

Регламент возмездного оказания услуг доставки

(утвержден компанией ООО «СПЕЙС ЭКСПРЕСС» 01.06.2021)

Оглавление:

1. Понятия и определения (стр. 1-3)
2. Общие условия оказания услуг (стр. 3-5)
3. Таможенное оформление (стр. 5)
4. Доставка получателю (стр. 5-7)
5. Сроки и время доставки, отслеживание отправлений (стр. 7-8)
6. Сроки и время доставки, отслеживание отправлений (стр. 8-9)
7. В рамках настоящего регламента клиент гарантирует (стр. 8)
8. Независимые от исполнителя обстоятельства (стр. 8)
9. Расчёт оплаты и тарификация отправлений (стр. 8-9)
10. Заключение договора. *Присоединение к публичной оферте* (стр. 9)
11. Порядок урегулирования споров (стр. 10)
12. Независимость положения (стр. 10)

Приложение № 1 Порядок регистрации в системе Space Express для новых пользователей (ЮЛ, ФЛ).

Приложение № 2 Порядок оформления отправки. Как создать заказ.

Приложение № 3 Требования к упаковке отправлений.

Приложение № 4 *Способы отслеживания посылок.*

Регламент оказания услуг доставки (далее - Регламент) адресован физическим и юридическим лицам (далее – Клиент) и является официальным публичным предложением компании ООО «СПЕЙС ЭКСПРЕСС» (далее – Исполнитель) заключить **Публичный договор-оферты оказания услуг доставки** (далее – договор) в соответствии с п.2 ст. 437 ГК РФ. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных настоящим регламентом и означающих безоговорочное принятие Клиентом всех его условий без каких-либо изъятий или ограничений, на условиях присоединения.

При заключении с Клиентом договора настоящий Регламент является его неотъемлемой частью.

Заказывая услуги исполнителя, клиент, тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента оформления клиентом заказа через личный кабинет на сайте Исполнителя **www.lk.space-express.ru**.

1. Понятия и определения.

Под «отправлением» понимается «экспресс-груз» – товар, перевозимый в рамках скоростной перевозки транспортом любого вида с использованием электронной информационной системы организации и отслеживания перевозок в целях доставки этого товара до получателя в соответствии с накладной в течение минимально возможного и (или) фиксированного промежутка времени, за исключением товара, пересылаемого в международных почтовых отправлениях.

ПВЗ — пункт приема / выдачи заказов Клиент — плательщик по услуге
Получатель — конечный получатель

Под «наклейкой» (накладная) понимается документ, оформляемый в Личном кабинете клиента на сайте Исполнителя www.lk.space-express.ru по каждому отправлению, содержащая уникальный номер и штрих код, информацию о наименовании, габаритах отправления, адресе, контактных телефонах, e-mail отправителя и получателя.

"таможенная декларация" - таможенный документ, содержащий сведения о товарах и иные сведения, необходимые для выпуска товаров;

"таможенная пошлина" - обязательный платеж, взимаемый таможенными органами в связи с перемещением товаров через таможенную границу страны назначения;

"таможенное декларирование" - заявление таможенному органу с использованием таможенной декларации сведений о товарах, об избранной таможенной процедуре и (или) иных сведений, необходимых для выпуска товаров;

Штриховой код (штрихкод) - графическая информация, наносимая на упаковку/маркировку Отправления, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами — последовательность чёрных и белых полос, либо других геометрических фигур.

«Личный кабинет» – веб-страница на сайте Исполнителя, содержащая информацию о Клиенте, номере договора, доступных Клиенту услугах, подключенных услугах, тарифах, предоставляющая возможность ознакомления с условиями оказания услуг, а также статистическую информацию об объеме полученных услуг. Доступ к вышеуказанным данным и функциям осуществляется с помощью аутентификационных данных путем введения логина и пароля Клиента. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам. Логин и пароль для доступа в Личный кабинет направляются Клиенту при заключении Договора. Пароль генерируется автоматически электронной системой, при этом Клиент в Личном кабинете вправе произвести замену сгенерированного пароля. Клиент обязан обеспечить конфиденциальность и сохранность логина и пароля, и иных данных необходимых для доступа в Личный кабинет. Действия, совершенные в Личном кабинете, доступ в который осуществлён с использованием логина и пароля Клиента, признаются действиями, совершенными Клиентом лично и/или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Клиента. При этом Клиент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевших место в Личном кабинете, доступ к которому осуществлен с использованием логина и пароля Клиента, а также за последствия таких действий.

