

«ЕКСПРЕС МЕЙЛ»
Товариство з обмеженою відповідальністю

НАКАЗ № 2-К

м. Київ

01.11.2011 р.

Затверджую Правила надання кур'єрських послуг ТОВ «Експрес Мейл», відповідно до Додатка № 1 від 01.11.2011 р. до цього Наказу .

Директор

_____ Крамаренко Д.В.

м. п.

Додаток № 1

до Наказу № 2-К від "01" листопада 2011 р.

Правила надання кур'єрських послуг ТОВ «Експрес Мейл»

ТОВ «Експрес Мейл», надалі Виконавець надає наступні послуги: прийом кур'єрських відправок і доставка їх особам, зазначених Замовником. Кур'єрські відправлення можуть належати до нижче вказаних категорій:

1. Категорія відправки «СТАНДАРТ»

Передбачає прийом і доставку відправки в робочий час з 9-00 до 18-00 по принципу «з рук в руки». За не робочий час вважається: - робочі дні після 18-00, - вихідні і святкові дні. Доставка за цією категорією виконується протягом 1-2 робочих днів, наступних за днем прийняття Відправлення до відправки у Замовника.

2. Категорія відправки «ТЕРМІНОВИЙ»

Передбачає прийом і доставку відправки від Замовника, а також її доставку в робочий час з зазначенням бажаного часу вручення відправки, або у неробочий час по принципу «з рук в руки». За не робочий час приймається: робочі дні до 9:00 та після 18-00; вихідні і святкові дні.

Доставка відправлень Одержувачу за категорією «Терміновий», здійснюється Виконавцем до 14 -00 дня, наступного за днем прийняття відправлення до відправки у Замовника, за виключенням наступних випадків: міжміська доставка відправлення здійснюється в містах з доплатою, строк доставки відправлення перевищує 1 (одну) добу, у відповідності з умовами Договору. Час доставки відправлення за категорією „Терміновий”, може бути змінено по узгодженню з представником Виконавця.

3. Категорія відправки «ЕКОНОМ»

Клієнт самостійно здає відправку на склад «Експрес Мейл», а Одержувач забирає її в пункті призначення з офісу представництва. Категорія «Економ» діє тільки по території України в містах, де є представництва «Експрес Мейл». Категорія економ діє тільки в робочі дні . Доставка за цією категорією виконується протягом 1-2 робочих днів, наступних за днем прийняття Відправлення до відправки у Замовника. **Ця категорія відправки обслуговується виключно за готівковий розрахунок.** Видача Одержувачу відправлень за категорією відправки "ЕКОНОМ", здійснюється Виконавцем по пред'явленні Одержувачем номера кур'єрської накладної відправлення.

4. Категорія відправки «ЕКОНОМ ПЛЮС»

Клієнт самостійно здає відправку на склад «Експрес Мейл», а представник в місті одержувача доставляє її до дверей одержувача. Категорія «Економ Плюс» діє тільки по території України в містах, де є представництва «Експрес Мейл». Максимальна вага відправлення за цією категорією 1 кг. Доставка за цією категорією виконується протягом 1-2 робочих днів, наступних за днем прийняття Відправлення до відправки у Замовника.

5. Категорія відправки «ПЛЮС ЕКОНОМ»

Передбачає прийом кур'єром відправки від Замовника , а Одержувач забирає її в пункті призначення з офісу представництва Виконавця . Категорія «Плюс Економ» діє тільки по території України в містах, де є представництва «Експрес Мейл». Максимальна вага відправлення за цією категорією 1 кг. Доставка за цією категорією виконується протягом 1-2 робочих днів, наступних за днем прийняття відправлення до відправки у Замовника. Видача Одержувачу відправлень за категорією відправки "+ЕКОНОМ", здійснюється Виконавцем по пред'явленні Одержувачем номера кур'єрської накладної відправлення.

6. Категорія відправки «ОСОБИСТО В РУКИ».

