

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Профессионал»

Галанцева Л.Н.



РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ.

г. Санкт-Петербург

1 октября 2022 года

1. Общие положения

1.1 Заказчик берет на себя обязательство следовать условиям Регламента. Действующий Регламент является документом, регулирующим отношения между Исполнителем и Заказчиком и является неотъемлемой составной частью Договора на оказание курьерских услуг.

1.2 Заказывая услуги Исполнителя, (передавая отправление на доставку и/или оплачивая услуги), Заказчик, тем самым, выражает свое согласие с условиями настоящего Регламента.

1.3 Условия данного Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке путем размещения новой редакции Регламента на официальном сайте Исполнителя за десять календарных дней до даты вступления изменений в силу.

2. Прием заявок на забор и доставку отправлений Заказчика.

2.1 Для осуществления Исполнителем забора со склада Заказчика (Поставщика Заказчика) отправлений, передаваемых на доставку, Заказчику необходимо оформить заявку на забор.

2.2 Для осуществления Исполнителем доставки отправлений от Заказчика Получателю, Заказчик должен оформить заявку на доставку.

2.3 Для осуществления Исполнителем доставки отправлений от Получателя Заказчику, Заказчик должен оформить заявку на доставку.

2.4 Для осуществления Исполнителем выдачи отправлений со своего склада Получателю, Заказчик должен отметить пункт «самовывоз» в заявке на доставку.

2.5 Заявки на забор и доставку отправлений Заказчика принимаются только через личный кабинет пользователя в сети интернет, расположенный по адресу: <http://lk.pro-cour.ru>, если иное не обговорено условиями договора. Логин и пароль от личного кабинета пользователя выдается Заказчику после подписания договора.

2.6 При заполнении **заявки на забор** отправлений Заказчик должен указать:

- Дата забора – указывается дата, когда необходимо осуществить забор отправлений;
- Имя и фамилию контактного лица;
- Адрес, где осуществлять забор;
- Список товаров – указывается перечень передаваемых товаров на доставку, с группировкой по заказам;
- Примечание – указывается ориентировочный вес и/или объем занимаемого пространства передаваемых отправлений. Это необходимо для определения типа транспортного средства, которым будет осуществлен забор.

2.7 При заполнении **заявки на доставку** Заказчик должен указать:

- Дату доставки. При доставке отправлений по С-Петербургу (и области) и Москве (и области) указывается дата, в которую нужно осуществить доставку. При доставке в регионы указывается дата отправки товара со склада Исполнителя (следующая за датой приемки товара на склад Исполнителя);

- Время доставки – предпочтительное время доставки. Гарантированная доставка может быть осуществлена в двух временных интервалах – с 11.00 до 16.00 и с 16:00 до 21.00.
- Наименование компании – при доставке юридическому лицу;
- Имя и фамилию получателя;
- Городские и мобильные номера телефонов (желательно указывать минимум 2 номера);
- Тип доставки. Курьерская доставка из рук в руки; доставка до пункта выдачи товаров (самовывоз); Доставка через Почту России;
- Город доставки;
- Адрес получателя (название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры);
- Условные обозначения заказа (номер заказа, код заказа и т.п.);
- Наложный платеж - указывается сумма наложенного платежа, принимаемого от получателя отправления. При не заполнении данного поля Заказчиком, Исполнитель не гарантирует прием наложенного платежа от Получателя и не несет за это материальной ответственности.

- Вес – указывается вес отправления;

Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Заказчика, облегчат поиск Получателя и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т. п.

2.8 Заявки на забор отправлений от Заказчика принимаются и обрабатываются до 7.00 текущего рабочего дня. Забор будет осуществлен текущим днем.

2.9 Заявки на доставку отправлений принимаются и обрабатываются до 7.00 текущего рабочего дня. Доставка будет осуществлена в соответствии со сроками доставки, указанными в разделе 5.

