

РЕГЛАМЕНТ

оказания курьерских услуг

(тип заказа «ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН»)



Санкт-Петербург – 2019 г.



1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ ДЭАС	3
2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	3
3. ВАРИАНТЫ СОТРУДНИЧЕСТВА	4
4. СТАНДАРТНЫЕ УСЛУГИ АГЕНТА	4
4.1. ДОСТАВКА ПО Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ:	4
4.1.1. СТАНДАРТ	4
4.1.2. ЭКСПРЕСС	4
4.2. ДОСТАВКА ПО Г. МОСКВА И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ:	4
4.2.1. СТАНДАРТ	4
4.2.2. ЭКСПРЕСС	4
4.3. ДОСТАВКА ИЗ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА В МОСКВУ (ИЗ МОСКВЫ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГ)	4
4.3.1. СТАНДАРТ	4
4.3.2. ЭКСПРЕСС	4
4.4. ДОСТАВКА ПО РОССИИ	5
4.4.1. СТАНДАРТ	5
4.5. ДОСТАВКА ДО ПВЗ	5
5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	5
5.1. ПОЛУЧЕНИЕ ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ НА 2-ОМ ЭКЗЕМПЛЯРЕ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ДОСТАВКЕ	5
5.2. УПАКОВКА	5
5.3. ДОСТАВКА В ВЫХОДНЫЕ/ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ	5
5.4. ДОСТАВКА В ВЕЧЕРНЕЕ/УТРЕННЕЕ ВРЕМЯ	5
5.5. ПОДЪЕМ/СПУСК НА ЭТАЖ	5
5.6. ХРАНЕНИЕ НА СКЛАДЕ	5
5.7. ПРОЗВОН	6
5.8. ПРИМЕРКА	6
5.9. КОМПЛЕКТАЦИЯ ЗАКАЗОВ	6
5.10. КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	6
5.11. ЗАБОР ГРУЗОВ ПО ДОВЕРЕННОСТИ	6
5.12. ВОЗВРАТ ЗАКАЗОВ НА СКЛАД ПРИНЦИПАЛА	6
5.13. СТРАХОВАНИЕ ЗАКАЗА	6
6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СБОРЫ	6
6.1. ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА	6
6.2. ПОВТОРНАЯ ПОЕЗДКА	6
7. ПРИЕМ ЗАКАЗА К ДОСТАВКЕ	7
7.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА	7
7.2. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРИЕМЕ ЗАКАЗА	7
7.3. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ЗАКАЗА	7
7.4. ПРОВЕРКА ВЕСА И РАЗМЕРА	8
7.5. СТРАХОВАНИЕ ЗАКАЗА	8
7.6. ЗАБОР/ПРИЕМ ЗАКАЗА	8
8. ДОСТАВКА ЗАКАЗА	9
8.1. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ЗАКАЗА	9
8.2. ПРАВО ДОСМОТРА	9
8.3. ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТАВКЕ	10
9. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ	10



1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ ДэлС

Деятельность ООО «ДэлС» в области почтовой связи регулируется Федеральным законом «О связи», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» № 612 от 27.09.2007, Письмом Роспотребнадзора «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом» № 0100/10281-07-32 от 12.10.2007, Правилами оказания услуг почтовой связи, нормативными документами Министерства информационных технологий и связи РФ, другими федеральными законами и нормативными актами Правительства Российской Федерации.

ООО «ДэлС» имеет лицензию на предоставление услуг почтовой связи № 125169 от 20.11.2014.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Заказывая услуги Агента, Принципал, тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема Агентом заказа для доставки. Передача Принципалом заказа Агенту означает полное и безоговорочное принятие Принципалом условий, изложенных в настоящем Регламенте.

Согласие Принципала на обработку его персональных данных подтверждается Принципалом путём подписания Договора возмездного оказания курьерских услуг. Принципал, передавая Агенту заказ для доставки и/или Получатель, получая доставленный Принципалом заказ, тем самым от собственного имени, даёт Агенту 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 Агента сроком на 3 года.

Услуги по доставке заказа из Интернет-Магазинов предоставляются только юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим продажу товаров дистанционным способом.