Исполнитель вправе без предупреждения приостановить использование Клиентом Личного кабинета в случае расторжения Договора. Клиент обязуется не высылать, не передавать, не воспроизводить, не предоставлять или не использовать в коммерческих целях в любом виде информацию,

программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично полученные посредством Личного кабинета.

Руководствуясь п. 2 ст. 160, п. 4 ст. 421 ГК РФ Исполнитель и Клиент согласовали использование аналога собственноручной подписи. Использование простой электронной подписи осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Условия договора, принятые Клиентом посредством подписания простой электронной подписью, признаются равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью надлежаще уполномоченного представителя Клиента. Пользователь принимает на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из условий и/или документов, подписанных простой электронной подписью. В том числе, но не ограничиваясь Стороны признают юридическую силу документов, информации и сообщений, направленных посредством личного кабинета Клиента на сайте Исполнителя, а также признают юридическую силу любых действий по выбору и заказу соответствующих услуг в личном кабинете Клиента. Формирование и направление Клиентом в адрес Исполнителя электронного сообщения посредством нажатия кнопки в личном кабинете является дачей Клиентом Исполнителю поручения, подписанного лично Клиентом и равнозначно собственноручной подписи Клиента. Исполнитель и Клиент соглашаются с тем, что сторонами могут быть изготовлены (распечатаны) копии подписанных аналогом собственноручной подписи электронных сообщений на бумажном носителе, которые удостоверяются подписью уполномоченного лица и являются бесспорным доказательством факта направления электронного сообщения с использованием личного кабинета, а также подтверждают соответствие электронного сообщения содержанию копии электронного сообщения, изготовленного (распечатанного) на бумажном носителе.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке при условии уведомления клиентов путём размещения новой редакции Регламента на официальном сайте Исполнителя за 3 календарных дня до даты вступления изменений в силу.

2. Общие условия оказания услуг.

2.1 Описание услуг. Регистрация на сайте исполнителя.

2.1.1. С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются в пункте 2 настоящего регламента, клиент может ознакомиться на сайте Исполнителя. В случае внедрения Исполнителем новых услуг, не вошедших в перечень, установленный пунктом 2 настоящего регламента, вновь внедренные услуги оказываются по правилам, установленным настоящим регламентом.

2.1.2. Регистрация в личном кабинете на сайте Исполнителя производится в соответствии с **Порядком регистрации в системе Space Express для новых пользователей (ЮЛ, ФЛ)** (Приложение № 1).

В случае отсутствия в течение 60 календарных дней отправлений, оформленных в личном кабинете Клиента, кабинет деактивируется. Возобновление работы в данном личном кабинете возможно после проведения повторной верификации.

2.2 Оформление заявки на доставку международного отправления.

2.2.1. Заявка на доставку международного отправления осуществляется клиентом через личный кабинет на сайте Исполнителя www.lk.space-express.ru, или посредством создания интеграции с информационной базой исполнителя.

2.2.2. Пошаговые действия оформления заявки изложены в руководстве для пользователя «**Порядок оформления отправки. Как создать заказ**» (Приложение № 2)

Заявка должна содержать актуальную и достоверную информацию:

- Страна доставки;
- Адрес получателя, квартира, город, индекс, имя (ФИО) получателя, телефон получателя, e-mail получателя;
- Фактические размеры и вес отправления с упаковкой;
- Сведения о товаре, при необходимости детальное описание товара, включая информацию о материале, из которого изготовлено изделие, ручном исполнении, указание гендерной принадлежности, состава ткани и размера, если это одежда и т.п. Постеры, картины – обязательно предоставление оригинала заключения Министерства культуры об отсутствии культурной ценности. Не допускается вложение товара, не соответствующего заявленному, также грузов запрещенных (ограниченных) к перемещению.
- Клиент самостоятельно печатает наклейку и приклеивает на упаковку отправления. При этом не допускается уменьшение, загибание наклейки, заклеивание штрих-кода на наклейке скотчем.