2.10 Заявки на субботнюю доставку по С-Петербургу должны поступить не позднее 7.00 пятницы. Отправления на субботнюю доставку должны быть переданы на склад Исполнителя не позднее 9.30 пятницы.

3. Забор отправлений Заказчика.

3.1 Передача отправлений сотруднику Исполнителя может происходить, как по месту нахождения Заказчика, так и при непосредственном посещении Заказчиком офиса Исполнителя. Прием отправлений на склад Исполнителя осуществляется в период с 9:30 до 21:00 по рабочим дням. Передача товара от Заказчика Исполнителю происходит в соответствии с заявкой на забор. Забор отправлений осуществляется по количеству мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки.

3.2 Факт передачи отправлений на доставку подтверждается актом приема-передачи, который подписывается каждой стороной.

3.3 Норма времени на забор отправлений весом до 50 кг составляет 20 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера Исполнителя по адресу до момента забора отправления, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по территории, приемо-сдаточные операции и т.п. В случае превышения Заказчиком данной нормы, курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать. Стоимость ожидания курьера на адресе более 20 минут оплачивается дополнительно и указана в договоре на курьерские услуги или на сайте <http://pro-cour.ru>.

3.4 Ложный вызов на забор оплачивается как 100% стоимости действующего тарифа на данный вид доставки. В случае, если по действующему тарифу Заказчика, забор отправлений является бесплатной услугой, ложный вызов тарифицируется по платной стоимости забора действующей тарифной программы.

3.5 Стоимость забора отправлений указана для веса (фактического или объемного) не превышающего 30кг. Каждые последующие 30кг веса тарифицируется по стоимости забора тарифного плана Заказчика. Если в тарифном плане стоимость забора отправлений является бесплатной услугой, то каждые последующие 30 кг веса тарифицируется по платной стоимости забора действующей тарифной программы Исполнителя.

3.6 При осуществлении заборов Отправлений с нескольких адресов Заказчика (поставщика Заказчика) в один день, каждый забор тарифицируется отдельно. В случае, если по действующему тарифу Заказчика, забор отправлений является бесплатной услугой, Исполнитель осуществляет один забор бесплатно, последующие заборы тарифицируются по платной стоимости забора действующей

тарифной программы Исполнителя.

3.7 Если Заказчик обслуживается по тарифной программе, где стоимость забора включена в стоимость доставки, при заказе доставки типа «самовывоз» стоимость забора рассчитывается отдельно и тарифицируется по платной стоимости забора действующей тарифной программы Исполнителя.

3.8 При заказе доставки типа «самовывоз» срочностью исполнения «в день забора» стоимость забора рассчитывается отдельно и тарифицируется по стоимости доставки срочностью «день в день» действующей тарифной программы Исполнителя.

3.9 Заказчик обязан передать Исполнителю отправление, в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при его транспортировке. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.) должны быть упакованы в жесткую (деревянную) упаковку, а так же иметь соответствующую маркировку.

3.10 Каждое отправление должно быть промаркировано на упаковке. Маркировка должна содержать номер, автоматически присваиваемый каждой заявке на доставку в личном кабинете пользователя. Если отправление состоит из нескольких мест, то номером заказа должно быть промаркировано каждое место данного отправления, с указанием порядкового номера каждого места (пример: №123/1; №123/2; №123/3).

3.11 Заказчик не гарантирует надлежащего исполнения своих обязательств, в случае отсутствия маркировки на товаре, либо наличия в ней ошибок.

3.12 Упаковка отправления должна соответствовать характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность отправления, о чем представитель Исполнителя уведомляет Заказчика.

3.13 Исполнитель не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в виде пепла), огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом или способные каким-либо образом нанести ущерб другим отправлениям, предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников перевозчика, загрязнять или портить (повреждать) другие грузы, транспорт и оборудование перевозчика, золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации и другие ценные бумаги, материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и безопасности государства.