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 Агента.

Под почтовым отправлением типа заказа «ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН» (далее – «заказом») понимаются товар интернет-магазина, документы или иной груз, не запрещённый к пересылке законодательством Российской Федерации и международными нормами, упакованные в конверты, пакеты или коробки, подлежащие доставке, оформленные в соответствии с требованиями законодательством РФ и настоящего Регламента, перевозимые по одному товарному чеку (далее – «накладной»).

Под накладной 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 заказа, включая количество, стоимость и сумму наложенного платежа;
- дате отправления и дате, и времени получения заказа;
- об основных и дополнительных услугах и порядке взаиморасчетов.

Заказ от Принципала передается Агенту по Акту приема-передачи заказов (далее – «Акту») – документу, содержащему сведения о номерах заказов, их товарному содержанию, весовых, габаритных и стоимостных характеристиках.

Накладные и Акты распечатывается Принципалом после формирования заявки на доставку в Личном кабинете на сайте www.delserv.ru и прикладываются к заказу при передаче Агенту.

Доставка заказа осуществляется Агентом в сроки, установленные настоящим Регламентом и Приложениями к Договору. Доставка по настоящему Регламенту выполняется по принципу «от двери до двери», «от двери до ПВЗ». Заказ весом более 10 кг доставляются «до подъезда». При этом расстояние от подготовленного Получателем места парковки автомобиля для выгрузки до подъезда (ворот склада) не более 10 метров. Подъем/спуск заказа на этаж выполняется по согласованию с Агентом и оплачивается дополнительно.

Агентом может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки.

Доставка заказа осуществляется по принципу ограниченной ответственности. Если Принципалу необходимы более серьезные гарантии безопасности, за дополнительную плату может осуществляться страхование заказа в порядке, установленном настоящим Регламентом, по тарифам, указанным в Приложении к Договору.

Сотрудники Агента не проверяют комплектность внутреннего содержания заказа при его заборе у Отправителя, не оказывают для Получателя консультации по товару и сборку не производят. Получатель при доставке заказа в присутствии Курьера Агента может проверить его комплектность.

Стоимость услуг, оказанных Агентом, определяется и рассчитывается в порядке, установленном настоящим Регламентом, по тарифам, указанным в Приложении к Договору.

Курьер Агента не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Принципалом, Отправителем или Получателем, делать заявления или заверять документы от имени Агента. Правоотношения Принципала и Агента строятся на телефонном и/или электронном общении, путем обмена официальными документами с ответственными сотрудниками Агента.

Агент 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 Клиентов, имеющих Агентский договор с Агентом о вводе новой Редакции по электронной почте.



3. ВАРИАНТЫ СОТРУДНИЧЕСТВА

Принципал может самостоятельно доставить заказ до офиса Агента, либо заказать прием/забор заказа Агентом на складе Принципала.

Доставка может быть осуществлена 2-мя способами:

- выдачи заказа из офиса/склада Агента (до пункта выдачи заказов (далее – «ПВЗ»)) (режим «от двери до ПВЗ»);
- доставка заказа по адресу Получателя (режим «от двери до двери»).

4. СТАНДАРТНЫЕ УСЛУГИ АГЕНТА

Агент оказывает услуги по доставке заказов из Интернет-Магазинов по территории России «от двери до двери», «от двери до ПВЗ». Тарифы, сроки доставки и условия приема заказа можно уточнить на сайте www.delserv.ru или по телефонам Агента в вашем регионе. В целях выполнения заявок Принципала, Агент оказывает следующие стандартные услуги по доставке:

4.1. ДОСТАВКА ПО Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ:

4.1.1. СТАНДАРТ

Доставка заказа весом не более 30 кг, при этом, 1 место не более 20 кг, и максимальными размерами по сумме всех измерений не более 180 см в следующие сроки:

- по Санкт-Петербургу (в пределах КАД/ЗСД) – на следующий рабочий день после забора заказа у Отправителя с 10:00 до 20:00 с интервалом «весь день». По согласованию с Агентом доставка может выполняться с ограничением по времени, но установленный интервал забора/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».

