

РЕГЛАМЕНТ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО "ДэлС"

Настоящий Регламент возмездного оказания услуг (далее – Регламент) является неотъемлемой частью Договора № _____ от _____ 2016 г. (далее – Договор) и регулирует отношения между ООО «ДэлС» (далее – Исполнитель) и Клиентом, возникающие в процессе оказания услуг по вышеуказанному Договору.

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 товар интернет-магазина, документы или иной груз, упакованные в конверты, пакеты или коробки, не запрещенные к пересылке законодательством Российской Федерации и международными нормами, подлежащие доставке или отправке, оформленные в соответствии с требованиями законодательства РФ и настоящего Договора, перевозимые по одному товарному чеку (накладной).

1.3. Под товарным чеком понимается документ, оформляемый в двух экземплярах на каждый заказ, содержащий информацию:

- о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя;
- о номере заказа и дате его доставки;
- характере и свойствах доставляемого товара (заказа), включая количество и стоимость;
- датах отправления и дате и времени получения заказа;
- об основных и дополнительных услугах и порядке взаиморасчетов;

Товарный чек оформляется Исполнителем на основании заявки Клиента и Акта приема-передачи, либо оформляется и распечатывается Клиентом в личном кабинете на сайте www.delserv.ru.

1.4. К доставке принимаются товары (заказы) с габаритами, не превышающими по сумме трех измерений 280 см (длина + высота + ширина < 280 см.) и вес одного места которых не превышает 31 (тридцать один) кг. При этом, наибольшее измерение не должно превышать 150 см.

Доставка отправления (заказа) с весом или габаритами, превышающими вышеуказанные (крупногабаритные и тяжеловесные экспресс-отправления), осуществляется Исполнителем при наличии такой возможности и при условии взаимного согласования Сторонами такой доставки, а также тарифов на её выполнение.

Доставка крупногабаритных и тяжеловесных отправлений (заказов) для всех режимов доставки по России:

- Крупногабаритным Отправлением считается Отправление, в котором габариты хотя бы одного места превышают 120*80*80 см.
- Тяжеловесным Отправлением считается экспресс-отправление, в котором вес хотя бы одного места превышает 75кг.

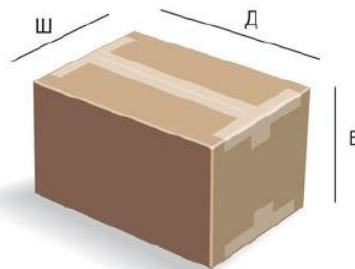
1.5. Расчет стоимости доставки почтового отправления (заказа) производится по большему из значений фактического и объемного весов Отправления с упаковкой по Тарифам, отраженным в Приложении №___ к Договору.

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", а выдача с ПВЗ - по принципу "Дверь - Склад".

1.7. Отметка о доставке отправления (заказа) ставится в товарном чеке Получателем. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение заказа в товарном чеке приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему отправления, при этом поручение считается выполненным Исполнителем в полном объеме и подлежит оплате Клиентом.

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

1.9. Доставка отправлений (заказов) 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 (заказа) при его заборе у Отправителя, не оказывают для Получателя консультации по товару и сборку не производят. Получатель при доставке заказа (отправления) в присутствии Курьера Исполнителя может проверить комплектность заказа.

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, а также оповещает Заказчиков о вводе новой Редакции по электронной почте.

Е.И. Загоруйко

_____/ _____

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; бижутерия; 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 доставляется:

- 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:

СТАНДАРТ. Доставка в следующие сроки:

- по Санкт-Петербургу - на следующий день после забора отправления у Отправителя. 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.

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

- по Санкт-Петербургу - в пределах КАД в течение рабочего дня с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день», при условии передачи отправления Исполнителю не позднее 15 минут с момента прибытия курьера к Отправителю;

- по Ленинградской области - на следующий день после забора отправления у Отправителя с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день».

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

СТАНДАРТ. Доставка в течение следующих 1-2 рабочих дней после забора отправления у Отправителя.

ЭКСПРЕСС. Доставка на следующий 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»;

3.3. Доставка по РОССИИ.

ЭКСПРЕСС. Доставка из одного населенного пункта в другой в сроки, установленные Приложениями к Договору.

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

3.4. Международная экспресс-доставка. Доставка исключительно ДОКУМЕНТОВ 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.

