставки в ИФНС, ФСС, ПФР и др. органы гос. власти, заявка оформляется через сайт [delserv.ru](http://delserv.ru).;

Б) Через ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ на сайте Исполнителя [www.delserv.ru](http://www.delserv.ru). Заявка через сайт обязательно в случаях, если заказ содержит дополнительные поручения, такие как:

- выполнить забор груза (документов) по доверенности (счету);
- выполнить сдачу груза третьей стороне (в ремонт, на поверку и т.п.);
- доставка документов в ИФНС, ПФР и ФСС и в пр. случаях.

В остальных случаях оформление заявки через сайт относится на усмотрение Клиента. При этом, оформление заявок на сайте [delserv.ru](http://delserv.ru) позволяет экономить время на передачу заказов по телефону, а также обеспечивает безошибочность приема заказов Исполнителем и предоставляет возможность отследить доставку почтового отправления через сайт [www.delserv.ru](http://www.delserv.ru).

В) Направлением Исполнителю заявки установленной формы на E-mail: [zakaz@delserv.ru](mailto:zakaz@delserv.ru). Обязательно направление заявки в случаях, если необходимо выполнить массовую доставку отправлений (более 10 адресов);

6.3. Заявки на вызов курьера для забора (приема) Отправлений принимаются по рабочим дням с понедельника по пятницу в следующем порядке:

- с 09:00 до 15:00 в случае, когда отправление надо принять от Клиента в этот же день. В случае окончания рабочего дня в 17:00 - заявка направляется до 14:00;

- с 09:00 до 18:00 в случае, когда отправление необходимо принять от Клиента на следующий день.

При этом, заявки на доставку НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ, поступившие накануне ПОСЛЕ 15:00, принимаются к исполнению по тарифу ЭКСПРЕСС - «Срочная доставка»;

- Заявки на доставку "день в день" (ЭКСПРЕСС) принимаются до 12:00;

- Заявки на «Сверхсрочную доставку» СУПЕРЭКСПРЕСС принимаются к исполнению по согласованию с диспетчером Исполнителя, не позднее 15:00 дня выполнения.

Заявки на прием Отправлений в иных городах РФ (не в г. Санкт-Петербурге) и СНГ, принимается по тел. **(812) 339-45-54** в срок не менее чем за 1 (один) рабочий день до планируемого дня забора. В заказе обязательно указывается полный адрес отправителя, контактный телефон, ответственное лицо и вес экспресс-отправления.

Если для осуществления приема Отправления от отправителя необходима доверенность, Клиент обязан заблаговременно за свой счет обеспечить Исполнителя такой доверенностью.

## 7. Требования к упаковке Отправлений

7.1. Все отправления, передаваемые Исполнителю для доставки должны быть надежно упакованы. Клиент осуществляет упаковку заказов таким образом, чтобы исключить его порчу (повреждение) при складской обработке, перевозке в багажном (грузовом) отделении автомобиля (самолета), а также, чтобы исключить возможность доступа к содержимому Заказа третьих лиц без видимого повреждения упаковки Клиента. Хрупкий товар должен быть вложен в жесткую упаковку с мягкой прокладкой (пузырьково-пупырчатая пленка, пенополистирол и т.д.). На поверхность упаковки наносятся надписи «Хрупкое», «Верх», «Не кантовать». Клиенту рекомендовано выбирать следующую упаковку, соответствующую характеру вложения:

Содержание вложения в почтовое отправление	Характер упаковки
Документы	Картонный (бумажный) конверт с файлом/ коробка/ пластиковый курьер-пакет
Бытовая техника мелкая (утюги, фены, чайники, миксеры, вентиляторы и пр.)	Заводская упаковка/ коробка с амортизирующими прокладками
Средняя/крупная бытовая техника/сантехника (раковины, унитазы и пр.), керамическая плитка, посуда (керамическая, стеклянная, фарфоровая), мебель, строительные/ отделочные материалы, спортивное, производственное, медицинское, промышленное оборудование, изделия из хрупких материалов (стекло, керамика, фарфор, хрусталь), предметы интерьера (люстры, подсвечники, сувениры, картины). Грузы, требующие вертикальной перевозки.	На европоддоне, в обрешетке: коробки из гофрокартона с амортизирующими прокладками из пенопласта, либо пузырьково-пупырчатой пленки (не менее 3-х слоёв), либо крафт-пакеты по внутреннему периметру и между изделиями, если в одном месте более одного изделия.
Одежда, текстиль, кожгалантерея	Пакеты, коробки из гофрокартона без перегородок, мешки
Обувь, запасные части, канцелярские товары, бижутерия, детские игрушки, косметика (шампуни, крема и т.п.), бытовая химия, медикаменты в жидком виде.	Коробки из гофрокартона без перегородок каждая единица индивидуальной упаковке или обернута амортизационным материалом: крафт-пакет, пенопласт, пузырьково-пупырчатая пленка не менее 3-х слоёв.

7.2. Отправления должны быть запечатаны Клиентом (Отправителем).

7.3. По запросу Клиента (Отправителя) Исполнитель может предоставить бесплатную фирменную упаковку для отправлений документов по России, СНГ и Миру:

- Бумажный (картонный) конверт, предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями (документами, деловыми бумагами и т.п.) весом до 1 (одного) кг. и максимальными габаритами 270мм x 350мм.;

- пластиковый сейф-пакет повышенной прочности, предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями, мелкогабаритными грузами весом до 5 (пяти) кг. и максимальными габаритами 370ммx410мм. Сейф-пакет имеет уникальный номер, который Клиент (Отправитель) по желанию может внести накладную) в соответствующий раздел.

Кроме того, Исполнитель предоставляет дополнительно оплачиваемые коробки двух размеров:

а) 310\*215\*280мм — для грузов до 5 кг;

б) 430\*310\*280мм — для грузов до 10 кг.

Коробки изготовлены из трехслойного гофрокартона, что позволяет обеспечить сохранность груза при доставке. Каждая коробка оклеивается стикерами безопасности.

В противном случае Клиент (Отправитель) использует собственный упаковочный материал. По договоренности и за отдельную оплату, Исполнитель может предоставить Клиенту (Отправителю) иные упаковочные материалы, а также оказать Клиенту (Отправителю) услугу по упаковке/доупаковке таких Отправлений.

## 8. Забор/прием Отправлений

8.1. Забор отправлений у Отправителя может производиться непосредственно с получением заявки, оформленной на сайте Исполнителя или телефону. Также Курьер может направляться Исполнителем без вызова, по согласованному графику (в назначенные дни).

Перед выездом на точку забора курьер, не позднее 30-40 минут, созванивается с Отправителем для подтверждения готовности передать отправление.

8.2. К моменту прибытия Курьера все Отправления должны быть подготовлены (документы или груз упакованы, и оформлена курьерская накладная).

8.3. Клиент заблаговременно самостоятельно и разборчиво заполняет фирменные накладные, которые должны быть заполнены ко времени прибытия Курьера. При отсутствии накладных или других упаковочных материалов (пакеты, конверты), их предоставляет Курьер. Клиент может сделать заказ на предоставление расходных материалов по телефонам: **(812) 339-45-54** или направлением письма E-mail: [zakaz@delserv.ru](mailto:zakaz@delserv.ru).

При вызове курьера накануне дня забора отправления, курьерскую накладную (накладные) может подготовить и заполнить Исполнитель. Для подготовки накладных Исполнителем Клиент передает все необходимые данные для выполнения заказа по телефону или оформляет заявку на сайте Исполнителя [delserv.ru](http://delserv.ru). Заполненная накладная (накладные) выдается Курьеру, назначенному на забор отправления. По прибытии на адрес забора, Курьер предъявляет

накладную (накладные) Отправителю. Последний проверяет правильность ее заполнения, подписывает и передает её курьеру вместе отправлением.