3.14 В случае если Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передал Исполнителю Заказ с вложением, запрещенным к перевозке, Заказчик самостоятельно несет ответственность в рамках действующего законодательства РФ и компенсирует все документально подтвержденные убытки Исполнителя, связанные с этим.

3.15 Курьеры Исполнителя не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиком, делать заявления и заверять документы от имени Исполнителя.

3.16 Исполнитель имеет право проверять характер вложений, а также правильность физического и объемного веса, указанного Заказчиком в Заявке, на специальном оборудовании в своем офисе. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в Заявке и результатом проверки, за основу определения стоимости перевозки берется контрольный вес, определенный на специальном оборудовании в офисе Исполнителя. При выявленном расхождении Исполнитель вносит в одностороннем порядке соответствующие корректировки в Заявку. Определение веса и размера отправления, а также понятие объемного веса приведены в разделе 6.

3.17 Забор и доставка отправления, вес которого превышает 30 кг, осуществляется по индивидуальной договоренности.

3.18 Исполнитель имеет право не принять к доставке отправление Заказчика, если его объявленная стоимость превышает 60.000 руб, либо осуществить страхование данного отправления. Стоимость организации страхования отправления – 1 % от объявленной стоимости отправления.

4. Правила доставки

4.1 Доставка по С-Петербургу осуществляется в рабочие дни с 11:00 до 21:00. Доставка в

субботу по С-Петербургу осуществляется с 11.00 до 18.00. Доставка в Ленинградскую область осуществляется с 11.00 до 18.00

4.2 Доставка может осуществляться в двух временных интервалах - с 11.00 до 16.00 и с 16:00 до 21.00. Интервал с 16:00 до 21:00 может разбиваться на три часа.

4.3 Доставка осуществляется "до двери", если вес одного места отправления не превышает 10 кг, в противном случае доставка осуществляется до подъезда. Стоимость подъема до квартиры отправления весом, не превышающим 40 кг – согласно тарифам Исполнителя. Стоимость подъема крупногабаритных грузов обговаривается индивидуально.

4.4 Исполнитель осуществляет доставку отправлений Заказчика по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, а также по направлениям Санкт-Петербург - Москва, Санкт-Петербург – Регионы РФ. Полный перечень городов и населенных пунктов, в которые осуществляется доставка, стоимость, сроки и временные интервалы доставки приведены на сайте компании <http://pro-cour.ru>, а также предоставляется по запросу.

4.5 Исполнитель берет на себя обязательство по доставке отправления Получателю, либо его представителю, имя и адрес которого указаны в заявке на доставку. Доставка осуществляется в срок, согласно условиям договора. При этом представителем получателя - юридического лица считается любой представитель организации – получателя, если иное не указано в условиях заявки.

4.6 Выбор маршрута следования отправления до Получателя, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнителя. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для доставки отправлений.

4.7 Курьер Исполнителя предварительно созванивается с Получателем за 30-60 минут до времени доставки. Если связь с Получателем не была установлена в течение дня, доставка не осуществляется и автоматически переносится на следующий день. Если в течение двух дней связь с Получателем не была установлена, доставка по согласованию с Заказчиком не осуществляется, отправление переходит в категорию возвратных.

4.8 Заказчик возмещает расходы Исполнителя по возврату или повторной доставке отправлений в случае указания Заказчиком неверного или неполного адреса Получателя.

4.9 Заказчик возмещает расходы Исполнителя в случае, если доставка была не осуществлена по причине отсутствия Получателя или его представителя на адресе доставки.

4.10 Сотрудники Исполнителя не проверяют комплектность заказа, не оказывают консультации по товару и его техническим характеристикам, не производят сборку. Получатель, при вручении Заказа, в присутствии Курьера Исполнителя проверяет комплектность, внешний вид, работоспособность товара и т.п. самостоятельно.

