«Утверждаю» _____
Генеральный директор ООО « МАУ»
Р.В. КАТУЛЬСКИЙ

«04» _____ 2019 года

Регламент возмездного оказания курьерских услуг

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

Настоящий Регламент распространяет свое действие на деятельность Общества с ограниченной ответственностью «МАУ», а также на иные юридические лица и индивидуальных предпринимателей, прямо не поименованные в настоящем Регламенте, но использующие торговые знаки «МАУ», «MAU Courier Delivery», а также «MAU Служба курьерской доставки»

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту – «Договор»). Договор размещен на официальном сайте компании «МАУ» и является публичной офертой в силу положений пункта 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Условия настоящего Регламента действуют с момента приема Исполнителем Отправления для доставки / выдачи в пункте приема-выдачи заказов (далее – ПВЗ). При этом Клиент, заказывая услуги Исполнителя, от своего имени выражает свое полное и безоговорочное принятие согласие с условиями публичной оферты, изложенными в Договоре возмездного оказания курьерских услуг и настоящем Регламенте.

Отправлением понимаются адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и не документарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Накладная – документ, оформленный в четырех экземплярах на каждое Отправление. Накладная содержит исчерпывающую информацию об Отправлении: наименование, вес и контактные номера телефонов Отправителя и Получателя, характер и свойствах Отправления, даты отправления и получения Отправления, информацию о дополнительных услугах, порядок оплаты, уникальный номер и шприх-код.

Накладная оформляется и распечатывается Клиентом в личном кабинете на сайте www.mymau.ru в интеграции с программным комплексом компании «MAU» или заполняется Клиентом собственноручно в офисе MAU или по прибытии курьера MAU. Накладная в обязательном порядке подписывается Отправителем и представителем Исполнителя. Подписывая накладную, Отправитель тем самым подтверждает подлинность указанных контактных данных и информации по характеристике и описанию Отправления: наименование, вес, габаритные размеры, описание, объявленная стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную, подтверждает прием Отправления.

Факт доставки отправления отмечается Получателем. Право выбора оптимального и доступного способа доставки Исполнитель оставляет за собой. Для повышения сохранности Отправления Исполнитель использует дополнительные меры защиты.

Упаковочные материалы Исполнителя имеют уникальный номер, который Отправитель вносит в графу «№ упаковки» в накладной при сдаче Отправления в офисе компании МАУ/ курьеру – представителю компании. Проверка соответствия кодов на упаковке и в накладной проводится уполномоченными сотрудниками Исполнителя на каждом этапе следования Отправления, что позволяет полностью исключить возможность несанкционированной переупаковки Отправлений, таким образом, обеспечить сохранность вложения.

Перечень и стоимости услуг Исполнителя, отраженные в настоящем Регламенте, действуют при условии, если с Клиентом не согласована иная стоимость услуг, установленная в отдельном приложении к Договору.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем без акцептном порядке. Исполнитель публикует измененный Регламент в новой редакции за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя www.mymau.ruНахождения Регламента на официальном сайте Исполнителя достаточно для Клиента, чтобы считать, что он исходит от Исполнителя.

Отслеживание изменений в настоящем Регламенте на сайте Исполнителя Клиент берёт на себя.

Список условных обозначений:

ДС —денежные средства;

ПВЗ — пункт приема-выдачи заказов;

Получатель — конечный получатель Отправления;

Клиент – плательщик по услуге;

Тип заказа «E-commerce» – доставка заказов клиентам компаний дистанционной торговли с возможностью приема денежных средств за товар (наложенного платежа);

Тип заказа «Cargo delivery», « High Speed», « Business Mail» – доставка Отправлений документарного и не документарного характера организациям и частным лицам.

1.1. Забор / досмотр / получение Отправления

Уполномоченный сотрудник Исполнителя в присутствии Клиента вправе досмотреть любое Отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию Отправления, а также на наличие в Отправлении запрещенных к пересылке предметов. По требованию Исполнителя вскрытие производится Клиентом. В случае отказа Клиента во вскрытии Отправления Исполнитель вправе отказать в принятии Отправления и последующей доставки.

