

Генеральные условия оказания услуг почтовой связи ЗАО «Армадилло Бизнес Псылка».

Генеральные условия оказания услуг почтовой связи ЗАО «Армадилло Бизнес Псылка» на 6 страницах действуют с ____ 2012 г. на основании Приказа № __ от ____ 2012г. Генерального директора ЗАО «Армадилло Бизнес Псылка».

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ/ФОРМУЛИРОВКИ

В перечисленных ниже условиях оказания услуг почтовой связи будут употребляться следующие определения:

ЗАО «Армадилло Бизнес Псылка» - далее DPD/Исполнитель.

Услуги почтовой связи (услуги по пересылке): действия или деятельность по приему, обработке, перевозке и доставке (вручению) почтовых отправлений (далее Отправок).

Экспресс-доставка – пересылка Отправок, которые должны быть доставлены в чётко определённые сроки.

Классическая доставка – экономичная пересылка Отправок по территории РФ в стандартные сроки.

Услуги экспресс-доставки:

Услуга DPD 10:00 (TEN) – услуга по пересылке Отправок между городами РФ по указанным в Тарифной карте направлениям с доставкой не позднее 10:00 определённого срока пересылки дня.

Услуга DPD 13:00 (DPT) – услуга по пересылке Отправок между городами РФ по указанным в Тарифной карте направлениям с доставкой не позднее 13:00 определённого срока пересылки дня.

Услуга DPD EXPRESS (NDY) - услуга по срочной пересылке Отправок с использованием автомобильного и воздушного транспорта по указанным в Тарифной карте направлениям и не позднее определённого срока доставки дня.

Услуга DPD 18:00 (BZP) - услуга по пересылке Отправок между городами РФ по указанным в Тарифной карте направлениям с доставкой не позднее 18:00 определённого срока пересылки дня.

Услуги классической доставки:

Услуга DPD CLASSIC (CUR) – услуга по пересылке Отправок, с преимущественным использованием воздушного транспорта по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

Услуга DPD CONSUMER (CSM) – услуга по пересылке Отправок физическим лицам с использованием воздушного и наземного транспорта по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков

Услуга DPD ECONOMY (ECN) - услуга по экономичной наземной пересылке Отправок между городами РФ по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

«Опции» - платные или бесплатные дополнительные услуги, оказываемые Клиенту. Перечень платных Опций указан в Тарифной карте.

«Запрещенные Наименования» – все товары и материалы, пересылка которых запрещена одним из действующих законодательных актов, подзаконных нормативных актов, условиями настоящих Генеральных условий.

«Псылка» – любой конверт, пакет, мешок, коробка или контейнер, переданные Исполнителю и принятые Исполнителем и пересылаемые по одной Наклейке DPD.

«Наклейка DPD» – адресный ярлык, размещаемый на каждой Псылке, в котором содержится информация, необходимая для её обработки и пересылки.

«Отправка» – совокупность Псылок, пересылаемых с одного адреса на другой по одной Накладной DPD.

«Накладная DPD» - документ, содержащий указания на стороны договора, содержание услуги и подтверждающий факт и дату принятия и доставки (вручения) Отправки по заявке Клиента. Подписание Клиентом/Отправителем Накладной DPD означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора на оказание услуг почтовой связи, Генеральных условий и Тарифной карты. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Генеральным условиям, Тарифной карте и Накладной DPD, не имеют юридической силы.

«Платный вес Псылки» - вес Псылки, используемый при тарификации стоимости услуги. Платным весом является наибольшее показание при сравнении физического и объёмного весов. Физический и объёмный вес определяются Исполнителем.

«Платный вес Отправки» - сумма платных весов Псылок данной Отправки.

«Почтовое отправление с объявленной ценностью» – Отправка, принимаемая с оценкой Отправителем стоимости вложения.

«Почтовое отправление с наложенным платежом» - почтовое отправление с объявленной ценностью, при подаче которого отправитель поручает Исполнителю взыскать установленную им денежную сумму с адресата и выслать ее отправителю.