Відправка, яка доставляється по категорії «Особисто в руки» передається Одержувачу, вказаному в бланку накладної Виконавця після пред'явлення ним документів, що підтверджують його особу.

7. Категорія «ДОРУЧЕННЯ».

Скориставшись послугою «доручення», Ви можете привітати рідних і близьких, партнерів по бізнесу, замовивши доставку свіжих квітів і подарунків в будь-яке місто України, де є представництво Виконавця. Оплата за послугу «Доручення» - по домовленості.

8. Категорія відправлення «Оплата Одержувачем».

Замовник може не оплачувати послуги з доставки відправлення при оформленні її по категорії «Оплата Одержувачем». Виконавець, перед прийомом від Замовника відправлення цієї категорії, має право провести перевірку достовірності відомостей про бажання одержувача сплатити дану послугу. Як додаткові гарантії, які Виконавець має право зажадати від Замовника, служать гарантійні листи, розписки або укладені договори. Категорія «Оплата Одержувачем» не може застосовуватися при відправках «Цінного» відправлення з описом вмісту. У випадку, якщо Одержувач відмовляється оплатити доставлене Виконавцем відправлення, доставка Одержувачу не проводиться, відправлення повертається Відправнику, якій зобов'язаний відшкодувати Виконавцеві затрати на доставку відправлення Одержувачу в повному обсязі та повернення кур'єрського відправлення назад Відправнику за категорією відправлення „Стандарт”.

9. Категорія відправлення «Оплата Платником».

Оплата доставки може проводитися третьою особою, при вказівці в бланку накладної кур'єрського відправлення назви «Організації – платника», координат і телефону, а також заздалегідь повідомивши оператора «Експрес Мейл» в місті – відправника. Виконавець, перед прийомом від Замовника відправлення цієї категорії, має право провести перевірку достовірності відомостей про бажання одержувача сплатити дану послугу. Як додаткові гарантії, які Виконавець має право зажадати від Замовника, служать гарантійні листи, розписки або укладені договори.

10. Категорія відправки «ЦІННЕ»

Ця категорія дозволяє клієнту отримати відшкодування у випадках втрати або знищення відправки. Розмір відшкодування становить розмір оцінки. Оцінка відправки проводиться Відправником самостійно. Обов'язково оформляється «ОПИС вмісту». Без опису – цінна відправка не приймається. Вартість відправки по даній категорії кур'єрських послуг складає подвійний тариф (відносно основного) плюс 6 % від суми оцінки відправки. Максимальна сума оцінки однієї відправки - 1000 гривень.

11. «ОПИС ВМІСТУ»

«Опис вмісту» оформляється в чотирьох екземплярах. Перший екземпляр залишається у Відправника, другий - в офісі «Експрес Мейл» в місті Відправника, третій і четвертий передається з відправкою в місто Одержувача, і залишаються після доставки в офісі представництва і в Одержувача. Відправка упакується в присутності кур'єра. Кур'єр і клієнт ставлять підписи на описі. При врученні кур'єрської відправки Одержувачу відкривається відправка в присутності кур'єра і при відсутності претензій ставить підпис в графі отримання на бланку опису. Опис оформлюється тільки при оформленні клієнтом відправки по категорії „Цінне”.

12. «ВАГА»

Максимальна вага однієї відправки, яка приймається до відправки, не повинна перевищувати 20 кг. Якщо вага все-таки перевищує дану величину, доставка такої відправки може пройти по домовленості, але при цьому можуть змінитися тарифи на доставку, а також її термін. Деякі предмети важать мало, але об'ємні. В такому випадку ціна відправки визначається не по вазі, а у відповідності з так званою «об'ємною вагою», яку розраховують по формулі: $[\text{довжина (см)} \times \text{ширина (см)} \times \text{висота (см)}] / 6000 = \text{«об'ємна вага»}$

13. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ВРУЧЕННЯ.