Так же уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию государственных властей и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международным законодательством. При этом Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Клиента или его представителя посредством электронной, факсимильной или телефонной связи о наступлении подобного случая.

В исключительных случаях, когда имеется сомнение в целостности вложения (неисправность упаковки или перевязи, создавшая доступ к вложению, расхождение массы фактической с заявленной Отправителем) или когда по внешним признакам можно предполагать повреждения, порчу вложения или наличие вложения, запрещенного к пересылке, или вложения, относящегося к категории опасных, по распоряжению уполномоченного сотрудника Исполнителя Отправления вскрываются и досматриваются Исполнителем. Передавая отправление Исполнителю, Клиент тем самым соглашается с настоящим условием.

Вскрытие осуществляется с таким расчетом, чтобы по возможности упаковка Отправления, пломба, перевязь были сохранены. Вскрытие и досмотр Отправлений осуществляется в присутствии уполномоченного сотрудника Исполнителя.

При вскрытии и досмотре Отправления составляется акт по форме Исполнителя, в котором подробно указывается: наружное состояние Отправления, масса Отправления, а также сведения о том, что было обнаружено при проверке вложения. Кроме того, в акте записывается, какие действия произведены над Отправлением, и то, какой печатью опечатано Отправление.

Если в результате досмотра выявлено, что вложение является запрещенным к пересылке, либо является опасным грузом (правила пересылки которого нарушены Клиентом), Исполнитель вправе отказать Клиенту в дальнейшей пересылке Отправления. При этом расходы по возврату отправления Клиенту несет Клиент, оплачивая стоимость услуг по возврату авансовым платежом.

Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование Отправления, в заявленные Исполнителем сроки доставки Отправления не включаются.

В момент получения Отправления Получатель имеет право вскрыть Отправление и осмотреть вложение, проверить на предмет соответствия Накладной, если иное условие не указано в Накладной.

Описание услуг, условия оказания которых устанавливаются Регламентом, размещены на сайте www.mymau.ru

Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о получении Отправления одним из следующих способов:

- подпись Получателя на ведомостях доставки / бумажной накладной Исполнителя;
- подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования. Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, с дополнительной функциональностью мобильного телефона или без таковой (смартфона, планшетного компьютера и т.п.), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране. Стороны признают возможность применения на ведомостях доставки / накладных Исполнителя аналога собственноручной подписи Получателя как эквивалента собственной подписи. Ведомости доставки / накладные Исполнителя, подписанные и удостоверенные аналогом собственноручной подписи Получателя, считаются документами, имеющими равную юридическую силу с документами, подписанными собственной подписью Получателя, и могут являться письменными доказательствами при рассмотрении дела в суде. Аналогом собственноручной

подписи является электронная подпись Получателя, созданная путем проставления подписи Получателем на специальном оборудовании. В процессе написания на вышеуказанном оборудовании подпись оцифровывается и присоединяется к ведомости доставки / накладной исполнителя. Содержание документа вместе с присоединенной подписью образуют целостный документ, защищенный от внесения изменений и несанкционированного доступа.

1.2. Условия невозможности забора / доставки Отправлений

Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

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

Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отметки о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется прием груза без подписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

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 ограничения со стороны ИАТА (Международной ассоциации авиатранспорта), ИКАО (Международной организации гражданской авиации), каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций;
- Отправление содержит запрещенное к пересылке вложение (включая, помимо прочего, живые организмы, драгоценные металлы в слитках, валюту, ценные бумаги на предъявителя, драгоценные металлы и камни, огнестрельное оружие, его части, снаряжение и боеприпасы, человеческие останки, материалы порнографического характера, а также наркотические вещества и запрещённые медикаменты). Список запрещённых к пересылке Отправлений размещён на сайте www.mymau.ru

Исполнитель на свое усмотрение принимает к перевозке грузы, относящиеся к категории опасных, но исключительно после достижения между Исполнителем и Клиентом соглашения о специальных условиях. При этом Клиент оплачивает дополнительный сбор за доставку Отправления, вложения которого относятся к категории опасных.