2.2.3. Важным условием в обеспечении доставки отправления получателю является правильность упаковки. Клиент обязуется обеспечить упаковку отправления согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту. Порядок упаковки, нанесения наклейки изложены в Требованиях к упаковке отправлений (Приложение № 3).

2.3. Осуществление доставки отправления до ПВЗ Исполнителя:

Вариант-1: партнерами Исполнителя (*Отправить в офис SE*);

Вариант-2: Клиентом самостоятельно;

Вариант-3: третьими лицами на усмотрение Клиента;

2.3.1 Доставка до офиса SE и обработка заказа

2.3.1.1. Клиенту предоставляется выбор оптимальных и доступных способов доставки из предлагаемых в личном кабинете на сайте Исполнителя:

1. Клиентом самостоятельно до ближайшего ПВЗ партнера (склад/склад);

2. Оформление заявки через личный кабинет на вызов курьера для забора товара со склада/офиса клиента (дверь/дверь).

2.3.1.2. Оказание услуг по доставке отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом соответствующей накладной. В момент принятия отправления к доставке клиент передает фирменную накладную партнеру Исполнителя (далее - Партнер), предоставляемую последним в четырёх экземплярах. Один экземпляр накладной передается клиенту, остальные прикладываются к соответствующему отправлению.

2.3.1.3. Накладная в обязательном порядке подписывается Клиентом и представителем Партнера. Подписывая накладную, Клиент тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных и информации об Отправлении: наименование, вес, габариты, описание. Партнер, подписывая накладную, подтверждает прием Отправления.

2.3.1.3. Отправления принимаются Партнером в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Партнер Исполнителя не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений, если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон.

2.3.1.4. Уполномоченный сотрудник Партнера вправе досмотреть любое отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию отправления, а также на наличие в отправлении запрещенных и ограниченных к пересылке предметов. В случае расхождения описания вложения с фактическим предметом в отправлении, Партнер вправе отказать в принятии отправления для последующей доставки. Уполномоченный сотрудник Партнера вправе потребовать от отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере отправляемого груза (в том числе лицензии, сертификаты, свидетельства).

2.3.1.5. Клиент обязуется обеспечить упаковку отправления согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту.

3. Таможенное оформление

3.1. Исполнитель вправе на любом этапе доставки вскрывать отправления без предварительного уведомления Клиента.

3.2. При прохождении таможенного контроля таможенные органы вправе произвести таможенный досмотр любого отправления, со вскрытием упаковки товаров, емкостей, контейнеров или иных мест, в которых находятся или могут находиться товары, с демонтажем или нарушением целостности обследуемых объектов. Таможенный досмотр проводится в целях проверки и (или) получения сведений о товарах, в отношении которых проводится таможенный контроль. Сроки, в течение которых осуществляется таможенное оформление и таможенный досмотр отправления, в заявленные Исполнителем сроки доставки не включаются.

4. Доставка получателю:

4.1. Исполнитель предпримет все зависящее от него меры для своевременной доставки отправления в соответствии с заявленными сроками.

рок доставки отправления исчисляется с первого рабочего дня, следующего за днём получения отправления в ПВЗ исполнителя.

4.2. Отправления доставляются по адресу получателя, указанному в оформленном заказе в личном кабинете Клиента на сайте Исполнителя www.lk.space-express.ru, как лично в руки, либо представителю получателя по соответствующему адресу, либо до физического адреса получателя без согласования с получателем.