«Почтовое отправление обыкновенное» - Отправка, принимаемая без оценки Отправителем стоимости вложения.

«Ценный груз» - внутреннее вложение, включенное в перечень товаров, требующих дополнительных мер безопасности, снижающих риск его утери или повреждения при перевозке (в состав ценных грузов включаются товары, сочетающие в себе высокую ликвидность на рынке и высокую стоимость единицы продукции).

Перечень товаров, относимых к категории «ценный груз»:

1. Мобильные телефоны
2. Ноутбуки, планшеты

«Опасный груз» - вещества или изделия, которые при перевозке, погрузочно-разгрузочных работах и хранении могут служить причиной взрыва, пожара, повреждения технических устройств или других грузов, а также гибели, травмирования, отравления, ожогов, облучения или заболевания людей и животных.

2. НЕПРИНИМАЕМЫЕ ПОСЫЛКИ

2.1. Исполнитель не принимает к пересылке почтовые отправления с описью вложений, Посылки с пересчетом внутренних вложений и составлением описи, а также не фиксирует опись внутренних вложений в Накладной DPD или каких-либо внутренних документах Отправителя.

2.2. Исполнитель не принимает к пересылке:

- наименования, классифицируемые как опасный груз любой категории опасных грузов, запрещенные к перевозке Правилами перевозки опасных грузов автомобильным транспортом (утверждены приказом Минтранса РФ от 8 августа 1995 г. № 73) и Правилами Оказания Услуг Почтовой Связи РФ, иным действующим законодательством РФ.
- наименования, являющиеся Запрещенными Наименованиями (п.1).

2.3 Исполнитель не принимает к пересылке:

- денежные знаки, дорожные чеки, ценные бумаги, кредитные карты, ювелирные изделия и изделия из драгоценных металлов;
- любые документы, удостоверяющие личность;
- пищевые продукты, определяемые в соответствии с действующим законодательством, за исключением рекламной продукции, не предназначенной для употребления;
- иммунобиологические препараты;
- сильнодействующие наркотические и психотропные вещества;
- оружие огнестрельное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное);
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников DPD, пачкать или портить другие Посылки;
- без согласования почтовые отправления с объявленной ценностью свыше 30 000 000 рублей РФ, которые заявляются к пересылке с одного адреса в один день.
- без согласования почтовые отправления с объявленной ценностью свыше 250 000 рублей РФ, следующие в/по территории Дагестана, Чечни, Ингушетии и Осетии.

2.4 Исполнитель не принимает Посылки/Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки. В случае приёма, по каким - либо причинам, такой Посылки/Отправки к пересылке, Исполнитель не обязуется обеспечивать требуемый Клиентом температурный режим и не принимает претензий Клиента о возмещении убытков в связи с несоблюдением этого режима. Указанные правила действуют, если Клиентом не заказана Опция «Температурный режим».

Для услуги DPD EXPRESS

2.5 Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 120 см по длине, 80 см по ширине, 80 см по высоте; Посылки, вес которых превышает 31,5 кг; Отправки, вес которых превышает 250 кг.

Для услуг DPD 10:00, DPD 13:00, DPD 18:00, DPD ECONOMY

2.6 Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 350 см по длине, 160 см по ширине, 180 см по высоте, а также Посылки, вес которых превышает 1000 кг. Для отдельных направлений (услуга DPD 18:00, DPD ECONOMY) максимальные габариты и веса Посылок не могут превышать 150 см по длине, 120 см по ширине, 170 см по высоте; вес Посылки 800 кг. Направления указаны в Тарифной карте.

Для услуги DPD CLASSIC, DPD CONSUMER

2.7 Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 120 см по длине, 80 см по ширине, 80 см по высоте; Посылки, вес которых превышает 80 кг; Отправки, вес которых превышает 400 кг.