1.3. Отслеживание Отправлений

Отслеживание движения Отправлений осуществляется на официальном сайте Исполнителя www.mymau.ru в личном кабинете Клиента, в Call центре МАУ. При интеграционной совместимости информационных баз Клиента и Исполнителя, Клиент может отслеживать Отправления в своей информационной базе.

1.4. Услуги складского хранения *.

После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток плата за хранение Отправлений осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте исполнителя www.mymau.ru Стоимость услуги Хранение зависит от габаритов грузового места и начисляется за каждый календарный день, если иное не предусмотрено Договором.

***п.1.4. действует для всех Договоров по типам доставки. Исключение составляет тип доставки « E-commerce».**

2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «Cargo Delivery», «High Speed», «Business mail»

2.1. Оформление заявки на доставку Отправления

Заявка на доставку Отправления производится Клиентом на официальном сайте Исполнителя www.mymau.ru, посредством функции «Вызов курьера» / в личном кабинете Клиента на сайте Исполнителя посредством функции «Оформить заказ» / посредством интеграции с информационной базой Исполнителя / посредством звонка в офис Исполнителя или письма в адрес электронной почты / непосредственно в ПВЗ (Пункте приема- выдачи) груза Исполнителя.

В Заявке указывается информация: город отправления, город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общая характеристика Отправления, вес Отправления, габариты отправления (упаковки) в сантиметрах, порядок оплаты.

В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной остаётся у Клиента, три других прикладываются к Отправлению.

2.2. Заявки на доставку Отправлений принимаются в следующем порядке:

Санкт –Петербург и РФ

а) Время приема заявок – с 9.00 до 19.00 с понедельника по воскресенье через Call Center, через web сайт круглосуточно

б) Заявки на доставку на следующий день принимаются до 12.00. При этом, забор отправлений производится в день получения заявок до 19.00;

в) Заявки на доставку, поступившие после 12.00, забор по данным направлениям переносится на следующий день

г) Заявки на доставку «день в день» под режимом Express, принимаются до 10:00;

Москва

а) Время приема заявок – с 9.00 до 18.00 с понедельника по пятницу

б) Заявки на доставку на следующий день принимаются до 12.00. При этом, забор отправлений производится в день получения заявок до 19.00;

в) Заявки на доставку, поступившие после 12.00, забор по данным направлениям переносится на следующий день

2.3. Курьерская доставка отправлений по категории срочности по Санкт Петербургу и Ленинградской области

Business MailExpress (дверь-дверь) Доставка корреспонденции до 1 кг в день получения заявки и забора отправления, в срок не позднее 4 часов с момента получения заявки. Данная услуга выполняется в пределах КАД по Санкт-Петербургу;

Business MailNext Day (дверь-дверь) Доставка корреспонденции до 1 кг на следующий день после получения заявки и забора отправления. Данная услуга выполняется по Санкт-Петербургу и Москве в пределах КАД/МКАД

Cargo DeliveryStandard(дверь-дверь) Доставка отправлений(посылок до 25 кг) на следующий день после получения заявки. При этом, забор отправления производится накануне дня доставки. Данная услуга выполняется в пределах г. Санкт-Петербурга;

High Speed12 (дверь-дверь) Доставка корреспонденции до 1 кг ко времени(12-00) на следующий день после получения заявки и забора отправления. Данная услуга выполняется в пределах КАД по Санкт-Петербургу;

High Speed14 (дверь-дверь) Доставка корреспонденции до 1 кг ко времени(14-00) на следующий день после получения заявки и забора отправления. Данная услуга выполняется в пределах КАД по Санкт-Петербургу;