8.4. При массовых доставках (более 10 отправлений), Клиент накануне дня забора размещает в Личном кабинете на сайте [www.delserv.ru](http://www.delserv.ru), распечатывает курьерские накладные и реестр на передачу почтовых отправлений исполнителю, либо направляет Исполнителю заявку по установленной форме на E-mail: [zakaz@delserv.ru](mailto:zakaz@delserv.ru). Исполнитель обрабатывает заявку и присылает Клиенту по электронной почте сформированные и заполненные курьерские накладные. Клиент проверяет накладные, распечатывает в 2-х экземплярах, подписывает их и прикладывает к соответствующим отправлениям. Затем он распечатывает заявку в двух экземплярах и, используя ее как реестр, под роспись передает отправления курьеру, оставляя у себя один экземпляр реестра с росписью курьера о приеме.

Примечание. В случае наличия у Клиента собственных форм заданий на доставку, Исполнитель курьерские накладные не формирует. Прием отправлений производится Курьером по распечатанной заявке (реестру).

8.5. Исполнитель принимает Отправления от Клиента (Отправителя) в запечатанном виде, по количеству мест и не производит проверку соответствия вложения прилагаемым документам, его качество и работоспособность, не оказывает консультаций по его потребительским свойствам (ни Клиенту, ни Получателю), его сборку (при необходимости) не производит. Если вложение Отправления дорогостоящее, то места (коробки) должны быть перетянуты фирменным скотчем Клиента (Отправителя).

При передаче Отправления с описью вложения, а также при возникновении предположения о наличии в Отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ, и/или при международной доставке Клиент (Отправитель) должен предъявить Отправление Исполнителю в незапечатанной упаковке. В этом случае при предъявлении Отправления в незапечатанной упаковке Исполнитель обязан установить соответствие вложения его описанию, требованиям Исполнителя и законодательства РФ. Клиент принимает во внимание то обстоятельство, что Исполнитель не несет ответственности за возможное несоответствие вложений в Отправление.

8.6. В случае обнаружения при приеме отправления поврежденной упаковки (груза) Курьер Исполнителя предлагает Отправителю переупаковать отправление. При отказе Отправителя от переупаковки или согласия на доставку с указанными недостатками, Курьер отражает описание этих повреждений на свободном месте курьерской накладной, после чего продолжает прием Отправлений.

8.7. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе досмотреть любое принимаемое к доставке отправление, если у него возникнет предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов. При этом, вскрытие отправления производится Клиентом (отправителем) в присутствии сотрудника Исполнителя. После досмотра сотрудник Исполнителя принимает отправление от Клиента (отправителя) только в запечатанном виде.

8.8. При приеме Отправлений сотрудник Исполнителя в присутствии Клиента (отправителя) обязан промаркировать каждое место Отправления в соответствии с номером курьерской накладной и количеством мест.

После этого, Курьер производит обмер и взвешивание каждого места Отправления, сверяя полученные значения с данными, указанными Клиентом в накладной. При обнаружении расхождений в накладную вносятся исправления.

Обмер и взвешивание отправлений весом более 10 кг, а также прочих отправлений, производится на складе Исполнителя на специальном оборудовании. При обнаружении расхождений с данными, указанными в накладной, Исполнитель обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Клиента о выявленных расхождениях в весе и отразить данную информацию в счете на оплату в разделе «примечание».

Если Клиент (Отправитель) не согласен с корректировкой веса, он обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Исполнителя о своих возражениях, при этом Исполнитель вправе задержать отправку или доставку Отправления до согласования с Клиентом такой корректировки. При отказе от доставки по причине несоответствия веса и изменения стоимости доставки Клиент оплачивает Исполнителю возврат Отправления в размере стоимости курьерской доставки груза по городу забора.