3.5. Доставка заказов и их выдача на Пунктах выдачи заказов (ПВЗ) в Санкт-Петербурге, в Москве и по РОССИИ. Тарифы, адреса пунктов выдачи (ПВЗ), а также тарифы на выдачу размещены и регулярно уточняются на сайте Исполнителя www.delserv.ru. Сроки доставки до ПВЗ исчисляются со дня, следующего за днем фактического забора отправления Исполнителем.

4. Дополнительные Услуги и Сборы

При обращении Клиентов Исполнитель может оказать следующие дополнительные услуги, тарифы на которые установлены Приложениями №1-3 к Договору:

4.1. «Отправка через ПОЧТУ РОССИИ». При необходимости по заявке (графику), определяемому Клиентом, Исполнитель может отправить заказы (отправления) почтовым классом, установленным Клиентом в отделениях ФГУП «ПОЧТА РОССИИ», а также принять возвраты товаров (заказы), прибывшие в адрес Клиента. Клиент ЗАБЛАГОВРЕМЕННО, за свой счет обеспечивает Исполнителя доверенностью на право получения почтовых отправлений, а также денежными средствами для оплаты пересылки по тарифам «ПОЧТЫ РОССИИ».

4.2. «ЗАБОР/ДОСТАВКА В ВЫХОДНЫЕ/ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ». Компания ДэлС по согласованию выполняет забор/доставку документов и грузов в выходные и праздничные дни с 10.00 до 18.00 с интервалом "весь день". Стоимость доставки Отправлений определяется согласно тарифов и в сроки, отраженные в Приложениях к Договору.

4.3. «ДОСТАВКА В ВЕЧЕРНЕЕ/УТРЕННЕЕ ВРЕМЯ». Исполнитель предоставляет дополнительную услугу по доставке заказов после 20.00, но не позже 22.00, а также в утреннее время до 10.00, но не ранее 7.00, что оплачивается дополнительно к основному тарифу.

4.4. «ЗАБОР ГРУЗОВ ПО ДОВЕРЕННОСТИ». При необходимости забор грузов у Отправителя (Поставщика) может быть выполнен по доверенности Клиента. Клиент за свой счет обеспечивает доставку в офис Исполнителя 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 .

4.6. «SMS- ИНФОРМИРОВАНИЕ». При поступлении Отправления в ПВЗ Получателю уходит СМС-сообщение о прибытии Отправления, с адресом и временем работы офиса.

4.10. «ПРОЗВОН». Услуга предполагает предварительный прозвон Получателей перед доставкой операторами call-центра. В ходе созвона с Получателем согласуются место и сроки доставки отправления. Если услуга не заказана, то отправление выдается на доставку без предварительного согласования с Получателем Отправления. В случае, если Отправление не доставлено по вине Получателя и требуется повторный выезд курьера, взимается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

4.5. «ПОДЪЕМ НА ЭТАЖ». Услуга предоставляется при необходимости забора груза с этажа или подъема на этаж (доставка до «дверей») крупногабаритных и тяжелых отправлений (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 на этаж осуществляется по тарифам, отраженным в приложении №__ к Договору.

4.6. **ФУЛФИЛМЕНТ** - это совокупность складских и транспортных операций в интересах выполнения Заказа, полученного Интернет Магазином. В рамках данной услуги, кроме услуг приема, хранения и доставки, оказываются дополнительные услуги:

4.6.1. «ХРАНЕНИЕ НА СКЛАДЕ». При выполнении доставки (выдачи) заказов Исполнитель предоставляет возможность хранения заказов на складе, первые 14 дней **БЕСПЛАТНО**. Начиная с пятнадцатых 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.

4.6.2. «КОМПЛЕКТАЦИЯ ЗАКАЗОВ» - это отбор с мест хранения товаров (грузов) необходимого количества единиц хранения (штук, пачек, коробок и т.п.) в соответствии с Заявкой Клиента.

4.6.3. «УПАКОВКА». Компания ДэлС предоставляет бесплатную фирменную упаковку для отправлений: а) бумажный конверт для документов, деловых бумаг и т.п. максимальным размером 270 на 350 мм; б) пластиковый сейф-пакет повышенной прочности для отправлений 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 Заказчика, который должен соответствовать характеру вложения и способу транспортировки.

Примечание. Обрешетка грузов – не выполняется.

Оплата данных дополнительных услуг осуществляется по тарифам, отраженным в Приложении №__ к Договору.