High Speed16 (дверь-дверь) Доставка корреспонденции до 1 кг ко времени(16-00) на следующий день после получения заявки и забора отправления. Данная услуга выполняется в пределах КАД по Санкт-Петербургу;

High SpeedExact time (дверь-дверь) Доставка корреспонденции до 1 кг точно ко времени на следующий день после получения заявки и забора отправления. Данная услуга выполняется в пределах КАД по Санкт-Петербургу;

Cargo DeliveryStart Point(дверь-пвз,пвз-дверь) Доставка отправлений(посылок до 25 кг) на следующий день после получения заявки. При этом, забор отправления производится накануне дня доставки. Данная услуга выполняется в пределах г. Санкт-Петербурга;

Cargo DeliveryStart Point (склад-склад)Доставка отправлений(посылок до 25 кг) на следующий день после получения заявки. При этом, забор отправления производится накануне дня доставки. Данная услуга выполняется в пределах г. Санкт-Петербурга и Москвы

Cargo DeliveryStandard (дверь-дверь) Курьерская доставка отправлений по регионам России

2.4. Условия забора Отправлений.

Норма времени на забор / доставку Отправления общим весом до 25 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с минуты прибытия курьера по адресу до момента забора / доставки Отправления, включая оформление пропуска для входа на территорию, перемещение по территории Клиента, приёмо-сдаточные операции. В случае превышения указанной нормы по вине Клиента (очередь на приём / доставку Отправления, территориальные особенности, неготовность груза к отправке и т.д.) курьер Исполнителя вправе убыть с адреса Клиента / зафиксировав время прибытия в адрес Клиента, ожидать Отправителя / Получателя с целью забора / вручения Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15 минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются между Клиентом и Исполнителем.

Исполнитель принимает и доставляет Отправления в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчёта вложений. Иное (пересчёт внутренних вложений) возможно только в рамках письменно оформленного Дополнительного соглашения Сторон. Ответственность за соответствие содержимого упаковки Накладной несёт Клиент (Отправитель). В случае нарушения упаковки Клиент / Получатель вправе требовать от курьера Исполнителя участия в осмотре Отправления и составления двустороннего коммерческого акта по форме, предусмотренной Исполнителем.

При необходимости отправитель самостоятельно заполняет сопроводительные документы (товарные накладные, описи, счета-фактуры и проч.). Курьер Исполнителя / иной представитель Исполнителя, не имеющий доверенности на представление интересов Исполнителя, не вправе ставить свою подпись во внутренних документах Отправителя.

2.5. Условия доставки Отправлений. Хранения невостребованных Отправлений.

Исполнитель обязуется доставить Отправление в соответствие с заявленными сроками. Срок доставки исчисляется с первого рабочего дня, следующего за днём получения Отправления к доставке.

Отправление доставляется по адресу Получателя, указанному в накладной путём вручения физическому лицу, указанному в накладной, или в адрес ПВЗ Исполнителя, для дальнейшей передачи Отправления Получателю. В отсутствии иных прямых указаний Клиента / Получателя допускается вручение Отправления иному лицу при предъявлении им оригиналов/копий документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в накладной.

Вручение Отправлений юридическому лицу-Получателю осуществляется любому сотруднику или представителю юридического лица. Отправитель может указать сотрудника, являющегося Получателем в организации-Получателе, однако это не влечёт за собой обязательств для курьера Исполнителя поиска указанного сотрудника. Представитель Получателя владеет полномочиями, следующими из доверенности, а также из обстановки, в которой осуществляется вручение Отправления. В том числе, курьер исходит из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной, имеет доступ к печати / штампу, может предъявить служебный пропуск, указывающий на то, что лицо – сотрудник организации-Получателя, а также из иных обстоятельств, из которых могут явствовать указанные полномочия в каждом конкретном случае.

В случае изменения Получателем Отправления адреса доставки Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного в заявке. Срок доставки по новому адресу оговаривается между Получателем и Исполнителем дополнительно.