В случае, если в течение 3 (трех) часов с момента получения уведомления Клиент не направит в адрес Исполнителя возражений по факту корректировки веса Отправления, такая корректировка веса считается Клиентом согласованной.

8.9. По окончании приема Отправления Курьер Исполнителя подписывает накладную. Один экземпляр накладной передается представителю Клиента, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

8.10. Норма времени на забор/сдачу Отправления общим весом до 31 кг составляет до 15 минут, до 100 кг - до 30 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера в адрес до момента забора/сдачи Отправления (подписания накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции.

При необходимости увеличения времени нахождения курьера Исполнителя в офисе Клиента (не готовы документы, груз не поступил с производства и т.п.), Клиент имеет право дополнительно задержать Курьера не более, чем на 15 минут. При этом, Клиентом оплачивается дополнительный сбор "ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА".

По истечении 30 минут Курьер имеет право убыть с точки забора отправления вне зависимости получено отправление или нет. При этом, поручение считается выполненным и подлежат оплате Клиентом в полном объеме, как выполненный заказ.

8.11. Клиент обязан незамедлительно извещать Исполнителя о любых изменениях в заказе в порядке, установленном п.5 настоящего Регламента.

8.12. Курьер Исполнителя не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Клиентом (Отправителем) или Получателем, делать заявления или заверять документы от имени Исполнителя.

8.13. В случае нахождения Отправителя в зоне платной парковки, Клиент оплачивает затраты Исполнителя в соответствии с тарифами, установленными органами местной власти. Использование платных парковочных мест Исполнитель обязан подтверждать приложением соответствующих платежных документов.

## **9. Условия доставки Отправлений**

9.1. Исполнитель примет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии с заявленными сроками.

9.2. Отправления доставляются по рабочим дням с 10.00 до 18.00 часов, по Санкт-Петербургу с 10.00 до 20.00. Сроки доставки по частным адресам могут быть увеличены. По согласованию доставка отправлений по Санкт-Петербургу может быть выполнена с ограничением по времени с временным интервалом не менее 4 часов.

Возможность доставки в иное время (праздничный, выходной день, вечернее время и т. п.) предварительно согласовывается с отделом доставки Исполнителя и оплачивается по тарифам Приложений Договора.

9.3. Отправление физическим лицам доставляется по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (Отправителем) путем его вручения физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. При отсутствии иных прямых указаний Клиента или Получателя допускается выдача Отправлений по адресу доставки иному лицу, при наличии оригиналов/копий документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в накладной.

Вручение отправлений юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица по адресу доставки. При этом, Отправитель может указать в накладной контактное лицо организации, являющейся Получателем, но это не влечет за собой обязательство Исполнителя вручить Отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя Получателя на получение Отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение, в том числе исходя из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (равно штампу) организации, которой адресовано Отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем, а также иных обстоятельств, из которых могут следовать указанные полномочия в каждом конкретном случае.

При необходимости вручения Отправления исключительно конкретному лицу Клиент обязан воспользоваться дополнительной услугой ЛИЧНО В РУКИ с оплатой в соответствии с тарифами, установленными Приложениями к настоящему Договору.

9.4. Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международными нормами. При этом, Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Клиента или его представителя посредством электронной либо телефонной связи.

Сроки, в течение которых производится инспектирование, в срок доставки Отправления не входят.

9.5. Если адрес или время доставки, указанные Клиентом в Заявке не совпадают с данными, полученными от Получателя по телефону, Исполнитель не гарантирует доставку отправления в сроки, указанные Клиентом.

9.6. Если с Получателем невозможно связаться по телефону, Исполнитель уточняет у Клиента правильность указания в Заявке контактных данных Получателя и повторяет попытку связи. При невозможности связаться с Получателем, доставка переносится Исполнителем на следующий день. При невозможности связаться с Получателем в течение 3-х дней, Отправление подлежит возврату Клиенту (Отправителю), а заказ считается выполненным.