Роблячи помітку в бланку накладної кур'єрської відправки в графі «Особливі відмітки» «Повідомлення про вручення», Відправнику вертається верхній (оригінальний) екземпляр комплексу бланка накладних кур'єрської відправки з підписом і /або печаткою Одержувачу, котрі підтверджують вручення відправки. По бажанню клієнта оператор «Експрес Мейл» може повідомити Відправника про доставку відправки Одержувачу по телефону, факсу або e-mail. Ця категорія відправлення є додатковою послугою, у зв'язку з цім її вартість складає 6 гривень на додаток до основного тарифу.

14. «НАСЕЛЕНИЙ ПУНКТ З ДОПЛАТОЮ ДО ОСНОВНОГО ТАРИФУ»

Доставка та забір відправлень у населених пунктах де немає представництва Виконавця здійснюється за додатковою оплатою до основного тарифу. Перелік таких населених пунктів та інформація про суму доплати розташована на сайті Виконавця.: www.express-mail.net (<http://express-mail.net/prices/ukraine/othertowns/>).

15. ЗАБОРОНЕНІ ВІДПРАВКИ

Перераховані нижче види відправок не приймаються для транспортування:

- вогнепальна зброя, її частини, боєприпаси;
- наркотики;
- вибухонебезпечні, хімічні, токсичні речовини;
- радіоактивні матеріали;
- ювелірні вироби, коштовне каміння, метали;
- предмети давнини;
- валютні цінності, в том числі українські і іноземні банкноти;
- людські останки, прах,

а також інші види відправлень, не перераховані в цьому Договорі, але заборонені до відправки у відповідності до Законодавства України.

16. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

Виконавець зобов'язаний:

16.1. Надати Замовнику кур'єрські послуги в зазначеному ним об'ємі відповідно до категорії відправок, вказаних у Додатку №1 до Договору, а також за Тарифами, затвердженими Виконавцем та діючими на дату надання послуг.

16.2. Ознайомити Замовника з Правилами надання кур'єрських послуг, затвердженими Виконавцем.

16.3 Зберігати конфіденційність адресної інформації, таємницю листування і наданих по Договору послуг.

16.4. У випадку неможливості точного і своєчасного виконання своїх обов'язків по Договору, терміново (протягом однієї доби) письмово повідомити Замовника про виникнення і усунення обставин, які заважають виконанню обов'язків по Договору.

Виконавець має право:

16.5. Залучати до надання послуг за Договором третіх осіб, (субпідрядників) зберігаючи повну відповідальність перед Замовником за виконання усіх умов Договору, а також можливих проблем, пов'язаних з персоналом субпідрядника.

16.6. Утримувати відправлення, які знаходяться у Виконавця, до сплати кур'єрських послуг, а також відшкодування витрат, понесених у зв'язку з їх доставкою з вини Замовника, якщо умовами доставки або Договором передбачено здійснення цих платежів до вручення кур'єрського відправлення одержувачу.

16.7. Не починати доставку відправлення до отримання від Замовника або третіх осіб сплати кур'єрських послуг, усіх необхідних документів, а також інформації необхідної для виконання кур'єрських послуг, якщо умовами доставки або Договором передбачена сплата, передача даних документів, інформації, до виконання доставки. Строки доставки відправлення, в такому випадку відповідно збільшуються.

16.8. В одноосібному порядку вносити зміни та доповнення до Тарифів на кур'єрські послуги Виконавця.

Замовник зобов'язаний:

16.9. Забезпечити відповідність своїх кур'єрських відправок вимогам відповідних нормативних актів, а також Правил надання кур'єрських послуг, затверджених Виконавцем.

16.10. Оформляти належним чином всі документи, необхідні для надання послуг по Договору (реєстри, накладні і т.п.).