4.1.2. ЭКСПРЕСС

Срочная доставка по Санкт-Петербургу и в населенные пункты Ленинградской области. Данная услуга выполняется:

- по Санкт-Петербургу (в пределах КАД/ЗСД) – в день забора заказа, в течение рабочего дня с 10.00 до 20.00 с интервалом «весь день», при условии передачи заказа Агенту не позднее 15 минут с момента прибытия Курьера к Отправителю. Максимальный вес одного заказа 5 кг. Максимальные габариты – для коробок: 40х40х20см; для тубусов – 100х15х15см;
- по Ленинградской области на расстояние не далее 30 км от КАД/ЗСД – на следующий рабочий день после забора заказа у Отправителя с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день». Максимальный вес заказа не более 30 кг, при этом, 1 место не более 20 кг. Максимальные габариты заказа: сумма измерений всех мест по одной накладной не должна превышать 180 см.

4.2. ДОСТАВКА ПО Г. МОСКВА И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ:

4.2.1. СТАНДАРТ

Доставка заказа весом не более 30 кг, при этом, 1 место не более 20 кг, и максимальными размерами по сумме всех измерений не более 180 см в следующие сроки:

- по Москве (в пределах МКАД) – на следующий рабочий день после забора заказа у Отправителя с 10:00 до 20:00 с интервалом «весь день». По согласованию с Агентом доставка может выполняться с ограничением по времени, но установленный интервал забора/доставки должен быть не менее 4 часов;
- по Московской области – в сроки, установленные Приложениями к Договору с 10:00 до 18:00 с интервалом «весь день».

4.2.2. ЭКСПРЕСС

Срочная доставка по Москве и в населенные пункты Московской области. Данная услуга выполняется:

- по Москве (в пределах МКАД) – в день забора заказа, в течение рабочего дня с 10.00 до 20.00 с интервалом «весь день», при условии передачи заказа Агенту не позднее 15 минут с момента прибытия Курьера к Отправителю. Максимальный вес одного заказа 5 кг. Максимальные габариты – для коробок: 40х40х20см; для тубусов – 100х15х15см;
- по Московской области на расстояние не далее 30 км от МКАД – на следующий рабочий день после забора заказа у Отправителя с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день». Максимальный вес заказа не более 30 кг, при этом, 1 место не более 20 кг. Максимальные габариты заказа: сумма измерений всех мест по одной накладной не должна превышать 180 см.

4.3. ДОСТАВКА ИЗ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА В МОСКВУ (ИЗ МОСКВЫ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГ)

4.3.1. СТАНДАРТ

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

- Время доставки – с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день»;
- Максимальный вес заказа не более 30 кг, при этом, 1 место не более 20 кг. Максимальные габариты заказа: сумма измерений всех мест по одной накладной не должна превышать 180 см.

4.3.2. ЭКСПРЕСС

Срочная доставка на следующий рабочий день после забора заказа у Отправителя.

- Данная услуга выполняется в пределах КАД/ЗСД (МКАД);
- Время доставки – в течение рабочего дня с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день»;



- Максимальный вес заказа не более 30 кг. Максимальные габариты заказа: сумма измерений всех мест по одной накладной не должна превышать 180 см.

4.4. ДОСТАВКА ПО РОССИИ

4.4.1. СТАНДАРТ

Доставка по России из одного населенного пункта в другой в сроки, указанные в Приложении к Договору.

- Сроки доставки исчисляются с рабочего дня, следующего за днем фактического забора заказа Агентом;
- Время доставки – с 10.00 до 18.00 с интервалом «весь день»;
- Максимальный вес заказа не более 30 кг. Максимальные габариты заказа: сумма измерений всех мест по одной накладной не должна превышать 180 см.

4.5. ДОСТАВКА ДО ПВЗ

Доставка заказа Покупателям по России до ПВЗ в сроки, указанные в Приложении к Договору. С поступлением заказа на ПВЗ Агент уведомляет Получателя направлением СМС и по телефону с указанием адреса и времени получения.