4.3. При выдаче отправлений Исполнитель осуществляет доставку отправления получателю, или иному лицу, которое по оценке Исполнителя имеет полномочия на получение отправления от имени получателя (как, например, лица, проживающие в одном помещении с получателем, коллега и т.п.). Если вручить отправление Получателю или иному лицу, действующему от имени Получателя не представляется возможным, то отправление может быть оставлено в почтовом ящике получателя (если применимо), либо ином месте позволяющем получателю получить отправление (отправление включая, но не ограничиваясь может быть доставлено соседям, оставлено в непосредственной близости от почтового ящика, оставлено у консьержа и т.д.), если только отправитель не исключил такой способ доставки путем использования соответствующей дополнительной услуги.

4.4. Клиент несет ответственность за возврат отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа Получателя от приема отправления, отказа Получателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза отправления на территорию страны назначения, невозможности доставки отправления в связи с отсутствием у Исполнителя контактных данных Получателя. В указанных случаях Клиент обязуется в течении 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату связанных с возвратом невостребованного отправления расходов, в том числе стоимости услуг Исполнителя, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте отправления в страну отправления. В случае возврата отправления по причинам, указанным в настоящем пункте, Исполнитель уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего отправления. В течении 2 календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата отправления на территорию РФ, Клиент обязан предоставить необходимые для таможенного оформления документы и оплатить, при необходимости соответствующие таможенный платежи, услуги по хранению отправления на складе временного хранения. отсутствие от Клиента письменного заявления о продлении сроков предоставления необходимых документов и уплаты таможенных платежей, и не исполнения по истечении двухдневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего отправления, является основанием для помещения данного отправления под процедуру уничтожения. Клиент, не предоставляя необходимые документы и не

уплачивая таможенные платежи, равно как и, не заявляя о продлении сроков предоставления документов и уплаты таможенных платежей, тем самым акцептует процедуру уничтожения соответствующего отправления. Расходы, возникшие в связи с процедурой уничтожения отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату произведённых расходов.

4.5. В случае если местонахождение отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 14 рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки отправления Получателю, отправление признается утраченным.

5. Условия невозможности забора/доставки отправлений.

5.1. Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

5.2. Отправление не может быть принято для доставки исполнителем в том случае, если: оно относится к категории опасных материалов или отправлений, в отношении которых действует запрет или ограничение со стороны ИАТА (международной ассоциации авиатранспорта, ИКАО (международной организации гражданской авиации), каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций;

С перечнем данных товаров можно ознакомиться на сайте Федеральной таможенной службы: <https://customs.gov.ru/fiz/tovary,-zapreshhennye-ili-ogranichennye-k-peremeshheniyu-cherez-tamozhennuyu-graniczu-evrazijskogo-ekonomicheskogo-soyuza>. Данный перечень не является исчерпывающим.

6. Сроки и время доставки, отслеживание отправлений

6.1. Сроки доставки отражены на сайте либо в личном кабинете на сайте Исполнителя **www.space-express.ru**.

6.2. При оформлении заказа через личный кабинет в предлагаемых тарифах отображается время доставки и стоимость.

В исчисление срока доставки не включается день поступления на ПВЗ исполнителя, время оформления разрешений на отдельные категории товаров, таможенное оформление, выходные и праздничные дни и день вручения посылки.

6.3. При этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с форс-мажорными обстоятельствами, а также в периоды пиковой загруженности персонала исполнителя, связанной с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны, исполнитель уведомляет клиентов соответствующей информацией посредством размещения на своем сайте, и/или осуществления рассылки на электронные адреса клиентов.

6.4. Исполнитель оставляет за собой право в декабре месяце изменять сроки доставки отправлений в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с клиентом.

6.5. Отслеживание этапов доставки отправления можно осуществлять на сайте Исполнителя www.space-express.ru и в личном кабинете.

6.6. При интеграции баз клиент может отслеживать состояние заказа в своей собственной базе.