4.11 В случае частичного или полного отказа Получателя от отправления, оно переходит в категорию «возвратных», и перемещается на склад Исполнителя. Возврат товаров Заказчику производится по запросу Заказчика не реже одного раза в две недели. Возврат товара осуществляется по акту приема-передачи. Передача частичных возвратов осуществляется по пересчету количества вложений в Заказе. Стоимость возврата отправлений указана на сайте компании <http://pro-cour.ru>.

4.12 В случае частичного или полного отказа Получателя от товара, доставка считается осуществленной, и Заказчик оплачивает ее полную стоимость.

4.13 Исполнитель не несет ответственности за отказ Получателя в получении предназначенного ему отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник Исполнителя обязан известить об этом Заказчика и сообщить стоимость обратной доставки. Такое отправление может быть возвращено Заказчику по его запросу. Если в течение 30 суток, начиная со дня извещения Заказчика, Исполнитель не получит запрос на возврат отправления, ответственность Исполнителя прекращается. Исполнитель вправе распорядиться таким отправлением в соответствии с законом.

4.14 Если оплату стоимости доставки и/или стоимости доставляемого товара производит Получатель, предназначенное ему отправление может быть вручено при наличной форме оплаты -после того, как он произведет полный расчет с сотрудником Исполнителя. Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу Получателя от доставляемого ему Отправления.

4.15 Для всех видов и режимов доставки могут быть увеличены сроки их выполнения в связи с неблагоприятными погодными условиями, в периоды пиковой загруженности персонала Исполнителя, связанной с праздниками, специальными мероприятиями и т.п. Исполнитель обязуется заранее уведомить об этом Заказчика.

5. Сроки доставки

5.1 Сроки доставки товаров магазинов дистанционной торговли по Санкт-Петербургу.

5.1.1 Экспресс доставка – доставка Получателю в день осуществления забора отправления со склада Заказчика / Поставщика. Данный тип доставки осуществляется при наличии технической возможности Исполнителя.

5.1.2 Стандартная доставка – доставка Получателю на следующий рабочий день после осуществления забора отправления со склада Заказчика / Поставщика.

5.1.3 Доставка по Ленинградской области (< 50 км от КАД) осуществляется только стандартной срочности. Сроки доставки по Ленинградской области (> 50 км от КАД) предоставляются по запросу.

5.2 Сроки доставки документов и грузов по Санкт-Петербургу.

5.2.1 Экспресс доставка – доставка Получателю в день осуществления забора отправления от Заказчика. Данный тип доставки осуществляется при наличии технической возможности Исполнителя.

5.2.2 Стандартная доставка – доставка Получателю на следующий рабочий день после осуществления забора отправления от Заказчика.

5.2.3 Экономная доставка - доставка Получателю в течение 2-3х рабочих дней после осуществления забора отправления от Заказчика.

5.2.4 Доставка по Ленинградской области (< 50 км от КАД) осуществляется только стандартной срочности. Сроки доставки по Ленинградской области (> 50 км от КАД) предоставляются по запросу.

5.3 Сроки доставки по направлению С-Петербург – Москва

5.3.1 Стандартная доставка – доставка Получателю на второй рабочий день после осуществления забора отправления со склада Заказчика / Поставщика. В случае поступления отправления Заказчика на склад Исполнителя до 10.00 доставка будет осуществлена на следующий рабочий день.

5.3.2 Доставка по Московской области (< 25 км от МКАД) осуществляется стандартной срочности. Сроки доставки по Московской области (> 25 км от МКАД) предоставляются по запросу.

5.4 Сроки доставки по направлению С-Петербург – Регионы России.

5.4.1 Сроки, география и стоимости доставки отправок в населенные пункты РФ указана на сайте <http://pro-cour.ru/dostavka-region/>, а также предоставляется по запросу.

5.5 Исполнитель оставляет за собой право в декабре месяце изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с клиентом.

6. Определение веса и размера отправления. Понятие объемного веса

6.1 При поступлении отправок на склад Исполнителя, они проходят процедуру измерения геометрических размеров, взвешивания (определения фактического веса) и расчета объемного веса.