- Максимальный вес заказа не более 10 кг. Максимальные габариты заказа: сумма измерений всех мест по одной накладной не должна превышать 100 см;
- При неприбытии Получателя (невостребованности заказа) в течение 7 дней заказ подлежит возврату Принципалу. При необходимости увеличить срок хранения заказа Принципал с 8-ых суток оплачивает доп. услугу «ХРАНЕНИЕ НА СКЛАДЕ» (п. 4.6.).

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

При обращении Принципала Агент может оказать следующие дополнительные услуги, тарифы на которые указаны в Приложении к Договору:

5.1. ПОЛУЧЕНИЕ ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ НА 2-ОМ ЭКЗЕМПЛЯРЕ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ДОСТАВКЕ

При доставке заказа будет согласовано получение подписи и печати на документах Принципала с забором 2-го экземпляра.

5.2. УПАКОВКА

Агент предоставляет бесплатную фирменную упаковку для заказа: пластиковый сейф-пакет повышенной прочности для заказа максимальным размером 370 на 410 мм, а также, за дополнительную плату Агент предоставляет коробки двух размеров (310*215*280мм и 430*310*280мм), обеспечивающие сохранность заказа. Возможна индивидуальная упаковка для Вашего заказа с оплатой услуг по согласованию. Возможно использовать собственный упаковочный материал Принципала, который должен соответствовать характеру вложения и способу транспортировки.

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

5.3. ДОСТАВКА В ВЫХОДНЫЕ/ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ

Агент производит доставку заказа в выходные и праздничные дни с 10:00 до 18:00 с интервалом «весь день». Доставки выполняются только по согласованию с Агентом по г. Санкт-Петербург в пределах КАД/ЗСД и г. Москва в пределах МКАД.

Стоимость доставки заказа определяется согласно тарифам, указанным в Приложении к Договору.

5.4. ДОСТАВКА В ВЕЧЕРНЕЕ/УТРЕННЕЕ ВРЕМЯ

Агент производит доставку заказа в вечернее время (после 20:00, но не позднее 21:00) и в утреннее время (до 10:00, но не ранее 7:00).

Стоимость доставки заказа определяется согласно тарифам, указанным в Приложении к Договору.

5.5. ПОДЪЕМ/СПУСК НА ЭТАЖ

При необходимости подъема на этаж или спуска с этажа заказа весом свыше 10 кг работа по подъему/спуску оплачивается согласно тарифам, указанным в Приложении к Договору. Максимальный вес одного места заказа не более 20 кг.

Подъем/спуск заказа, одно место которого более 20 кг выполняется силами Отправителя (Получателя).

Подъем/спуск нескольких заказов, общий вес которых более 10 кг выполняется силами Отправителя (Получателя).

5.6. ХРАНЕНИЕ НА СКЛАДЕ

При необходимости Агент предоставляет возможность хранения груза, переданного на доставку. Хранение в первые 7 дней **БЕСПЛАТНО**. Начиная с восьмых суток плата за хранение производится на основе тарифов, указанных в Приложении к Договору. При необходимости хранения грузов без предоставления услуги доставки, оплата за хранение производится, начиная с первых суток.



5.7. ПРОЗВОН

При необходимости по заявке Принципала Агент может произвести прозвон Получателя с целью выяснения Адреса и Срока доставки заказа. Доставка осуществляется под режимом согласно которому Получатель готов принять заказ. Если доставку выполнить оказалось невозможно не по вине Агент, заявка считается выполненным и подлежит оплате в полном объеме, а переданный заказ возвращается Отправителю.

5.8. ПРИМЕРКА

Курьер Агента может доставить Покупателю несколько единиц товара для возможности примерки и выбора. Покупатель может с разрешения Принципала отказаться от части товара. Для оказания услуги Принципал обязан указать в разделе «ПРИМЕЧАНИЕ К ЗАКАЗУ» следующую информацию – «Частичный выкуп разрешен». Для оказания услуги Принципал обеспечивает заказ Описью вложения, содержащую стоимость каждой единицы товара и стоимость доставки. При этом, услуги по доставке оплачиваются Принципалом полностью. Данная услуга предполагает доставку не более 5 единиц товара в одном заказе. За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор по тарифам услуги «ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА» (п.6.1.).