6.7. *Пошаговые действия по отслеживанию отправления изложены в руководстве для пользователя «Способы отслеживание посылок» (Приложение № 4.)*

7. В рамках настоящего регламента клиент гарантирует:

7.1. Самостоятельно информировать получателя отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению. Исполнитель не консультирует Клиента о размерах и порядке взимания ввозных пошлин в стране получателя.

7.2. Предоставить необходимую документацию по требованию таможенных органов в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита для выполнения таможенных процедур

7.3. Упаковка отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность отправления.

8. Независимые от исполнителя обстоятельства.

8.1. Исполнитель не несёт ответственности за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по договору и настоящему регламенту обязательств, если они вызваны не зависящими от исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

8.2. Стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.

8.3. Форс-мажорные обстоятельства, а именно, военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки.

8.4. Предоставление исполнителю для доставки отправления, опасного/запрещенного к доставке (перевозке).

8.5. Негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирания.

8.6. Факт порчи отправления связан с несоблюдением определённого температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств отправления.

8.7. Факт пропажи, порчи отправления (части вложения) был установлен после получения отправления получателем.

8.8. При изменении даты/адреса получения/экспресс доставки отправления по инициативе клиента/получателя.

8.9. Причинённый клиенту ущерб не связан с исполнением договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

9. Расчёт оплаты и тарификация отправлений.

9.1. Исполнитель осуществляет расчёт оплаты доставки отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / на 5000.

9.2. Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчётов. В случае расхождения в объёмном и/или физическом весе при повторном взвешивании отправления исполнитель вносит верные данные в заказ. Уведомление клиента производится при условии увеличения стоимости доставки более чем на 200 рублей. Первоначально в адрес клиента делается телефонный звонок, если звонок не отвечен, информация направляется на e-mail заявленный при регистрации в личном кабинете. Рассмотреть возможность промежуточного статуса «Несоответствие размеров»

9.3. Клиент оплачивает или возмещает в пользу исполнителя все платежи за доставку, возврат отправления и его хранения, либо расходы, понесённые исполнителем от имени клиента, а также возмещает, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости отправления для доставки.

9.4. Исполнитель вправе изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты, с предварительным уведомлением о внесении соответствующих изменений не менее, чем за 10 рабочих дней. Уведомление осуществляется посредством публикации на сайте исполнителя.

10. Заключение договора. Присоединение к публичной оферте

Обязательное условие сотрудничества для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, является предоставление:

10.1. Письменно оформленного заявления о присоединении к публичной оферте (возможно предоставление скан-копии на e-mail: support@space-express.ru):

10.2. Копию свидетельства о государственной регистрации (выписки из торгового регистра).

Физические лица предоставляют скан-копию паспорта и/или все необходимые данные для полной верификации.

10.3. Клиентам, прошедшим полную верификацию, предоставляется возможность сотрудничества на условиях тарифных планов, предусматривающих скидки и бонусы, начиная с месяца, следующего за

месяцем, в котором Клиентом предоставлена информация необходимая для полной верификации.

Скидки устанавливаются по итогам предыдущего квартала и устанавливаются на следующий квартал.

11. Порядок урегулирования споров.

11.1. Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения действия договора решаются сторонами в претензионном порядке.

11.2. Клиент вправе предъявить исполнителю претензии в письменном виде в течение 30 календарных дней с момента передачи клиентом исполнителю отправления для доставки в офисе исполнителя. Направление претензии производится через личный кабинет в раздел «Претензии».

11.3. Срок ответа на предъявленную претензию исполнителем устанавливается в 15 календарных дней с момента получения претензии.

11.4. В случае не урегулирования споров путём переговоров, они подлежат рассмотрению у мировых судей и в федеральных судах Российской Федерации в порядке, установленном действующим гражданско-процессуальным/арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации

12. Независимость положение.

12.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего регламента не влечёт его недействительности в целом.

12.3. Клиент и исполнитель подтверждают, что условия регламента не ущемляют законных прав клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемым исполнителем.

12.4. Настоящий регламент признан клиентом в качестве обязательного для исполнения.

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

Генеральный директор



Эскин М. Г.