6.2 В случае если объемный вес превышает фактический, тариф на доставку определяется согласно объемному весу.

6.3 Формула расчета объемного веса зависит от направления доставки и тарифного плана и приводится ниже.

6.4 Объемный вес и максимально допустимые размеры одного отправления при доставке по С-Петербургу и Ленинградской области (<50 от КАД).

6.4.1 Максимальный фактический вес одного отправления не должен превышать 40 кг.

6.4.2 Максимальные габариты одного отправления: 2 х (высота + ширина) +длина <= 400 см

6.4.3 Формула расчета объемного веса: $\frac{\text{Длина(см)} \times \text{Ширина(см)} \times \text{Высота(см)}}{5000}$.

Выражается в килограммах.

6.5 Объемный вес и максимально допустимые размеры одного отправления при доставке по направлению С-Петербург- Москва и Московская область (<25 от МКАД).

6.5.1 Максимальный фактический вес одного отправления не должен превышать 25 кг.

6.5.2 Максимальные габариты одного отправления: (высота + ширина +длина) <= 125 см

6.5.3 Формула расчета объемного веса: $\frac{\text{Длина(см)} \times \text{Ширина(см)} \times \text{Высота(см)}}{5000}$.

6.6 Объемный вес и максимально допустимые размеры одного отправления при доставке в регионы РФ.

6.6.1 Максимальные габариты одного отправления: 2 х (высота + ширина) +длина <= 300 см. максимальная длина 175 см

6.6.2 Формула расчета объемного веса: $\frac{\text{Длина(см)} \times \text{Ширина(см)} \times \text{Высота(см)}}{4000}$.

Выражается в килограммах.

6.6.3 Максимальный фактический или объемный вес одного отправления не должен превышать 80 кг.

7. Стоимость услуг и порядок ее изменения.

7.1 Заказчик осуществляет 100% предоплату оказываемых услуг, если иное не отражено в Договоре.

7.2 Цены на услуги Исполнителя отражены в действующих тарифах, публикуемых на официальном сайте компании: <http://pro-cour.ru>.

7.3 Каждая цена предусматривает доставку одного Отправления по одному адресу. При доставке сборных грузов (нескольких отправок на один адрес) стоимость доставки рассчитывается исходя из суммарного веса (объемного или фактического) всех отправок входящих в доставку на один адрес.

7.4 Цены и суммы указаны в рублях. НДС не облагается. Расчет стоимости услуг производится согласно условиям договора.

7.5 Заказчик вправе гарантировать Исполнителю необходимое количество доставок в месяц, для применения при взаиморасчетах более дешевого тарифного плана. Однако, в случае если реальное количество доставок, переданных Исполнителю по итогам месяца, окажется меньше гарантированных, Исполнитель оставляет за собой право перевести Заказчика на обслуживание по более дорогому тарифу и произвести перерасчет своих услуг по новому тарифу за истекший месяц.

7.6 Правила определения тарифного плана доставок по С-Петербургу.

7.6.1 Считается количество осуществленных доставок за прошедший календарный месяц с первого по последнее число.

7.6.2 В подсчете количества переданных заказов в месяц участвуют только заявки на доставку. Заявки типа «Самовывоз» в подсчете не участвуют.

7.6.3 Более дешевый тарифный план применяется в случае, если количество осуществленных доставок **больше**, чем граничное значение, указанное в тарифной программе.

7.6.4 Определение среднемесячного количества доставок в первый месяц работы осуществляется следующим образом:

- считается количество осуществленных доставок;
- считается количество календарных дней с первой доставки до конца месяца;
- вычисляется среднедневное количество доставок;
- полученное значение умножается на 30 календарных дней и получается прогнозируемое количество ежемесячных доставок.

7.7 Исполнитель вправе изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты, с предварительным уведомлением о внесении изменений не менее, чем за 10 рабочих дней. Уведомление осуществляется публикацией на сайте Исполнителя.