5.9. КОМПЛЕКТАЦИЯ ЗАКАЗОВ

При необходимости Агент по заданию Принципала может осуществить комплектацию заказа из товаров, находящихся на ответственном хранении Агента. Комплектация – это отбор с мест хранения товаров необходимого количества единиц хранения (штук, пачек, коробок и т.п.) в соответствии с заявкой Принципала.

5.10. КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Агент оказывает услуги по приёму денежных средств в счет оплаты стоимости товара Покупателем с последующим перечислением денежных средств Принципалу. При передаче заказа Получателю Курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме, указанной в накладной на конкретный заказ. В случае выдачи заказа с ПВЗ Получатель может оплатить стоимость товара наличными в ПВЗ. Оплата данной услуги производится Принципалом по тарифам, указанным в Приложении к Договору.

5.11. ЗАБОР ГРУЗОВ ПО ДОВЕРЕННОСТИ

При необходимости забор груза у Отправителя (Поставщика) может быть выполнен по доверенности Принципала или за наличный расчет. Принципал за свой счет обеспечивает доставку в офис Агента оформленных доверенностей до направления Курьера в точку забора. При необходимости забора груза за наличный расчет Принципал должен создать денежный депозит в необходимом объеме. 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.6.1.) в течение 30 минут по тарифам, указанным в Приложении к Договору.

5.12. ВОЗВРАТ ЗАКАЗОВ НА СКЛАД ПРИНЦИПАЛА

Возврату подлежит заказ, по которому получен отказ, частичный выкуп или истек срок бесплатного хранения. По истечении 7 суток Агент направляет Принципалу список заказов, которые хранятся на складе Агента, с указанием причины, по которой заказ не доставлен, даты, с которой заказ хранится на складе. Принципал должен в течение суток принять решение по согласованию возврата заказов. Он может исключить какой-либо заказ из списка, возвращаемого с обязательным указанием причины. В случае, если в течение суток ответ на письмо Агенту направлен не будет, Агент считает возврат согласованным. На согласованные позиции Агент оформляет консолидацию и создает единую сопроводительную накладную. Возврат заказов осуществляется за счет Принципала. Возврат заказов на склад Принципала производится по тарифу, равному стоимости доставки с учетом общего веса возвращаемых заказов.

5.13. СТРАХОВАНИЕ ЗАКАЗА

При необходимости Принципал может застраховать заказ в соответствии с Разделом 7.5. настоящего Регламента.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СБОРЫ

6.1. ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА

Курьер может бесплатно ожидать передачи или получения заказа не более 15 минут. При необходимости ожидания курьером передачи заказа свыше 15 минут, дополнительные 15 минут оплачиваются по тарифу, указанному в Приложении к Договору. Курьер не может ожидать передачи/выдачи заказа более 30 минут.

6.2. ПОВТОРНАЯ ПОЕЗДКА

Если по вине Принципала не был осуществлен забор/доставка заказа и для выполнения заявки потребовался дополнительный выезд Курьера, то Принципал оплачивается дополнительный сбор, размер которого зависит от веса заказа и направления забора/доставки.



7. ПРИЕМ ЗАКАЗА К ДОСТАВКЕ

7.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

Для вызова курьера и последующую доставку заказа Принципал обязан разместить заявку в **Личном Кабинете на сайте Агента www.delserv.ru**. Ключи на вход в личный кабинет предоставляет Агент после подписания Принципалом Договора.

В Личном кабинете доступны следующие сервисы:

- Адресная книга, позволяющая в один клик заполнять данные об Отправителе и Получателе;
- Список заказов с возможностью формирования новых заказов;
- Отслеживание статуса заказов, переданных на доставку;
- **API-интерфейс** для возможности автоматической загрузки заказов, а также получения их статусов.