2.7.1 Для отдельных направлений DPD CLASSIC максимальные габариты и веса Посылок не могут превышать 100 см по длине, 50 см по ширине, 50 см по высоте; вес Посылки 31,5 кг. Направления указаны в Тарифной карте.

2.8 Исполнитель не принимает Отправки для доставки на абонентский ящик и в транспортные организации с оформлением документов для дальнейшей транспортировки.

2.9 В случае приёма, по каким либо причинам, Отправки, в которой габариты и вес одной из Посылок и/или вес всей Отправки превышают указанные в пунктах 2.5-2.7., Исполнитель вправе самостоятельно изменить срок пересылки всей Отправки.

3. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ЗАЯВОК НА ПЕРЕСЫЛКУ, УСЛОВИЯ ПРИЕМА И ДОСТАВКИ ОТПРАВКИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ МАРШРУТА ПЕРЕСЫЛКИ ОТПРАВКИ

- 3.1 Исполнитель принимает заявки на пересылку Отправок с 9:00 до 19:00 местного времени города приема Отправки.
- 3.2 Заявки могут приниматься с использованием средств факсимильной и электронной связи, посредством онлайн-сервиса MyDPD или устно, Форма заявки и номера телефонов, факсов, адреса электронной почты Исполнителя размещены на сайте www.dpd.ru. Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу и рассматриваются как поданные в письменном виде.
- 3.3 Маршрут и способ пересылки Отправки Клиента выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению.
- 3.4 При сдаче Клиентом Отправки на терминал Исполнителя заявка может быть оформлена в день привоза Отправки на терминал (в том числе передана в Отдел обслуживания клиентов представителем Клиента на терминал Исполнителя; при этом учитываются ограничения по приёму Отправок, действующие в городе отправления).
- 3.5 Заявки на пересылку Отправок, общий вес/объём которых превышает 400 кг или 3 м. куб. и негабаритных Посылок, заявки на пересылку из населённых пунктов, удалённых от города нахождения филиала DPD не более чем на 250 км, а также заявки на пересылку Почтовых отправлений с объявленной ценностью свыше 300 000 рублей РФ, принимаются до 19:00 рабочего дня, предшествующего дню приема. Заявки на пересылку Отправок из населенных пунктов, удаленных от города нахождения филиала DPD более чем на 250 км, принимаются по согласованию с Отделом обслуживания клиентов.
- 3.6 «Ценный груз» пересылается отдельно от других Посылок Клиента и оформляется отдельной заявкой. «Ценный груз» может быть принят к пересылке только как Почтовое отправление с объявленной ценностью.
- 3.7 Если Клиент не является Плательщиком за пересылку, заявка может быть размещена только в письменном виде по факсу, электронной почте или посредством онлайн-сервиса MyDPD с соответствующей отметкой в графе «оплата получателем/третьей стороной». При этом Клиент обязан указать в заявке клиентский номер Плательщика. Если Плательщик не является Клиентом DPD, Клиент, являющийся Заказчиком должен прислать предварительно в письменном виде, всю информацию о Плательщике, необходимую для проведения с ним расчётов.
- 3.8 Заявки на пересылку с приемом Отправки в адресе отправителя в текущий день принимаются:
 - 3.8.1 По услуге DPD 10:00, DPD 13:00, DPD EXPRESS - до 10:30 местного времени города приема Отправки
 - 3.8.2 По услугам DPD 18:00, DPD CLASSIC, DPD CONSUMER, DPD ECONOMY - до 13:30 местного времени города приема Отправки
- 3.9 Заявки на пересылку с приемом Отправки у отправителя на терминале, пункте приема/выдачи грузов в текущий день принимаются до 17:00 местного времени города приема Отправки.
- 3.10 Исполнитель осуществляет прием Отправок с 9.00 до 18.00 (для услуги DPD EXPRESS с 9.00 до 13.00; для услуги DPD 10:00 с приемом в Москве и доставкой в Санкт-Петербурге, а также с приемом в Санкт-Петербурге и доставкой в Москве – с 9.00 до 13.00). Для компаний, работающих до 16:00, стандартным временем приема является интервал с 9.00 до 16:00 при наличии в заявке информации о времени работы. При необходимости Клиент может, при размещении Заявки в день, предшествующий дате приема, выбрать первую (с 9.00 до 13.00), либо вторую (с 13.00 до 18.00) половину дня для передачи Отправки представителю Исполнителя в черте города, где расположен филиал или официальный представитель DPD.
- 3.11 Исполнитель осуществляет доставку Отправок с 9.00 до 18.00 (для услуги DPD 10:00 с 9:00 до 10:00, DPD 13:00 с 9:00 до 13:00). Для компаний, работающих до 16:00, стандартным временем доставки является интервал с 9.00 до 16.00 при наличии в заявке информации о времени работы.
- 3.12 Исполнитель осуществляет приём и выдачу Отправок на терминалах и в пунктах приема/выдачи Исполнителя с 09.30 до 18.00.