8. Кассовое обслуживание и прием наложенных платежей. Возврат принятых от Получателей денежных средств

8.1 Прием наложенных платежей и сроки возврата денежных средств, при доставке по С-Петербургу и ЛО (не далее 15 км).

8.1.1 Услуга «прием наложенного платежа», без оказания услуги по кассовому обслуживанию, предоставляется в случае, если Заказчик самостоятельно комплектует свои заказы финансовыми документами (кассовыми или товарными чеками). Данная услуга распространяется только на доставки по СПб и ЛО не далее 15 км.

8.1.2 Товарный чек должен содержать реквизиты Заказчика (юридическое название, ИНН, ОГРН/ОГРНИП, подпись, печать), указанные в договоре на курьерские услуги. На товарном чеке должен быть оригинал оттиска печати и подписи. Использование принтера для нанесения печати и подписи не допускается.

8.1.3 Кассовый чек должен содержать реквизиты Заказчика (юридическое название, ИНН) указанные в договоре на курьерские услуги.

8.1.4 Исполнитель принимает наличные денежные средства от получателя Отправления согласно сумме, указанной в заявке Заказчика без выбивания кассового чека от своего имени.

8.1.5 Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по приему наличных денежных средств от Получателя отправления, если Заказчик не указал (указал неверную) сумму принимаемого наложенного платежа в заявке на доставку.

8.1.6 Формирование реестров принятых наложенных платежей осуществляется Исполнителем по вторникам и четвергам. Реестр формируется по текущую дату минус 10 рабочих дней.

8.1.7 Реестр принятых наложенных платежей оформляется после поступления от Заказчика

заявки на возврат наложенных платежей. Заявка на возврат через личный кабинет пользователя не позднее 14.00 дня издания реестра. В случае поступления заявки на возврат денежных средств после 14:00 реестры сформированы не будут.

8.1.8 Сформированный реестр и принятые наложенные платежи Исполнитель передает Заказчику со следующим забором, либо по отдельной заявке на доставку возврата наложенных платежей. Стоимость доставки наложенного платежа согласно действующим тарифам Исполнителя.

8.1.9 Если сумма принятых платежей не превышает 20 000 рублей, денежные средства возвращаются один раз в неделю по пятницам, реестр формируется в четверг.

8.1.10 Максимальная перевозимая одним курьером Исполнителя сумма возврата не должны превышать 100 000 р. В случае превышения, реестр принятых наложенных платежей разбивается на равные части, не превышающие 100 000р.

8.1.11 Стоимость услуги по приему денежных средств от получателей указана в договоре на оказание курьерских услуг.

8.2 Кассовое обслуживание и сроки возврата денежных средств, при доставке по С-Петербургу и ЛО (не далее 50 км)..

8.2.1 Исполнитель принимает наличные денежные средства от получателя Отправления согласно сумме, указанной в заявке Заказчика и выбивает кассовый чек от своего имени.

8.2.2 Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по приему наличных денежных средств от Получателя отправления, если Заказчик не указал (указал неверную) сумму принимаемого наложенного платежа в заявке на доставку.

8.2.3 Перечисления принятых от Получателей денежных средств происходит два раза в месяц на расчетный счет Заказчика, на основании отчета агента Исполнителя, только после его проверки и утверждения Заказчиком в письменной форме, с подписью и печатью.

8.2.4 Стоимость услуги по кассовому обслуживанию указана в агентском договоре.

8.3 Комиссия за кассовое обслуживание при доставке по направлению С-Петербург – Москва и область (не далее 25 км от МКАД)

8.3.1 Прием денежных средств при доставке по направлению С-Петербург Москва и МО осуществляется только по услуге «кассовое обслуживание».

8.3.2 Комиссия за прием наложенного платежа указана в агентском договоре.

8.3.3 Принятые платежи возвращаются Заказчику согласно п.8.2.3 Регламента. В отдельных случаях сроки возврата могут быть сокращены до 1 раза в неделю.

