

S-express

Доставим с удовольствием

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг

1. Термины и определения

Исполнитель – Компания S-express, филиалы и подразделения, сотрудники и представители.

Отправитель (Заказчик или третье лицо):

- **физическое лицо** - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу "Отправитель" в накладной S-express, либо его законный представитель;
- **юридическое лицо** - организация, реквизиты которой внесены в графу "Отправитель" в накладной S-express, в лице ее законного представителя.

Получатель:

- **физическое лицо** - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу "Получатель" в накладной S-express, либо его законный представитель;
- **юридическое лицо** - организация, реквизиты которой внесены в графу "Получатель" в накладной S-express, в лице ее законного представителя.

Услуги по экспресс-доставке - комплекс услуг по организации перевозок грузов: прием, обработка, перевозка, доставка (вручение) грузов, а также иные услуги, сопутствующие организации перевозок грузов различными видами транспорта от Отправителя к Получателю.

Груз:

- **документы** (как отправление) - любая информация на бумажных носителях.
- **не документы** (как отправление) - предметы и материалы, не являющиеся бумажными носителями.

Транспортная накладная S-express - единый транспортный документ, подтверждающий перевозку Груза, и сопровождающий его на всём пути следования, выписывается на каждое отправление. Транспортная накладная S-express содержит информацию о Грузе: координаты отправителя и получателя, вид и характер Груза, а также иную информацию, необходимую для осуществления полного комплекса услуг по перевозке Груза.

Тарифный справочник – совокупность тарифов на услуги организации перевозки и сроки доставки Грузов, действующие на момент оказания услуг.

Специальные услуги - услуги по организации перевозки нестандартных Грузов, требующих разработки индивидуального маршрута, стоимости и сроков доставки, либо Грузов с особыми условиями перевозки.

2. Прием заказов и получение Грузов у Заказчика

- 2.1. Приём заказов офисами S-express осуществляется пять дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, выходные – суббота и воскресенье.
- 2.2. Приём заказов осуществляется в телефонном режиме, через веб-сайт Исполнителя (www.s-express.su) или при непосредственном посещении Отправителем офиса S-express.
- 2.3. Передача Грузов сотруднику S-express может происходить как по месту нахождения Отправителя (в дальнейшем именуемом "офис") при выезде в адрес Заказчика курьера S-express, так и при непосредственном посещении Отправителем офиса S-express.
- 2.4. Если сотрудник S-express прибыл по месту нахождения Отправителя, а Груз по вине Отправителя не был передан к доставке, Заказчик оплачивает вызов курьера согласно Тарифному справочнику.
- 2.5. Сотрудник S-express может ожидать получения отправления в офисе Отправителя не более 15 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут - подтверждается дополнительной подписью отправителя и оплачивается дополнительно, согласно Тарифному справочнику.
- 2.6. Отправитель заполняет накладную S-express, разборчиво указывая свои полные адресные данные, данные получателя и данные плательщика. Отправитель гарантирует полноту и правильность фактического адреса (включая почтовый индекс и контактный телефон) получателя, указанного им в накладной.

- 2.7. Отправитель передает S-express Груз в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого Груза при транспортировке его в адрес Получателя. Отправитель гарантирует, что упаковка Грузов, отправляемых не в курьерских пакетах S-express, предоставленных Исполнителем соответствует действующим стандартам и условиям перевозки наземным и авиационным транспортом.
- 2.8. Подлежащие доставке Грузы принимаются сотрудником S-express от Отправителя по весу и количеству мест. Сотрудник S-express проверяет физический и объёмный вес Груза на специальном оборудовании в офисе S-express. Если в процессе проверки веса обнаруживается расхождение между весом, указанным в транспортной накладной S-express и результатом проверки, за основу определения стоимости перевозки берется наибольший вес.
- 2.9. Курьеры S-express не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Отправителями, делать заявления и заверять документы от имени S-express.
- 2.10. Вес одного места Груза не может превышать 30 кг. Размеры одного места не должны превышать 750x500x500 мм.
- 2.11. Доставка Грузов, содержащих места весом более 30 кг. или больших размеров, приравниваются к негабаритным грузам и их доставка рассчитывается индивидуально
- 2.12. Отправитель после заполнения накладной S-express ставит дату и время вручения Груза сотруднику S-express, свою фамилию и подпись. Своей подписью отправитель подтверждает верность заполнения формуляра и свое согласие с условиями Регламента оказания услуг.