Прием отправок по услуге DPD EXPRESS на терминале, в пунктах приема/выдачи грузов осуществляется не позднее 13:00.

4. НЕДОСТАВЛЕННЫЕ, НЕПОЛУЧЕННЫЕ И ОТКАЗНЫЕ ОТПРАВКИ

4.1 Если при попытке доставить Отправку она не может быть вручена Получателю или же Получатель откажется ее принять, Исполнитель постарается связаться с Клиентом для принятия решения о дальнейших действиях.

4.2 Если Отправка пересылается до терминала назначения, она должна быть забрана Получателем не позже 4-го рабочего дня после поступления на терминал назначения, не включая день поступления.

4.3 Недоставленные и неполученные Отправки поступают на временное хранение на терминале доставки.

4.4 Временное хранение Отправок осуществляется в течение 1 месяца (по услуге DPD CONSUMER – 14 дней) с момента поступления на терминал назначения, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Клиентом и Исполнителем.

4.5 При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресовкой, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифной картой.

4.6 Смена адреса доставки и/или Получателя в процессе пересылки возможна только с письменного распоряжения Клиента.

4.7 Невостребованные Отправки хранятся Исполнителем в течение сроков, предусмотренных в Правилах оказания услуг почтовой связи.

5. ДОКУМЕНТАЦИЯ

5.1 Подтверждением приёма Отправки к пересылке является подпись с расшифровкой представителя Исполнителя на Накладной DPD, один из экземпляров которой остается у Отправителя. При приёме Отправки водитель предъявляет свой паспорт и доверенность на приём Отправки.

5.2 Подтверждением получения Отправки Получателем - физическим лицом является подпись Получателя с расшифровкой и номер предъявленного документа, удостоверяющего личность Получателя, который вносится в Накладную DPD.

5.3 Подтверждением получения Отправки представителем юридического лица является подпись Получателя с расшифровкой на Накладной DPD. Подпись Получателя заверяется печатью компании Получателя или штампом склада. Название компании Получателя на оттиске печати или штампа склада должно соответствовать названию компании, указанной в графе накладной DPD «получатель».

5.3.1 При получении Отправки представителем Получателя по доверенности необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность. При получении Отправки по разовой доверенности доверенность забирает представитель Исполнителя. При получении Отправки по общей доверенности номер данной доверенности указывается в Накладной DPD. Один из экземпляров Накладной DPD остается у Получателя, а один из экземпляров забирает представитель Исполнителя.

5.3.2 Допускается вручение Почтового отправления обыкновенного (без объявленной ценности) под подпись представителя Получателя с расшифровкой подписи и указанием должности на Накладной DPD в случае отсутствия у представителя Получателя печати компании, штампа склада или доверенности.

6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА

Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Генеральных условий и Тарифной карты, относящихся к Отправителю и Получателю.