4.7. «ПРИМЕРКА». Курьер Исполнителя может доставить Покупателю несколько единиц товара для возможности примерки и выбора. Покупатель может с разрешения Клиента (примечание к заказу - Частичный выкуп разрешен) отказаться от части товара. При этом, услуги по доставке оплачиваются Клиентом полностью. Данная услуга предполагает доставку не более 5 единиц товара в одном заказе. За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор по тарифам, отраженным в Приложениях к Договору.

4.8. «КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ». Исполнитель оказывает услуги по приёму денежных средств в счет оплаты стоимости товара Получателем с последующим перечислением денежных средств Клиенту. При передаче заказа Получателю Курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме, указанной в накладной (товарном чеке) на конкретный заказ. В случае выдачи заказа из офиса Исполнителя (ПВЗ) Получатель может оплатить стоимость товара наличными в офисе. Оплата данной услуги, а также дополнительных услуг на ПВЗ производится Клиентом согласно тарифов, отраженных в Приложениях к Договору.

4.9. «ВОЗВРАТ ТОВАРОВ (ЗАКАЗОВ) НА СКЛАД КЛИЕНТА». Возврату подлежат товары (заказы) по которым получен отказ, частичный выкуп или истек срок хранения (бесплатный срок хранения 14 суток). В Договоре прописывается периодичность формирования Исполнителем списка товаров (заказов), подлежащих возврату. С установленной периодичностью Исполнитель направляет Клиенту список товаров (заказов), которые хранятся на складе Исполнителя, с указанием причины, по которой товар (заказ) не доставлен, даты, с которой товар хранится на складе. Клиент должен в течение суток принять решение по согласованию возврата товаров. Он может исключить какой-либо товар (заказ) из списка возвращаемого с обязательным указанием причины. В случае, если в течение суток ответ на письмо Исполнителю направлен не будет, Исполнитель считает возврат согласованным. На

согласованные позиции Исполнитель оформляет консолидацию и создает единую сопроводительную накладную. Возврат товаров (заказов) осуществляется за счет Клиента. Возврат товаров (заказов) на склад Клиента производится по согласованному графику по тарифу, равному стоимости доставки с учетом общего веса возвращаемых товаров.

4.10. «СКАН ДОКУМЕНТОВ». Для подтверждения факта доставки по желанию Заказчика может быть предоставлен скан документов с подписью получателя.

Дополнительные сборы:

4.11. «ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА». К приезду курьера отправление должно быть подготовлено. 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 Приложении №2 к Договору. Курьер не может ожидать передачи (выдачи) отправления более 45 минут. По истечению этого времени курьер имеет право уехать далее по маршруту, при этом поручение считается выполненным. При необходимости более длительного ожидания курьером ЗАБЛАГОВРЕМЕННО заказывается дополнительная услуга "АРЕНДА КУРЬЕРА".

4.12. «УДАЛЕННЫЙ РАЙОН». В случаях, когда забор или доставка отправления курьером осуществляется из/в удаленного района города, взимается дополнительная плата. К удаленным районам относятся районы Санкт-Петербурга с недостаточно развитой транспортной инфраструктурой (Парнас, Старо Паново и т.п.). Услуга оказывается по тарифам, отраженным в Приложении №2 к Договору.

4.13. «ДОСТАВКА НЕГАБАРИТНЫХ ГРУЗОВ». Доставка негабаритных грузов, размер одной из сторон которого превышает 1,5м (но не более 2,0м) выполняется по тарифам, увеличенным на 30%. Стоимость, сроки и возможность доставки отправлений, размеры одной из сторон которого превышают 2,0м, согласовывается при размещении заявки.

4.14. «ДОСТАВКА ТЯЖЕЛОВЕСНЫХ ГРУЗОВ». Доставка тяжеловесных грузов, вес которых превышает 75 кг, выполняется по тарифам, увеличенным на 30 % за каждый кг. Если вес отправления превышает 150 кг, стоимость доставки согласовывается дополнительно при размещении заявки. В данную услугу не входит выполнение "ПОДЪЕМА НА ЭТАЖ".

4.15. «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.

На Пунктах выдачи заказов (ПВЗ) дополнительно оказываются услуги, тарифы на которые устанавливаются Приложениями к Договору:

4.16. «ВЫДАЧА ЗАКАЗОВ СО ВСКРЫТИЕМ ДО ОПЛАТЫ».

4.17. «ЧАСТИЧНЫЙ ОТКАЗ (ВЫБОР, ПРИМЕРКА)».

4.18. «ВОЗВРАТ ТОВАРА ПОСЛЕ ВСКРЫТИЯ И ОТКАЗА».