Заявки на вызов курьера для забора/приема заказа принимаются Принципалом по рабочим дням с понедельника по пятницу в следующем порядке:

- с 09-00 до 15.00 в случае, когда заказ надо принять от Принципала в этот же день;
- с 09-00 до 18.00 в случае, когда заказ необходимо принять от Принципала на следующий день;
- заявка на доставку «ЭКСПРЕСС» принимаются до 12.00 текущего рабочего дня;
- заявка на забор заказа в иных городах РФ (не в г. Санкт-Петербурге и г. Москве) принимается в срок не менее чем за 1 (один) рабочий день до планируемого дня забора.

Агент в течение 1 часа с момента получения заявки в личном кабинете обязан подтвердить ее в личном кабинете изменив её статус.

Получение заявки на доставку означает готовность Принципала передать заказ. С её получением Агент высылает Курьера на забор/приём заказа.

Принципал обязан незамедлительно извещать Агента о любых изменениях в заказе, направляя информацию на E-mail: zakaz@delserv.ru.

7.2. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРИЕМЕ ЗАКАЗА

Агент вправе отказаться от оказания услуг доставки заказа в случае отказа Принципала предоставить Агенту необходимые для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

Принципалу (Отправителю) запрещено предоставлять для доставки заказ, содержащий 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);
- оригиналы документов удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении, права и т.п.);
- 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.

Заказ 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 заказа.

7.3. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ЗАКАЗА

Каждый заказ, передаваемый Агенту для доставки должен быть надежно упакован. Принципал осуществляет упаковку заказа 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 Принципала. 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».

Каждый заказ маркируется Принципалом уникальным номером заказа, соответствующего номеру заказа в Личном кабинете Принципала. Если в заказе несколько мест, то маркируется каждое место, например: №378, 1/2; 2/2. Номер заказа и мест наносится на упаковку каждого места заказа.

К заказу из Личного кабинета распечатывается Товарный чек в 2-х экземплярах.

По решению Принципала заказ дополнительно может сопровождаться комплектом документов для Покупателя:

- Универсальный Передаточный Документ (УПД);
- Гарантийный талон или сертификат качества (при необходимости) и т.п.

При необходимости их оформления при передаче заказа Покупателю Принципал обязан воспользоваться дополнительной услугой **ПОЛУЧЕНИЕ ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ НА 2-ОМ ЭКЗЕМПЛЯРЕ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ДОСТАВКЕ (п.5.1.)** настоящего Регламента.



Расходные материалы для упаковки заказа Принципал должен запросить за 1 день до передачи заказа, для чего направить заявку Агенту на E-mail: zakaz@delserv.ru, в которой указать количество необходимой упаковки.

Принципалу рекомендовано выбирать следующую упаковку, соответствующую характеру вложения:

Содержание вложения заказа	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 кадая единица в индивидуальной упаковке или обернута амортизационным материалом: крафт-пакет, пенопласт, пузырьково-пупырчатая пленка не менее 3-х слоёв.

7.4. ПРОВЕРКА ВЕСА И РАЗМЕРА

Расчет стоимости доставки заказа производится по большему из значений фактического и объемного весов заказа с учетом упаковки по тарифам, указанным в Приложении к Договору.

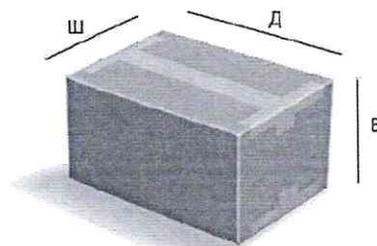
Вес заказа, состоящего из нескольких мест, рассчитывается как сумма весов, рассчитанных по каждому из мест отдельно, исходя из большего показателя объемного или фактического веса.

В соответствии с метрическим стандартом Международной ассоциации воздушного транспорта, объемный вес заказа определяется следующим образом:

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



Уполномоченный сотрудник Агента вправе проверить правильность объемного и физического веса, указанного Отправителем в графе «Вес» Акта, на специальном оборудовании в офисе Агента. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в Акте, и результатом проверки, за основу определения стоимости доставки заказа берется наибольший фактический вес (физический или объемный) по данным Агента.

7.5. СТРАХОВАНИЕ ЗАКАЗА

Агент несет ответственность перед Принципалом за доставку его заказа любым видом транспорта в пределах, оговоренных условиями настоящего раздела.