Отметки о вручении Отправления Получатель проставляет одним из способов, указанных в п.1.1. настоящего Регламента.

При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе исполнителя. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, плата за Хранение осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя www.mymau.ru (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения исчисляется в зависимости от весовых характеристик и габаритных размеров Отправления и начисляется за каждый календарный день

Хранения. При не востребованности Отправления в течении одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения Отправления, Отправление возвращается Клиенту. При этом на Клиента ложится обязанность оплатить Исполнителю расходы, связанные с переадресацией, хранением, уничтожением либо возвратом Отправления, а также повторными доставками. Стоимость услуг Хранения, Возврата, Повторных доставок указана на сайте исполнителя www.mymau.ru. В случае письменного отказа Получателя и Клиента от получения Отправления, либо в случае не востребованности Отправления в срок, более одного календарного месяца, (в том числе отсутствия указания Клиента о Возврате/Пересылке Отправления), право собственности на соответствующее Отправление переходит к Исполнителю.

2.6. Объявление стоимости Отправления

Доставка Отправлений производится по принципу ограниченной ответственности Исполнителя согласно настоящего Регламента. Если, в случае утраты / повреждения Отправления, Клиенту недостаточно выплаты Исполнителя в ограниченном размере, Клиент вправе объявить стоимость отправления и оплатить дополнительный сбор в момент передачи Отправления Исполнителю. Под объявленной стоимостью понимается заявленная Клиентом / Отправителем стоимость вложения Отправления, указанная в накладной на соответствующее Отправление.

Исполнитель оставляет за собой право организовать страхование Отправления в пределах страховой суммы, соответствующей объявленной стоимости Отправления. Под организацией страхования понимается заключение договора страхования, перечисление страховщику страховой премии, уведомление страховщика о наступлении страхового случая, сбор и предоставление страховщику документов, необходимых для принятия решения о наступлении страхового случая. Выгодоприобретателем при наступлении страхового случая при утрате/повреждении соответствующего Отправления является Клиент.

Объявленная стоимость Отправления указывается в пределах действительной документально подтверждённой стоимости его вложения. Объявленная стоимость в случае утраты/повреждения Отправления должна быть подтверждена Клиентом документально.

В случае, если Клиентом не указана объявленная стоимость или занижена ее величина (например,: 10 руб, 20 руб. ит.д. и т.п.), то Исполнитель несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом. При этом, п.8.3. настоящего Регламента не подлежит применению.

Размеры дополнительных сборов за объявление стоимости Отправления указаны на сайте Исполнителя www.mymau.ru

Клиент обязан объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор, если Отправление доставляется по услуге «E-Commerce» , и/или стоимость Отправления равна или превышает 30 000 рублей.

Данный вид сервиса не применим к Отправлениям, содержащим в качестве вложения следующие наименования товаров:

Вложения не документарного характера, бывшие в употреблении;
Алкогольная продукция (любой крепости);
Табак и табачные изделия;
Оружие и военная техника, запасные части к ним;
Транспортные средства;
Погрузочно-разгрузочная техника, дорожно-строительные машины и механизмы;
Зерно, бобовые культуры, мука;
Документы, ценные бумаги;
Произведения искусства;
Сотовые телефоны, радиотелефоны, оборудование беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя н более функциями. Исключение из указанного ограничения составляют Отправления, принятые к доставке по услуге «E-Commerce», которая предусматривает обязательное объявление стоимости Отправления,

Опасные и запрещённые к пересылке Отправления содержатся в перечне на сайте Исполнителя www.mymau.ru

Клиент принимает во внимание свою обязанность по своевременному предоставлению документов, перечень которых устанавливает Исполнитель или страховщик, и необходимых для рассмотрения убытка и принятия решения вопроса о выплате возмещения.

2.5.Требования к упаковке Отправлений.

Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления, соответствующую характеру вложения, условиям доставки и продолжительности в пути, исключая возможность повреждения вложения при

обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения упаковки, а так же порчи других Отправлений и причинения какого-либо вреда Исполнителю.