8.4 Комиссия за прием наложенного платежа и нюансы возврата денежных средств при доставке в Регионы РФ и по Московской области (далее 25 км от МКАД)

8.4.1 Прием денежных средств при доставке по направлению С-Петербург Регионы РФ осуществляется только по услуге «кассовое обслуживание».

8.4.2 Комиссия за прием наложенного платежа указана в агентском договоре.

8.4.3 Принятые платежи возвращаются Заказчику согласно п.8.2.3 Регламента.

9. Доставка через Почту России

9.1 Исполнитель производит предпочтовую обработку отправлений Заказчика, а также передачу товаров на отправку в отделение почтовой связи (ОПС);

9.2 В понятие «Предпочтовая подготовка» входит: комплектация, упаковка и оформление отправки в соответствии с Почтовыми правилами;

9.3 Стоимость услуг Исполнителя приведена на сайте в разделе <http://www.pro-cour.ru/post/>;

9.4 Стоимость упаковки входит в стоимость услуг исполнителя;

9.5 Все расчеты с Почтой РФ исполнитель ведет самостоятельно;

9.6 Заказчик оплачивает услуги исполнителя, услуги почтовой доставки и, при доставке с объявленной ценностью, почтовую комиссию за объявленную ценность. С почтовыми тарифами можно ознакомиться на официальном сайте Почты РФ.

9.7 Исполнитель присваивает каждой отправке почтовый идентификатор (ШПИ), по которому Заказчик может отслеживать почтовые отправления, используя сервис, предоставляемый сайтом почты России. ШПИ выгружается в личный кабинет Заказчика в день передачи заказов на отправку в ОПС.

9.8 Перечисленные Почтой РФ наложенные платежи от получателей Заказчика, Исполнитель принимает на свой расчетный счет и переводит заказчику по согласованному графику (не реже 2х раз в месяц);

9.9 Возврат «отказного» товара производится на адрес исполнителя. Стоимость почтовых услуг по досылке/возврату отправления оплачивает заказчик.

10. Условия хранения отправлений на складе Исполнителя. Услуга «Самовывоз».

10.1 Срок хранения отправлений Заказчика на складе Исполнителя составляет: 5 рабочих дней бесплатно, далее - 1500руб. за календарный месяц за 1 м3 занимаемой складской площади. Минимальный объем складской площади, предоставляемой Заказчику для хранения отправлений, составляет 1 м3. Срок хранения товаров на возврат на складе не может превышать 30 календарных дней. По истечении указанного срока товары возвращаются Заказчику.

10.2 Стоимость комплектации сборного отправления за каждую дополнительную единицу товара указана на официальном сайте компании: <http://pro-cour.ru>.

10.3 Время выдачи, сроки доставки, стоимость услуги «Самовывоза», агентское вознаграждение, а также адреса пунктов «Самовывоза» в С-Петербурге, Москве и регионах РФ приведены на официальном сайте Исполнителя в разделе http://www.pro-cour.ru/punkt_vidachi/.

10.4 Получатель может проверить комплектность отправления в присутствии сотрудника Исполнителя. Сотрудник Исполнителя не осуществляет проверку работы товара и не оказывает консультационных услуг.

11. Предоставление отчетов о выполненных доставках и возврат документов.

11.1 По окончании месяца Исполнитель формирует и предоставляет на утверждение Заказчику реестр осуществленных доставок, с разбивкой по каждому заказу, с указанием даты, адреса, ФИО получателя, стоимости услуг и комиссий исполнителя, суммы принятых наложенных платежей.

11.2 По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет оригиналы квитанций осуществленных доставок, с подписью и ФИО получателя.

11.3 Возврат сопроводительных документов Заказчика (накладные ТОРГ12 и т.д.) производится со следующим вызовом курьера на забор отправлений.

11.4 Акты сверок предоставляются Заказчику не чаще 1 раза в 6 месяцев.