Ответственность Агента за заказ по территории РФ ограничена 3000 рублей за 1 заказ, доставляемый по одной накладной, если Отправителем не объявлена более высокая ценность заказа.

Для повышения суммы компенсации Принципал обязан застраховать заказ и оплатить дополнительный сбор в размере 1% (без учета НДС) от заявленной суммы, но не менее 250 рублей. В этом случае обязательно заполнение графы «Объявленная стоимость» при оформлении заявки в Личном Кабинете и использование дополнительной услуги «СТРАХОВАНИЕ ЗАКАЗА» (п. 5.13.).

Максимальная страховая сумма при перевозке заказа по РФ составляет 100 000 рублей.

7.6. ЗАБОР/ПРИЕМ ЗАКАЗА

Забор заказа у Отправителя может производиться непосредственно с получением заявки либо Курьер может направляться Агентом без вызова Принципала, по согласованному графику.

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

К моменту прибытия Курьера каждый заказ должен быть подготовлен (документы или груз упакованы, накладные и Акты распечатаны из Личного кабинета). Каждое место заказа промаркировано.



Агент принимает заказ от Принципала (Отправителя) в запечатанном виде по Акту, по количеству мест и не производит проверку соответствия вложения прилагаемым документам. Если вложение заказа дорогостоящее, то места должны быть перетянуты фирменным скотчем Принципала (Отправителя).

В случае обнаружения при приеме заказа повреждений упаковки/груза Курьер Агента предлагает Отправителю перепаковать заказ. При отказе Отправителя от перепакровки или согласия на доставку с указанными недостатками, Курьер отражает описание этих повреждений на свободном месте Акта.

Уполномоченный сотрудник Агента вправе досмотреть любой принимаемый к доставке заказ, если у него возникнет предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов. При этом, вскрытие заказа производится Принципом (Отправителем) в присутствии сотрудника Агента. После досмотра сотрудник Агента принимает заказ от Принципала (Отправителя) только в запечатанном виде.

При приеме заказа сотрудник Агента в присутствии Принципала (Отправителя) обязан проверить маркировку каждого места заказа в соответствии с номером заказа и количество мест указанным в Акте.

После осмотра заказа, Курьер производит обмер и взвешивание каждого места заказа, сверяя полученные значения с данными, указанными Принципом в Акте. При обнаружении расхождений в Акте вносятся исправления.

Обмер и взвешивание заказа весом более 10 кг производится на складе Агента на специальном оборудовании.

По окончании приема заказа Курьер Агента и представитель Принципала подписывают оба Акта. Один экземпляр Акта передается представителю Принципала, а второй Курьер Агента забирает с собой вместе с принятым заказом.

На складе Агента производится сверка переданного Принципом заказа с заявкой, размещенной в Личном Кабинете. В случае обнаружения расхождений по количеству заказов (мест), на электронную почту Принципала направляется письмо с уведомлением об обнаруженных расхождениях.

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

При необходимости увеличения времени нахождения курьера Агента в офисе Принципала (не готовы документы, груз не поступил с производства и т.п.), Принципал имеет право дополнительно задержать Курьера не более, чем на 15 минут. При этом, Принципом оплачивается дополнительный сбор "ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРА" (п.6.1.).

По истечении 30 минут Курьер имеет право убыть с точки забора заказа вне зависимости получен заказ или нет. При этом, забор считается выполненным и подлежит оплате Принципом.

В случае нахождения Отправителя/Получателя в зоне платной парковки, Принципал оплачивает затраты Агента в соответствии с тарифами, установленными органами местной власти. Использование платных парковочных мест Агент обязан подтверждать приложением соответствующих платежных документов.

Если при передаче заказа Агенту, Принципом были даны в устной форме инструкции, противоречащие условиям данного Договора, данные инструкции не будут считаться обязательными для Агента. Все дополнительные инструкции могут быть согласованы только в письменном виде.

8. ДОСТАВКА ЗАКАЗА

8.1. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ЗАКАЗА

Агент примет все зависящие от него меры для своевременной доставки заказа в соответствии с заявленными сроками.