- 16.11. Власноручно заповнювати накладні на кур'єрські відправлення, підписувати їх. Забезпечити правильність зазначення найменування відправника, одержувача, а також їх адрес, контактних телефонів, іншої інформації, необхідної для здійснення доставки відправлення Виконавцем.
- 16.12. Врахувати в своїх планах і в своїх відносинах з одержувачем відправлення терміни доставки відправлення вказані в Тарифах на кур'єрські послуги Виконавця.
- 16.13. Повідомити одержувача про відправку кур'єрського відправлення.
- 16.14. Зазначити в накладній, дату та бажаний час доставки Одержувачу відправлення за категорією «Терміновий».
- 16.15. Проводити розрахунки з Виконавцем відповідно до умов Договору.
- 16.16. У разі зміни своєї назви, поштових або банківських реквізитів, а також адреси доставки своїх кур'єрських відправлень, протягом однієї доби письмово попередити Виконавця про такі зміни.
- 16.17. У випадку відправки Замовником об'ємного або габаритного вантажу, надати парувальне місце для автотранспортного засобу представників Виконавця та вантажника для завантаження такого відправлення до автотранспортного засобу Виконавця.
- 16.18. При підписанні Договору надати Виконавцеві завірені копії наступних документів:
- свідоцтво про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності або Виписка з єдиного державного реєстру (фізичної або юридичної особи) ;
 - довідка за ЄДРПОУ, Державного Комітету Статистики України;
 - Свідоцтво платника єдиного податку (для фізичної особи підприємця);
 - свідоцтво платника податку на додану вартість (якщо особа є платником ПДВ).

Замовник має право:

- 16.19. Отримувати інформацію про терміни виконання своїх доручень в рамках виконання Договору, а також про причини можливих затримок.
- 16.20. За наслідками кур'єрського обслуговування за звітний період (один календарний місяць) Виконавець, не пізніше 10 числа кожного наступного за звітним місяця, передає Акт здачі-приймання послуг, а Замовник зобов'язаний підтвердити одержання Акта здачі – приймання послуг відміткою у накладній і підписом.
- 16.21. Замовник зобов'язаний протягом двох робочих днів з моменту отримання від Виконавця Акт здачі-приймання послуг підписати його. У разі незгоди Замовника з Актом здачі-приймання послуг. Замовник направляє Виконавцеві мотивовані заперечення спочатку по електронній пошті або по телефону/факсу, та потім додатково надсилає письмові заперечення. Після цього Сторони протягом 5 робочих днів здійснюють заходи щодо врегулювання суперечок і виконання розрахунків шляхом переговорів та складання Акту звірки.

17. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 17.1 Вартість кур'єрських послуг визначається Сторонами в залежності від виду послуг, відстані перевезень і ваги відправок, і вказується у Тарифах на кур'єрські послуги Виконавця.
- 17.2 Замовник здійснює оплату вартості кур'єрських послуг на банківський рахунок Виконавця у відповідності до Акту здачі-приймання послуг, відповідно до рахунку, отриманого у Виконавця, протягом трьох банківських днів з дня підписання Акту здачі-приймання послуг, але в будь-якому випадку оплата Замовником повинна бути здійснена не пізніше 20 числа місяця, що слідує за звітним.
- 17.3. У випадку наявності у Замовника заборгованості за надані йому Виконавцем кур'єрські послуги понад 1 (один) календарний місяць, Виконавець залишає за собою право призупинити надання кур'єрських послуг відповідно до цього Договору. Призупинення послуг здійснюється без додаткового письмового повідомлення з боку Виконавця.
- 17.4. Після сплати Замовником заборгованості перед Виконавцем за надані кур'єрські послуги, надання кур'єрських послуг відновлюється в повному обсязі наступного робочого дня, що слідує за днем отримання Виконавцем суми заборгованості від Замовника.
- 17.5. Замовник має право, за згодою Виконавця, проводити щомісячну передплату кур'єрських послуг у відповідності до цього Договору. У такому випадку за підсумками обслуговування за звітний період сума коштів перерахованих у якості передоплати буде враховуватись в залік наданих послуг.

18. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРИН

- 18.1. За порушення своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства і Договору.

18.2. У разі несвоєчасної оплати послуг, у відповідності з п.п.3.1;3.2 Договору Замовник сплачує Виконавцеві Штраф у розмірі 5% від вартості простроченого платежу та пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми простроченого платежу за кожен день прострочення.

18.3. Виконавець має право припинити надання кур'єрських послуг Замовникові, якщо останнім не проведена оплата у відповідності з п. 3.2. Договору.

18.4. Виконавець несе матеріальну відповідальність за прийняті від Замовника відправлення у розмірі суми оголошеної цінності і не більш того при:

- розкраданні або знищенні;
- втраті;

При доставці даних відправлень з іншими порушеннями, вказаними в п.4.5 Договору, Виконавець несе матеріальну відповідальність у розмірі 200 % сплаченого тарифу і не більш того.

18.5. Виконавець несе матеріальну відповідальність за прийняті від Замовника відправлення у разі оголошення його ціни та складання «ОПISУ вмісту»,

у разі не оголошення ціни відправлення – у розмірі 200 % сплаченого тарифу і не більш того при:

- розкраданні або знищенні;
- втраті;
- врученні не за призначенням або без оформлення;
- відкритті відправлення, або порушення таємниці листування;
- порушенні термінів доставки.

18.6. Виконавець не несе матеріальної відповідальності за внутрішнє вкладення відправлення у випадках, коли упаковка не пошкоджена, а опис вмісту Замовником не оформлявся. Виконавець також не несе відповідальності у випадках, коли при виявленні пошкодження упаковки не був складений акт за участю Виконавця.

18.7. Виконавець звільняється від відповідальності у разі неправильно вказаного найменування одержувача або його адреси.

18.8. У разі доставки відправлення кур'єром на адресу, вказану відправником невірно, або при неправильній вказівці найменування одержувача, кур'єрська послуга у будь-якому випадку вважається виконаною і підлягає оплаті з боку Замовника. Повернення кур'єрського відправлення відправникові підлягає оплаті по категорії відправлення «СТАНДАРТ».

18.9. Виконавець звільняється від відповідальності за не доставку, або невчасну доставку відправлення у випадку, якщо ЗАМОВНИК не скоригував дії Виконавця протягом 1 (одного) робочого дня у відповідь на інформацію від Виконавця (надану по телефону, по факсу, електронною поштою) щодо існування будь-яких фактів, обставин чи причин, які перешкоджають чи унеможливають вільний доступ представників Виконавця до одержувача відправлення.

18.10. Виконавець звільняється від відповідальності за непрямі збитки або особливі види шкоди, зокрема, недоотриману вигоду, що виникає в результаті втрати, пошкодження, несвоєчасної доставки / заборі, доставці за неправильною адресою або не доставці / не одержанні відправлення .

18.11. Виконавець не несе відповідальності за втрату або пошкодження відправлень, що містять готівкові гроші, цінні папери (інші документи, які можуть бути прирівняні до них) а також, заборонені до перевезення речі.

18.12. Виконавець несе відповідальність в рівній мірі, як за свої дії, так і за дії залучених ним субпідрядників.

18.13. У випадку необґрунтованого виклику кур'єра Замовник послуги сплачує Виконавцеві штраф у розмірі 12 гривень за помилковий виклик .

19. ІНШІ УМОВИ

19.1. Всі питання, прямо не врегульовані цим Договором, регулюються у відповідності з діючим законодавством України.

19.2. Сторони надають добровільну повну й безумовну згоду на обробку Одержуючою стороною/Передавальною стороною своїх персональних даних з метою забезпечення виконання зобов'язань за цим Договором в обсязі й у рамках визначених Законом України "Про захист персональні даних".

19.3. Виконавець є платником податку на прибуток підприємств на загальних підставах.

Директор ТОВ «Експрес Мейл»

_____ Крамаренко Д.В.

М.П.

01.11.2011 р.