Клиенту рекомендовано обеспечивать Отправления следующей упаковкой, соответствующей характеру вложения:

Документы

- Бумажные (картонные) конверты МАУ, коробки;

«Мелкая» бытовая техника до 2-х кг (телефоны, планшетные компьютеры, ноутбуки, утюги, фены, фотоаппараты и так далее), полиграфия (книги, буклеты, печатная продукция)

- Короба из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта, крафтпакетов, пупырчатой пленки, или любым другим наполнителем, обеспечивающим сохранность ТМЦ, по внутреннему периметру коробки и между вложениями, если едениц товара более одной в коробке;

«Средняя и крупная» бытовая техника, сантехника (раковины, унитазы, ванные, душевые кабины), керамическая плитка, посуда (стеклянная, фарфоровая, металлическая), мебель, стоительные и отделочные материалы, спортивное, производственное, медицинское, промышленное оборудование, изделия из хрупких материалов (стекло, керамика, фарфор, хрусталь и т.д. и т.п.), предметы интерьера (люстры, картины, подсвечники, сувенирная продукция). Грузы, требующие вертикальной перевозки.

- на деревянном Евро поддоне в обрешетке: коробки из гофркартона с амортизационными прокладками из пенопласта или пупырчатой пленки не менее 3-х слоев или Крафт пакетов по внутреннему периметру коробки и между вложениями, если единиц товара более одной в коробке;

Одежда, текстиль, кожгалантерея, галантерея

- пакеты, коробки из гофркартона без перегородок, мешки;

Обувь, запасные части, канцелярские товары, бижутерия, детские игрушки, косметика (шампуни, крема, и т.д. и т.п.), бытовая химия, медикаменты в жидком виде

-коробки из гофрокартона без перегородок, каждая товарная единица в индивидуальной упаковке, либо обернута амортизационным материалом, крафтпакет, пенопласт/воздушно-пузырьковая пленка не менее 3-х слоев;

Растения, саженцы и т.п.

-Короба, обеспечивающие вертикальную перевозку.

В случае несоблюдения Клиентом настоящих рекомендаций по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждения вложения, предусмотренного разделом 8 настоящего Регламента.

3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «E-Commerce»

3.1. Описание услуги

Описание услуги представлено на сайте Исполнителя www.mymau.ru

Услуга «E-Commerce » предоставляется только для оказания курьерских услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим продажу товаров дистанционным способом. Услуга действует только для Отправлений, вес которых не превышает 25 кг (расчетный вес, то есть наибольший объемный или фактический).

Размер дополнительного сбора за объявление стоимости составляет 0,5 %.

Объявленная стоимость Отправления указывается в пределах действительной документально подтверждённой стоимости его вложения. Объявленная стоимость в случае утраты/повреждения Отправления должна быть подтверждена Клиентом документально.

В случае, если Клиентом не указана объявленная стоимость или занижена ее величина(например: 10 руб, 20 руб. ит.д. и т.п.), то Исполнитель несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом. При этом, п.8.3. настоящего Регламента не подлежит применению.

В случае, если вес Отравления превышает 30 кг, расчет производится по услуге « Heavy Cargo».

3.2. Заключение Договора

Заключение Договора в письменной форме – обязательное условие работы с компаниями, осуществляющими продажу товаров дистанционным способом. При заключении договора оговариваются тарифы, размер сбора за расчетно-кассовое обслуживание (РКО), Условия взаиморасчетов.

Получить информацию справочного характера, информацию о тарифах, заключить договор можно: на сайтеwww.mymau.ru отправив запрос по электронному адресу в офис Исполнителя

Варианты сотрудничества

Клиент может самостоятельно доставить товар до ПВЗ Исполнителя, либо заказать приемку Отправления Исполнителем в конкретном городе (приемка отправления со склада/офиса Клиента оплачивается отдельно от услуги по доставке/выдаче Отправлений Исполнителем),

Доставка может быть осуществлена путем:

- выдачи Отравлений из офиса/склада Исполнителя (режим склад-склад/самовывоз Получателем);

- доставка Отравлений по адресу Получателя (режим склад-дверь/доставка до двери).