Клиент гарантирует, что:

6.1 Своевременно предоставит необходимую и достоверную информацию о содержимом Посылки. Верно и точно укажет в заявке и Накладной DPD содержимое, адрес приема/доставки Отправки, а Накладную DPD заполнит полностью, аккуратно и разборчивым почерком.

6.2 Вес, габариты Посылок, а также объем Отправки, указанные в заявке, соответствуют их фактическим параметрам.

6.3 Упаковка соответствует почтовым нормативным правовым требованиям и условиям перевозки автомобильным, воздушным и железнодорожным транспортом, обеспечивает сохранность вложения от обычных рисков при пересылке, исключает доступ к внутреннему вложению и содержит необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Настоящим Клиент предупреждается о том, что Исполнитель вправе предъявить к нему претензии в случае повреждения других Посылок по причине неправильной упаковки Посылки, пересылаемой по заказу Клиента.

6.4 Отправка не содержит наименований, перечисленных в разделах 1 и 2 настоящих Генеральных условий.

6.5 В целях обеспечения безопасности пересылки Клиент при размещении заявки обязан уведомить Исполнителя о наличии в Отправке «ценных грузов» и в этом случае передать Исполнителю Отправку как Почтовое отправление с объявленной ценностью.

6.6 При передаче Отправки Исполнителю Клиент/Отправитель обязан в Накладной DPD указать тип Почтового отправления и категорию Отправки: «Почтовое отправление с объявленной ценностью», «Почтовое отправление с наложенным платежом» или «Почтовое отправление обыкновенное». Для Почтового отправления с объявленной ценностью, Почтового отправления с Наложённым платежом Клиент/Отправитель обязан указать размер объявленной ценности в рублях РФ. Накладная должна быть подписана Клиентом/Отправителем.

6.7 К Отправке приложены все документы по ее содержимому, которые обычно требуются государственными органами на пути ее следования. Эти документы должны быть вложены внутрь одной из Посылок или отправлены отдельной Посылкой в составе данной Отправки. В обоих случаях такая Посылка должна быть промаркирована надписью «Документы здесь».

6.7.1 К Отправке, пересылаемой в Калининград, отдельным местом, должны быть приложены товаросопроводительные документы: ТН и счет-фактура

6.8 Клиент обязан представить в минимально возможные сроки дополнительные документы по Отправке в случае соответствующих требований государственных органов. Клиент несет риск дополнительных расходов и/или убытков, которые могут возникнуть в связи с задержкой его Отправки государственными органами для проверки. В случае возникновения у представителей контролирующих органов сомнений в достоверности представленной информации об Отправке, Клиент обязан предоставить подлинники документов или их надлежащим образом заверенные копии.

6.9 В случае приема Отправки по адресу Отправителя Отправка будет готова к моменту приезда представителя Исполнителя, то есть все её Посылки будут находиться в одном месте. В течение 20 минут с момента контакта представителя Исполнителя с контактным лицом или с первым представителем компании Отправителя начнется загрузка транспортного средства, поданного для приема Отправки. В случае если в течение этого времени Отправителем не производилось действий, направленных на выдачу Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть Отправителя.

6.10 В случае доставки Отправки по адресу Получателя в течение 20 минут с момента контакта представителя Исполнителя с контактным лицом или с первым представителем компании Получателя начнется выгрузка Отправки из транспортного средства. В случае если в течение этого времени Получателем не производилось действий, направленных на прием Отправки, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Получателя.

6.11 Отправитель/Получатель обеспечит доступ представителя Исполнителя и автомобиля к месту погрузки/разгрузки.

6.12. Отправитель/Получатель обязан самостоятельно осуществить погрузку/разгрузку, если общий физический вес отправки превышает 30 кг и Клиентом не заказана Опция «Погрузка/Разгрузка посылок при доставке».

6.13 Согласен с использованием в расчёте стоимости услуг Исполнителя Платного веса Отправки, зафиксированного в базе данных программного обеспечения Исполнителя после обработки Отправки на терминале отправления.