9.7. Если попытка доставки была не успешной, Исполнитель уведомляет об этом Клиента и по согласованию с Получателем делает повторную доставку. В случае невозможности вручения Заказа Получателю отправление возвращается Клиенту, а заказ считается выполненным.

9.8. В случае неосуществленной доставки (не по вине Исполнителя) на территории России отправление может быть:

а) При получении соответствующего указания возвращено Клиенту (Отправителю). Возврат Отправления оплачивается по тарифу «за доставку»;

б) По указанию Клиента (Отправителя) доставлено по новому адресу (переадресация). При этом переадресация оформляется как вновь полученный заказ по установленным тарифам.

в) Уничтожено – по получении от Клиента (отправителя) соответствующего указания.

9.9. При вручении Отправления Получателю последний обязан заполнить соответствующие графы курьерской накладной.

Отказ Получателя от заполнения накладной Исполнителя приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Отправления.

9.10. При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе Исполнителя. После 7 календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение осуществляется за плату по тарифам, установленным Приложениями к Договору. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день.

9.11. При невостробованности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту. При этом, Клиент обязан оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, возвратом и повторными доставками. Стоимость услуг определяется по тарифам, установленным Приложением №2 к Договору.

9.12. В случае письменного отказа Получателя и Клиента от получения Отправления, либо в случае невостробованности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления для доставки, право собственности на Отправление переходит к Исполнителю.

9.13. Передавая Исполнителю свое Отправление, Клиент соглашается с условиями доставки, от собственного лица или лица стороны, заинтересованной в данном Отправлении, независимо от того, поставлена ли подпись представителя Клиента на лицевой стороне накладной или нет.

Если при передаче Отправления Исполнителю, Клиентом были даны в устной форме инструкции, противоречащие условиям данного Договора, данные инструкции не будут считаться обязательными для Исполнителя. **Все дополнительные инструкции могут быть согласованы только в письменном виде.**

9.14. В случае нахождения Получателя в зоне платной парковки, Клиент оплачивает затраты Исполнителя в соответствии с тарифами, установленными органами местной власти. Использование платных парковочных мест Исполнитель обязан подтверждать приложением соответствующих платежных документов.

## 10. Тарифы на услуги и порядок их изменения

10.1. Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке изменять тарифы на все услуги, сроки доставки и порядок оплаты услуг. Об изменениях Исполнитель уведомляет Клиента за 10 календарных дней до вступления в силу изменений, путём направления Клиенту уведомления на электронный почтовый ящик и оформлением изменений дополнительным соглашением к Договору.



10.2. При доставке крупногабаритных и тяжеловесных отправлений тарифы на доставку, приведенные в Приложениях являются ориентировочными и при конкретных заказах устанавливаются по согласованию Сторон.

## 11. Ответственность Исполнителя

11.1. Договорные отношения между Исполнителем и Клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя однозначно ограничивается реальным ущербом в случае утраты либо причинения ущерба Отправлению в ходе доставки (ч.2 статьи 400 Гражданского Кодекса РФ) . Любые иные виды убытков или ущерба Исполнителем не возмещаются (включая упущенную выгоду, процентный доход и деловую перспективу), вне зависимости от того, является ли подобный ущерб и убытки прямыми или косвенными.

11.2. Исполнитель несет ответственность за задержку в доставке Отправления в размере 3% (три процента) за каждый рабочий день просрочки от стоимости доставки, но не более 3 000 рублей.

11.3. Размер ответственности относительно Отправления, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался страховой сбор :

✓ Ответственность Исполнителя в отношении сохранности либо причинения ущерба (порчи, приведения в непригодное состояние) любому отдельно взятому Отправлению или его части соответствует стоимости услуги доставки конкретного Отправления и компенсации в размере стоимости услуг доставки соответствующего Отправления и дополнительной компенсации реально причинённого ущерба, но не более 3 000 рублей. В случае, если Отправлением являются документы, размер компенсации составляет 500 рублей.