3. Грузы, которые не могут быть приняты к перевозке

- 3.1. Исполнитель не принимает, а Отправитель не имеет право передавать к перевозке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, а именно:

Пересылаемых в пределах Российской Федерации:

- 1) огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- 2) наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- 3) ядовитые животные и растения;
- 4) денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта (за исключением пересылаемых Центральным банком Российской Федерации и его учреждениями);
- 5) скоропортящиеся продукты питания;
- 6) предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, загрязнять или портить (повреждать) другие отправления и оборудования.
- 7) Опасные материалы (газовые баллоны, растворители и т.п.).
- 8) Цветные металлы, изделия из них;
- 9) Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них;
- 10) Прах;
- 11) Изделия из стекла и фарфора без специальной упаковки;
- 12) Художественные ценности, картины, иконы, антиквариат.

Пересылаемых по территории СНГ и за рубеж:

- 1) Батарейки, аккумуляторы, блоки питания.
- 2) Видеокассеты Betacam.
- 3) Географические карты, чертежи, спецификации, схемы монтажа оборудования; навигационные карты.
- 4) Денежные знаки 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.
- 5) Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них.
- 6) Драгоценные металлы и изделия их содержащие.
- 7) Животные и их шкуры.
- 8) Живые растения и их семена.
- 9) Изделия из необработанного дерева.
- 10) Инфекционные и биологические образцы.
- 11) Книги, изданные до 1961 г., энциклопедии и словари, изданные в СССР и

РФ.

- 12) Компакт-диски с записью программного обеспечения и базами данных.
- 13) Компьютеры, оргтехника и их комплектующие; платы.
- 14) Косметика и парфюмерия
- 15) Личное имущество и несопровождаемый багаж.
- 16) Любое оружие (включая метательное) и их части, боеприпасы, электрошоковые устройства и искровые разрядники.
- 17) Медикаменты и медицинские товары.
- 18) Наркотические, психотропные, сильнодействующие вещества.
- 19) Опасные материалы (отходы химического производства, легковоспламеняющиеся, горючие, газовые баллоны, растворители и т.д.), радиоактивные, взрывчатые, едкие и другие опасные вещества.
- 20) Паспорта и иные документы, подтверждающие личность; трудовые книжки; военные билеты.
- 21) Порнографические материалы.
- 22) Прах.
- 23) Продукты питания, напитки.
- 24) Табак и табачные изделия.
- 25) Телефоны, часы, различные механизмы.
- 26) Художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, предметы декоративно-прикладного творчества).
- 27) Образцы продуктов питания, напитков.

Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший S-express груз, запрещенный к перевозке, компенсирует все документально подтвержденные убытки S-express, связанные с этим.

- 3.2. Сотрудник S-express, принимающий Груз, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое Груза соответствует указанным Отправителем в накладной S-express данным.
- 3.4. Груз может быть дополнительно досмотрен пограничными, ветеринарными и прочими уполномоченными органами в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4. Услуги по доставке Грузов

- 4.1. Сроки доставки, указанные в Тарифном справочнике, являются гарантированными и действительны для доставки Груза по одному адресу. Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи Груза от Отправителя сотруднику S-express.
- 4.2. Сроки доставки при выполнении заказа на доставку Грузов из других городов РФ в город Получателя увеличиваются на 1-2 рабочих дня от сроков, указанных в Тарифном справочнике.
- 4.3. Доставка Грузов производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.
- 4.4. Возможность и стоимость доставки Груза в выходные, праздничные дни и в нерабочее время должны специально оговариваться с сотрудником S-express.
- 4.5. Получатель или его доверенное лицо может получить Груз только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт доставки предназначавшегося ему или его доверителю Груза. Наличие подписи Получателя в накладной означает, что в момент подписания ответственность S-express по доставке Груза прекратилась.
- 4.6. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение Груза в накладной S-express приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Груза.
- 4.7. Если оплату заказа производит Получатель, предназначенный ему Груз может быть вручен при наличной форме оплаты - после того, как он произведет полный расчет с сотрудником S-express. При безналичной форме оплаты – после поступления денежных средств на расчетный счет S-express. Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Груза.
- 4.8. S-express не несет ответственности за отказ адресата в получении предназначенного ему Груза. В случае такого отказа ответственный сотрудник S-express обязан известить об этом Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Если в течение 10 (Десяти) рабочих дней, начиная со дня извещения отправителя, он не предпринял никаких действий для возврата Груза, ответственность S-express прекращается. S-express вправе распорядиться таким Грузом в соответствии с законом.
- 4.9. S-express сообщает Отправителю информацию о произведенной доставке Груза в виде электронного сообщения на электронный почтовый ящик отправителя.