3.3. Оформление заказов для доставки

Оформление заказов возможно 2-мя способами:

- Первый способ: оформить заказы и распечатать к ним накладные на сайте в личном кабинете на сайте Исполнителя www.mymau.ru, указав следующую обязательную информацию для успешного оказания услуги Исполнителем.

Название	Описание
Номер Отправления	Номер заказа по данным ИМ
Город Получателя	
Получатель	Наименование компании-получателя (для юридических лиц) либо ФИО получателя (для частных лиц)
ФИО Получателя	Может совпадать с полем «Получатель», если это физ.лицо
Адрес Получателя	Указывается адрес доставки или адрес ПВЗ (при желании Клиента получить Отправление в офисе Исполнителя)
Код ПВЗ	Код ПВЗ Исполнителя при доставке со склада
Телефон Получателя	Список телефонов Получателя
Дополнительный сбор за доставку с Получателя	Ед.измерения: руб. Если по условиями Договора доставку должен оплатить Получатель, то в накладной сумма за доставку прибавится к стоимости реализуемого Клиентом Получателю товара автоматически. Примечание: Исполнитель всегда возвращает Клиенту отправление, если Получатель отказывается от оплаты Дополнительного сбора Исполнитель гарантирует возврат доп.сбора за доставку с Получателя только в случае положительной доставки
Истинный продавец	указывается название Интернет-магазина (если юридическое лицо отличается от названия ИМ)
Порядковый номер места	
Вес места, кг	Единица изм. кг, при необходимости перевести в граммы
Длина места, см	Используется для расчета объемного веса
Ширина места, см	Используется для расчета объемного веса
Высота места. см	Используется для расчета объемного веса
Описание места	Описание места
Код товара / артикул	Код передаваемого товара по базе ИМ
Наименование товара	Название передаваемого товара
Стоимость единицы товара	Стоимость единицы товара, руб.
Оплата с Получателя за единицу товара	Ед_измерения - руб. Сумма, которую нужно взять с Получателя за товар. Если по условиям Договора Доставку должен оплатить Получатель, то в накладной сумма за доставку прибавится к налаженному платежу автоматически.
Вес товара, кг	Вес товара
Количество, шт.	Количество товара
Комментарии	Указываются нестандартные характеристики Отправления
Объявленная стоимость	Ед.изм., руб. Стоимость передаваемого Получателю товара

- Второй способ: оформление массовых заказов осуществляется автоматически

Исполнитель предоставляет возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет Клиенту добавлять заказы

на доставку и отслеживать движение и местонахождение Отправления в своей системе. Для осуществления интеграции необходимо ознакомиться с описанием на сайте www.mymau.ru

Прием Отправлений от Клиента осуществляется на основании Акта приёма-передачи или электронного файла с информацией о передаваемых посылках. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством посылок, либо обнаружения факта повреждения посылок Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлении.

Уполномоченный сотрудник Исполнителя в присутствии Клиента оправе досмотреть любое Отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию Отправления, а также на Наличие в Отправлении запрещенных к пересылке предметов. Вскрытие производится Клиентом. В случае отказа Клиента во вскрытии Отправления Исполнитель вправе отказать в принятии Отправления для последующей доставки. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемом Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международным законодательством. При этом Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Клиента или его представителя посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи о наступлении подобного случая.

Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование Отправления, в заявленные Исполнителем сроки доставки Отправления не включаются.

В рамках настоящего Регламента Клиент гарантирует:

- самостоятельно информировать Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Российской Федерации. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению обязанности по оплате донных расходов возлагаются на Клиента.

К Отправлению, подлежащему доставке за пределы Российской Федерации, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления;

- предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей;

- упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру Отправления, Исполнитель не несёт ответственность за целостность и сохранность Отправления.