6.14 Обеспечит оплату заказанных основных услуг, опций, а также надбавок в соответствии с Тарифной картой. Обеспечит оплату предварительно согласованных дополнительных расходов, возникающих по причинам, указанным в пп.2.5-2.7. Исполнитель вправе не производить вручение отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности

6.15 Клиент обязуется в 5-дневный срок уведомлять Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона и факса.

Для услуг DPD EXPRESS, DPD CLASSIC, DPD CONSUMER:

6.16 В случае обнаружения в составе перевозимых по заявке Клиента Посылок предметов, транспортировка которых предполагает обязательное оформление Декларации опасного груза, Исполнитель оформляет Декларацию опасного груза, после чего ставит Клиента в известность. Исполнитель оставляет за собой право увеличить срок пересылки. Клиент обязуется оплатить штраф за недекларирование Опасного груза и оформление Декларации опасного груза в соответствии с Тарифной картой.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ СРОКОВ ПЕРЕСЫЛКИ ОТПРАВКИ.

7.1 Исполнитель несет ответственность за несоблюдение сроков пересылки с момента приема Отправки.

7.2 **Для услуги DPD 10:00** - В случае доставки (вручения) Отправки получателю после 10:00 без нарушения срока пересылки Отправки оплата производится по тарифу DPD 18:00. В случае просрочки пересылки Отправки ответственность Исполнителя представляет собой штраф в размере платы за услугу по пересылке всей Отправки или той ее части, пересылка которой была просрочена.

7.3 **Для услуги DPD 13:00** - В случае доставки (вручения) Отправки получателю после 13:00 без нарушения срока пересылки Отправки оплата производится по тарифу DPD 18:00. В случае просрочки пересылки Отправки ответственность Исполнителя представляет собой штраф в размере платы за услугу по пересылке всей Отправки или той ее части, пересылка которой была просрочена.

7.4 **Для услуги DPD 18:00** - В случае просрочки пересылки ответственность Исполнителя представляет собой штраф в размере платы за услугу по пересылке всей Отправки или той ее части, пересылка которой была просрочена.

7.5 **Для услуги DPD EXPRESS** - В случае доставки (вручения) Отправки получателю позже зафиксированного срока оплата производится по тарифу DPD CLASSIC

7.6 **Для услуг DPD CLASSIC, DPD CONSUMER, DPD ECONOMY** - В случае просрочки пересылки ответственность Исполнителя представляет собой уплату пени в размере 0,1% от стоимости пересылки за каждые сутки просрочки, но не более стоимости пересылки. В случае, если размер ответственности Исполнителя не превышает 100 (Ста) рублей, Клиент отказывается от предъявления претензий.

7.7 Для Отправок, принятых к пересылке в период с 1 ноября по 15 марта соответствующего года, а также при несоблюдении Отправителем/Получателем положений пп. 3.8-3.12, 6.12. Исполнитель вправе продлить максимальное время пересылки на один рабочий день. Исполнитель вправе продлить максимальное время пересылки при возникновении обстоятельств, повлиявших на которые Исполнитель не

мог. Информация о данных обстоятельствах публикуется на сайте исполнителя www.dpd.ru в разделе Транспортная ситуация.

7.8 Повышенная ответственность Исполнителя по пунктам 7.2.-7.5. наступает только в случае наличия у Клиента действующего договора с DPD, отсутствия на момент предъявления претензии просроченной задолженности по оплате пересылки других Отправок, а также соблюдения условий пункта 6 настоящих Генеральных условий. Для услуги DPD 18:00 повышенная ответственность распространяется на пересылку отправок между городами, представленными в Тарифной карте по данной услуге, кроме отправок с заказанными опциями Температурный режим и/или Наложный платеж; в других случаях при нарушении срока доставки оплата производится по тарифу DPD ECONOMY. Повышенная ответственность Исполнителя по пунктам 7.2.-7.5. не распространяется на Отправки, принятые к пересылке в период с 15 декабря по 31 декабря соответствующего года.