5. Дополнительные услуги

- 5.1. В рамках организации доставки по Российской Федерации S-express осуществляет ряд дополнительных услуг:

- 5.1.1. Приоритетная доставка - доставка Груза, осуществляемая в кратчайшие сроки с момента её прибытия в город нахождения Получателя (услуга предоставляется только после предварительного согласования);
 - 5.1.2. Доставка в нерабочее время - доставка, осуществляемая в период местного времени с 18-00 до 22-00 и с 6-00 до 8-00 в рабочие дни, с понедельника по пятницу включительно, а так же в выходные и праздничные дни.
 - 5.1.3. Доставка "строго лично в руки" - доставка Груза исключительно контактному лицу, указанному в накладной S-express в графе "Контактное лицо" с обязательной ссылкой на данную услугу в графе «Особые инструкции по доставке»;
 - 5.1.4. Предоставление скан-копии накладной S-express Отправителю, содержащей информацию о дате, времени доставки Груза, фамилии и подписи получателя;
 - 5.1.5. Возврат документов, сопровождающих Груз;
 - 5.1.6. Повторная экспресс-доставка - доставка в течение текущего дня после первой доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от S-express причинам;
 - 5.1.7. Страхование Груза;
- 5.2. Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с Тарифным S-express.

6. Ответственность Исполнителя

- 6.1. S-express отвечает за Груз с момента его приема до момента его вручения получателю и несет ответственность перед Заказчиком в пределах, оговоренных условиями настоящего Регламента.
- 6.2. S-express не несет ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств: действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а так же явлений природного или техногенного характера.
- 6.3. В случае несвоевременной доставки по вине S-express Груза Получателю, S-express выплачивает Заказчику 0,1% стоимости услуги за каждый день превышения контрольного срока доставки, но не более 10% от стоимости услуги. Гарантированные сроки доставки определены в Тарифном справочнике S-express.
- 6.4. S-express не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в том числе повлекшее повреждение или порчу Груза Заказчика, если:
 - 6.4.2. Отправитель указал неточную, неполную или неправильную информацию в накладной S-express.
 - 6.4.3. Отправитель предоставил Груз без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке.
 - 6.4.4. Отправитель преднамеренно или непреднамеренно передал S-express груз, запрещенный к перевозке.
 - 6.4.5. Заказчик/Отправитель не известил или несвоевременно известил S-express об изменениях в заказе.
 - 6.4.6. Получателем обнаружено повреждение Груза, принятого в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений упаковки и соответствии веса полученного им Груза весу определенному при его приеме у Отправителя, который указан в накладной S-express.
- 6.5. S-express не несёт ответственности перед Заказчиком, Отправителем, Получателем и третьими лицами за возможные убытки, в том числе неполученные доходы, за упущенную выгоду, а также другие косвенные потери, возникшие в связи с повреждением, утратой, недоставкой в срок Груза (либо его части), каково бы ни было их происхождение.
- 6.6. S-express не несет ответственности за невозможность вручения Груза в связи с отсутствием Отправителей и Получателей по предоставленным Заказчиком адресам.

7. Ответственность Заказчика

- 7.1. Заказчик несёт ответственность и возмещает Исполнителю убытки (в том числе по уплате штрафов, пеней, неустоек), вызванные указанием Заказчика или его грузоотправителем недостоверных или неполных сведений в накладной или несвоевременным предоставлением Заказчиком дополнительных документов по требованию, а также несвоевременной загрузкой/выгрузкой транспортных средств.

8. Условия страхования Грузов

- 8.1. В случае, если объявленная документально подтвержденная стоимость Груза превышает 30000 (Тридцать тысяч) рублей, Исполнитель вправе предложить услуги по страхованию груза на сумму, равную его полной стоимости.

- 8.2. Страховка груза не распространяется на задержки груза и возникновение косвенных убытков, связанных с возникновением Форс-мажорных обстоятельств.
- 8.3. Заказчик может отказаться от страховки груза. При этом в случае гибели, порчи, повреждения, утраты, хищения груза, если указанные риски возникли не по вине Исполнителя, Заказчик не вправе предъявлять претензии Исполнителю.
- 8.4. Отказ «Заказчика» страховать груз отмечается в обязательном порядке при заполнении транспортной накладной.

9. Оплата услуг Исполнителя

- 9.1. Стоимость услуг S-express и условия оплаты отражены в Тарифном справочнике. Каждая цена предусматривает доставку одного Груза по одному адресу.
- 9.2. Стоимости услуг в Тарифном справочнике устанавливаются в рублях Российской Федерации.