В день доставки Курьер связывается с Получателем непосредственно перед доставкой для подтверждения готовности приема заказа.

Если с Получателем невозможно связаться по телефону, Агент уточняет у Принципала правильность указания в заявке контактных данных Получателя и повторяет попытку связи. При невозможности связаться с Получателем, доставка переносится Агентом на следующий день. При невозможности связаться с Получателем в течение 3-х дней заказ подлежит возврату Принципу (Отправителю).

Если адрес или время доставки, указанные Принципом в заявке, не совпадают с данными, полученными от Получателя по телефону, Агент не гарантирует доставку заказа в сроки, указанные Принципом.

Если попытка доставки была не успешной, Агент уведомляет об этом Принципала и по согласованию с Получателем делает повторную доставку. В случае невозможности вручения заказа Получателю, заказ возвращается Принципу и считается выполненным, и оплачивается в соответствии с тарифами, указанными в Приложении к Договору.

После доставки Агент вносит в базу сведения о сроках доставки и данных Получателя (детали доставки).

При отказе Получателя от заказа, Агент уведомляет об этом Принципала и организует возврат заказа Принципу. При этом, услуга считается оказанной и подлежит оплате по установленным тарифам.

8.2. ПРАВО ДОСМОТРА

Агент имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать заказ без предварительного уведомления Принципала по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международными нормами. При этом, Агент при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Принципала или его представителя посредством электронной либо телефонной связи и предоставить доказательства требований гос. органов о вскрытии заказа. Сроки, в течение которых производится инспектирование, в срок доставки заказа не входят.



8.3. ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТАВКЕ

По запросам Принципала Агент обязан предоставлять информацию о доставке заказа.

Принципал имеет возможность получить информацию о доставке заказа на сайте www.delserv.ru. Для этого в разделе «ОТСЛЕДИТЬ ЗАКАЗ» необходимо ввести оригинальный номер заказа либо позвонить в офис Агента по т. (812) 339-45-54, (495) 542-63-84.

8.4. СОХРАННОСТЬ ЗАКАЗА

Соблюдением условия сохранности заказа считается его доставка и вручение под расписку адресату при отсутствии внешнего повреждения или нарушения целостности упаковки и соответствия веса заказа весу, определенному при его приеме.

В случае если при вручении заказа будут выявлены повреждения или нарушения целостности его упаковки, Получатель обязан при непосредственном участии Курьера Агента составить коммерческий акт. При этом производится вскрытие заказа, осмотр и пересчет его вложения. Полученные данные (в том числе идентификационные признаки вложения) отражаются в коммерческом акте. Составление коммерческого акта Получателем/Отправителем в одностороннем порядке недопустимо и не влечет никаких юридических последствий.

9. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению услуг по доставке заказа Принципал вправе предъявить Агенту Претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда. До предъявления Агенту иска, вытекающего из Договора о предоставлении услуг по доставке, предъявление Агенту Претензии ОБЯЗАТЕЛЬНО.

Претензия предъявляется в письменной форме.

К Претензии об утрате или недостатке вложения заказа Принципал обязан приложить документы, подтверждающие право на предъявление Претензии, копию накладной, копию Акта о нарушении целостности упаковки (с подписью сотрудника Агента) и документы, подтверждающие количество и стоимость вложения заказа, в подлиннике или их нотариально заверенные копии.

Претензии в отношении несвоевременной доставки заказа принимаются Агентом при предъявлении Принципалом нотариально заверенной копии накладной с указанными на нем сотрудником Агента датой и временем приема заказа от Отправителя и датой и временем вручения заказа Получателю.

Претензии к Агенту могут быть заявлены Принципалом в течение 30 (тридцати) дней со дня передачи Принципалом заказа Агенту для доставки.

Агент обязан рассмотреть Претензию и в письменной форме уведомить Принципала об удовлетворении или отклонении Претензии в течении 10 (десяти) дней со дня ее получения.

В случае отказа Агента в удовлетворении Претензии, согласия Агента удовлетворить Претензию частично либо неполучения от Агента ответа в срок, указанный в данном Разделе, Принципал вправе предъявить соответствующий иск в суд.