11.4. Размер ответственности относительно застрахованного Отправления:

✓ Ответственность Исполнителя в отношении сохранности либо причинения ущерба любому отдельно взятому застрахованному Отправлению или его части соответствуют стоимости услуги доставки конкретного Отправления и компенсации в размере до 2 500 рублей. Убытки, превышающие размер ответственности Исполнителя возмещаются Клиенту за счет страхового возмещения, выплату которого осуществляет страховая компания, имеющая договор с Исполнителем.

11.5. Рассылка (массовая доставка) Отправлений, являющихся документами (включая печатную и рекламную продукцию, листовки, договоры, соглашения, письма, уведомления, заявки, первичную бухгалтерскую документацию, кредитные и банковские карты), независимо от количества оформленных накладных, считается одним Отправлением.

11.6. В случае объявления Клиентом стоимости Отправления и не оплаты им страхового сбора, Исполнитель несёт ответственность согласно п.11.3.

## 12. Гарантии Клиента

12.1. Все сведения, предоставленные Клиентом или его представителями, являются полными, точными и достоверными. Если сведения , предоставленные Клиентом или его представителями, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления может быть осуществлена только при условии компенсации Клиентом расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на услуги, указанными в Приложениях к Договору.

12.2. Все передаваемые отправления будут подготовлены к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте.

12.3. Клиент гарантирует, что все грузы, передаваемые для перевозки, соответствуют ограничениям, приведенным в Регламенте и подготовлены с учетом требований безопасности самостоятельно (в случае, если отправитель является физическим лицом) или персоналом компании-отправителя, или иной стороной, передающей груз Исполнителю, и были защищены от несанкционированного доступа во время их подготовки, хранения и доставки Исполнителю. Исполнитель полагается на эту гарантию, принимая любые грузы для транспортировки. Любые иные грузы к транспортировке не принимаются.

12.4. Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности. Клиент вправе воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в части упаковки груза (коробки, пакеты и т.п.);

12.5. Упаковка отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления, о чем представитель Исполнителя в момент приема Отправления уведомляет Клиента, а также делает соответствующую отметку в накладной;

12.6. Обеспечение свободного доступа к адресу (месту) приема/доставки Отправления ( в том числе на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска/пропуска и т.п.).

В случае нахождения Отправителя (Получателя) в зонах платной парковки, оплатить затраты Исполнителя в соответствии с тарифами, установленными органами местной власти. Использование платных парковочных мест Исполнитель обязан подтверждать приложением соответствующих платежных документов;

12.7. *Согласие Клиента-физического лица на обработку его персональных данных подтверждается Клиентом путём акцепта (согласования) Договора оказания курьерских услуг, размещенного на официальном сайте компании ДэлС [www.delserv.ru](http://www.delserv.ru). Клиент, передавая Исполнителю отправление для доставки и/или Получатель, получая доставленное от Отправителя отправление, тем самым от собственного имени, даёт Исполнителю своё согласие на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных (а именно: Фамилию, Имя, Отчество, адрес, номер телефона, номер основного документа, удостоверяющего личность, а также сведения о дате выдачи и органе, выдавшем данный документ), в том числе на их обработку и хранение в информационных системах персональных данных Исполнителя сроком на 3 года.*

12.8. Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Российской Федерации.

## 13. Независящие от Исполнителя обстоятельства

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

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, наводнение, циклон, буря, туман и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятежи или массовые беспорядки, забастовки;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействие лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного/запрещенного к доставке (перевозке) (перечень установлен в разделе 6 настоящего Регламента);
- негативное воздействие электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;
- отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);
- факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств Отправления;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты/адреса получения/экспресс-доставки Отправления по инициативе Клиента/ Получателя (не соответствие адреса доставки, указанного в накладной с фактическим адресом Получателя);
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и пр.).

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_/Е.И.Загоруйко/

**Клиент:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/