4.19. «ВОЗВРАТ ПОСЛЕ ВЫКУПА».

5. Объявление стоимости Отправления

5.1. Доставка Отправлений осуществляется на основе принципа ограниченной ответственности Исполнителя (раздел 12 настоящего Регламента). Если Клиенту не достаточны выплаты Исполнителя в ограниченном размере в случае повреждения/утраты Отправления, Клиент вправе объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор в момент передачи Отправления Исполнителю, для чего на адрес zakaz@delserv.ru направить Исполнителю не позднее 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.

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 Заказчика 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 Заказчиком документально. При передаче подлежащего страхованию Отправления Исполнителю для доставки Заказчик 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.

_____ Е.И. Загоруйко

_____ / 

- ✓ 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. Заключение договора

6.1. Обязательным условием работы с Компаниями, ведущими продажу дистанционным способом является заключение Договора в письменной форме. При заключении Договора уточняются тарифы, размеры сбора за расчетно-кассовое обслуживание (РКО), а также согласуются условия и порядок взаиморасчетов.

Получить информацию, тарифы и заключить договор можно направив запрос по электронному адресу zakaz@delserv.ru или непосредственно в офисе Исполнителя.

7. Оформление заявки на забор и доставку Заказов

7.1. При необходимости оказания услуг Интернет-Магазин (далее – Клиент) направляет в Курьерскую службу (далее – Исполнитель) Заявку, составленную по форме Приложения №4, а также указывает способ передачи товара: Доставка или выдача с ПВЗ (пункта выдачи заказов).

Заявка направляется на электронный адрес Исполнителя: zakaz@delserv.ru. Заявка может быть отправлена со следующих электронных адресов Клиента: _____.

7.2. 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 заказы (товар) 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;

7.3. Заявки на прием (забор) Отправлений в иных городах РФ (не в г. Санкт-Петербурге) и СНГ, принимаются по тел. **(812) 292-43-72** 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.

7.4. Исполнитель в течение 1 часа с момента получения Заявки обязан подтвердить ее получение путем направления электронного письма на адрес, с которого поступила Заявка.

Если в Заявке не указано иное, Товар забирается по следующему адресу: _____.

7.5. В случае указания в Заявке иного адреса, Исполнитель принимает Товар по указанному Клиентом адресу.

В случае изменений в количестве заказов, адресе, сумме, номера телефона, Клиент по согласованию с Исполнителем направляет обновленную заявку не позднее времени фактического прибытия курьера к Клиенту для приема товаров. Отправка повторной заявки обязательно дублируется по телефону +7 (812) 292-43-72.

7.6. Получение заявки на доставку означает готовность Клиента передать заказы. С её получением Исполнитель высылает Курьера на забор/приём заказов.

8. Подготовка заказов и требования к упаковке

8.1. Все отправления (заказы), 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 Заказчика. 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».

8.2. Каждый заказ маркируется уникальным номером заказа по учету Интернет-Магазина в соответствии с заявкой. Номер заказа никогда не должен повторяться за все время работы по Договору. Если в заказе несколько мест, то маркируется каждое место, например: №378, 1 из 3; 2 из 3.

8.3. Каждый заказ по решению Клиента сопровождается комплектом документов для Покупателя:

- Универсальный Передаточный Документ (УПД) (для физических лиц);
- Товарная накладная (ТОРГ-12) (для юридических лиц);
- Гарантийный талон или сертификат качества (при необходимости).

8.4. На группу передаваемых для доставки заказов сотрудник Клиента готовит Акт приёма-передачи по форме Приложения №5 в двух экземплярах, в котором указываются сведения о номерах, характере передаваемых заказов, объемно-весовые характеристики, а также стоимость каждого заказа.

9. Забор/прием Заказов(товара)

9.1. Забор/приём заказов (товара) может быть выполнен, как из Интернет Магазина, так и со склада Поставщика. Также Клиент может привезти готовые заказы на склад Исполнителя самостоятельно.

_____ Е.И. Загоруйко

_____ / _____

9.2. Получение товара у Поставщика возможно двумя способами:

- ✓ на основании доверенности Клиента (юридического лица или индивидуального предпринимателя);
- ✓ за наличный расчет.

Для получения у Поставщика за наличный расчет Клиент должен своевременно создать у Исполнителя денежный депозит в необходимом объеме.