12. Ответственность Исполнителя.

12.1 Исполнитель отвечает за отправление с момента его приема до момента его вручения Получателю и несет ответственность перед Заказчиком в пределах, оговоренных условиями Договора.

12.2 В случае если отправление утеряно или не доставлено по вине Исполнителя, то Исполнитель несет полную материальную ответственность за восстановление данного отправления; либо, если восстановление невозможно, то Исполнитель возмещает ущерб Заказчику в следующих размерах:

- утрата или повреждение отправления, содержащего документы – 500 (пятьсот) рублей;
- утрата или повреждение отправления или его части, содержащего «товары», без поручения на прием наложенного платежа - в размере объявленной ценности отправления, указанной в заявке на доставку;
- утрата или повреждение отправления или его части, содержащего «товары» с поручением на прием наложенного платежа – согласно стоимости Отправления, указанной в заявке на доставку, с предоставлением документа, подтверждающего стоимость (ТТН).

12.3 Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в том числе повлекшее повреждение или порчу отправления Заказчика, если:

- Утрата, повреждение или порча произошла вследствие доказанных противоправных действий третьих лиц.
- Заказчик указал неточную, неполную или неправильную информацию в Заявке.
- Заказчик предоставил отправление без надлежащей упаковки, либо в неисправной упаковке, без маркировки.
- Заказчик преднамеренно или непреднамеренно передал Исполнителю отправление, запрещенное к перевозке.
- Заказчик не известил или несвоевременно известил Исполнителя об изменениях в условиях доставки, в письменной форме.
- Получателем обнаружено повреждение отправления, принятого в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений упаковки.

12.4 Исполнитель не несет ответственности за невозможность вручения отправления в связи с отсутствием Получателя по предоставленным Заказчиком адресам.

12.5 Исполнитель не несет ответственности за отказ Получателя от получения отправления.

13. Порядок урегулирования споров.

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

13.2 Заказчик вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Отправления к доставке.

13.3 Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 15-ть календарных дней с момента получения претензии

13.4 Разногласия, неурегулированные путем переговоров сторон, подлежат разрешению в арбитражном суде города Санкт–Петербурга.

14. Возврат неиспользованного авансового платежа Заказчика.

14.1 В случае досрочного расторжения Договора по инициативе Заказчика, возврат неизрасходованного авансового платежа осуществляется только по письменному заявлению Заказчика. Срок возврата – 90-то календарных дней с момента получения заявления. Возврат осуществляется переводом на расчетный счет Заказчика.

14.2 В случае если с момента последней оплаты услуг Исполнителя Заказчиком прошло более 6 месяцев, неиспользованный авансовый платеж возврату не подлежит.

15. Предъявление претензий.

15.1 Правом на предъявление претензии Исполнителю в связи с порчей, утратой Отправления Заказчик обладает при условии соблюдения нижеследующих условий:

– Срок предъявления Заказчиком письменной претензии Исполнителю не должен превышать двух месяцев со дня передачи Отправления Исполнителю для вручения Получателю.

– Одновременно с направлением претензии Исполнителю Заказчик обязан предоставить копию Акта приема/передачи товара, подписанного представителем Исполнителя, а также документы, подтверждающие стоимость Отправления.

– Документы, подтверждающие стоимость Отправления, должны быть надлежащим образом заверены уполномоченным представителем Заказчика и скреплены печатью.

15.2 При несоблюдении Заказчиком условий, указанных в п. 13.1. Исполнитель имеет право отказать в удовлетворении претензии Заказчику.

15.3 Срок рассмотрения претензий Сторонами – 30 (тридцать) рабочих дней.

15.4 В случае признания претензий обоснованной и принятия решения о выплате возмещения Заказчику, Исполнитель осуществляет выплату возмещения в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня признания претензий путем перечисления суммы возмещения на расчетный счет Заказчика.

15.5 Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, процентный доход, деловую перспективу и любые прямые и косвенные убытки Заказчика.