9.3. Курьер исполнителя принимает заказы от Клиента в запечатанном виде и не производит проверку качества, количества и работоспособности вложения. Если вложение заказа дорогостоящее, то места (коробки) должны быть перетянуты фирменным скотчем Клиента. Курьер 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.

9.4. Прием заказов на складе Клиента Курьер Исполнителя выполняет по Акту приема-передачи (Приложение №5). Курьер производит обмер и взвешивание каждого места Заказа, сверяя полученные значения с данными, указанными Клиентом в Акте приема-передачи. При обнаружении расхождений в Акт приема-передачи вносятся исправления.

По окончании приема Курьер и сотрудник Клиента подписывают оба экземпляра Акта приема-передачи заказов. Один экземпляр Акта остается у Клиента, а второй вместе с заказами Курьер доставляет на склад Исполнителя.

9.5. На складе Исполнителя производится сверка переданных Клиентом Заказов (товаров) с полученной по электронной почте Заявкой (Приложение №4 к Договору). В случае обнаружения расхождений по количеству заказов (мест), на электронную почту Клиента направляется письмо с уведомлением об обнаруженных расхождениях.

10. Доставка заказов Получателям

Доставка заказов Получателям может быть выполнена двумя способами:

- ✓ Доставка отправлений до адреса Получателя;
- ✓ Выдача отправлений из офиса/склада Исполнителя (ПВЗ) - Самовывоз.

10.1. Доставка заказов Покупателям осуществляется в следующие сроки:

- по Санкт-Петербургу - с понедельника по субботу с 10.00 до 20.00. Возможные интервалы доставки: 10.00-14.00, 12.00-16.00, 14.00-18.00, 16.00-20.00. В субботу доставка выполняется с интервалом "весь день" с 10.00 до 18.00 ;

- в Москве и других города России - с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00.

10.2. Для доставки заказов Исполнитель производит предварительное согласование с Получателем готовности, места и сроков доставки. В день доставки Курьер связывается с исполнителем непосредственно перед доставкой для подтверждения готовности приёма заказов.

10.3. 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 и оплачивается в соответствии с установленными тарифами на доставку.

10.4. Если с Получателем не возможно 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.

10.5. После доставки Исполнитель вносит в базу сведения о сроках доставки (детали доставки).

10.6. Для **выдачи заказов Покупателям Самовывозом (с ПВЗ)** Исполнитель организует рассылку заказов по Пунктам Выдачи Заказов (ПВЗ). С поступлением заказов на ПВЗ Исполнитель уведомляет Получателя направлением СМС и по телефону с указанием адреса и времени получения.

Получатель самостоятельно прибывает в удобное для него время на ПВЗ и получает заказ.

10.7. При неприбытии Получателя (невозможности заказа) в течение 14 дней заказ подлежит возврату Клиенту. При этом, услуга считается оказанной и подлежит оплате в соответствии с тарифами, отраженными в Приложении №2.

10.8. При отказе Получателя от заказа, Исполнитель уведомляет об этом Клиента и организует возврат заказа Клиенту. При этом, услуга считается оказанной и подлежит оплате по установленным тарифам.

11. Тарифы на услуги и порядок их изменения

11.1. 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.

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

12. Ответственность Исполнителя

12.1. Договорные отношения между Исполнителем и Заказчиком 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.

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

12.3. 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.

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

_____ Е.И. Загоруйко _____ / /

✓ 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 причиненного ущерба, но не более 3 000 рублей. В случае, если Отправлением являются документы, размер компенсации составляет 500 рублей.

12.5. Размер ответственности относительно застрахованного Отправления:

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

12.6. 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.

12.7. В случае не объявления Клиентом стоимости Отправления и не оплаты им страхового сбора, Исполнитель несет ответственность согласно п.21.4.

13. Гарантии Клиента

13.1. 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 № 1-3 (Тарифы) к Договору.

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

13.3. 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.

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

13.5. 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 Заказчика, а также делает соответствующую отметку в накладной;

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

13.7. Клиент, осуществляющий продажу товаров дистанционным способом, гарантирует Исполнителю, что имеет согласие Получателя на обработку его персональных данных, а именно *даёт 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.*

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

14. Независящие от Исполнителя обстоятельства

14.1. 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 Заказчиком 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 (неадекватное качество, размер, ассортимент вложения и пр.).


Исполнитель:

_____ Е.И. Загоруйко

Клиент:

_____ /

_____ /Е.И.Загоруйко/

_____ //

_____ Е.И. Загоруйко

_____ //