При доставке Отправления Получатель имеет право:

- вскрыть Отправление и осмотреть вложения.

При необходимости Клиент должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы: примерка, выборочная доставка, вскрытие запрещено.

3.4. Доставка Отправлений Получателю

Заказ поступает в офис Исполнителя в городе-получателе.

При выдаче Отправлений из офиса Исполнителя (на условиях самовывоза Получателем):

Если указан мобильный телефон Получателя:

- в день поступления Отправления в ПВЗ Получателю уходит смс-сообщение о прибытии Отправления, с адресом и временем работы офиса. Если Получатель не приходит за отправлением в течение 2 (двух) рабочих дней, то осуществляется повторное автоматическое уведомление каждые 3 (три) рабочих дня до истечения срока хранения.

Если указан городской телефон Получателя:

- операторы call-центра Исполнителя уведомляют о прибытии отправления в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления Отправления в ПВЗ

Если заказы оформлены с доставкой до адреса Получателя (на условиях «доставка до двери»);

- Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений (если данная услуга заказана Клиентом) в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления Отправления в город-получатель и согласовывает с Получателем дату и места доставки. Если данная услуга Клиентом не заказана, то Отправление выдается на доставку без предварительного согласования с Получателем Отправления. В случае, если Отправление не доставлено по вине Получателя и требуется повторный выезд курьера, взимается дополнительный сбор.

Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки. В случае запроса со стороны Получателя Отправления об изменении адреса доставки, Отправление может быть доставлено по новому адресу, указанному Получателем.

В день доставки Получателю отправляется смс-уведомление с указанием времени и адреса доставки, номера телефона курьера. В случае возникших сложностей по доставке ранее согласованных к доставке Отправлений, со стороны Исполнителя Получателю отправляется смс-уведомление с информацией о переносе даты доставки.

В случае невозможности связаться с Получателем и доставить ему Отправление, Исполнитель информируют Клиента об этом по электронной почте. К письму прилагается электронный файл с указанием номеров Отправлений, которые Исполнитель не может доставить по причине отсутствия связи с Получателем. Клиент в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения письма должен предоставить информацию о новом адресе и телефоне Получателя, переслав обновлённый файл Исполнителю, либо проинформировать сотрудников Исполнителя о невозможности получения новых данных Получателя.

После доставки курьер или оператор Исполнителя вносит в базу информацию о том, когда Отправление было доставлено (детали доставки). В случае частичной доставки по заказу указывается дополнительный статус «выборочная доставка» и вносится детализация по доставленным вложениям. После истечения срока хранения Отправление подлежит возврату Отправителю.

3.5. Осуществление возвратов

Возврату подлежат Отправления, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет I4 календарных дней, если иное не предусмотрено Договором), либо осуществлена выборочная доставка (выборочный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Клиента.

В Договоре прописывается периодичность формирования списка Отправлений, подлежащих возврату. Согласно выбранной периодичности Исполнитель отправляет Клиенту по электронной почте список Отправлений (ведомость), которые подлежат возврату. В ведомость включены накладные с конечными статусами: не вручен возврат, вручен, частичная доставка, а так же Отправления, по которым истек срок хранения. Клиент должен ознакомиться с файлом и предоставить решение по согласованию возврата в течение суток, с момента отправления письма Исполнителем. Клиент может исключить из списка Отправления, которые временно не подлежат возврату, при этом обязательно указать причину исключения:

- предоставление верных контактных данных Получателя,
- увеличение срока хранения (условия платного хранения указаны на сайте www.mymau.ru
- прочее (необходимо пояснение причины).

В случае, если ответ на письмо не будет предоставлен в течение суток, Исполнитель оставляет за собой право считать ведомость согласованной. По согласованным Отправлениям Исполнитель оформляет консолидацию и создает единую сопроводительную накладную. Возврат осуществляется по данной накладной с приложением списка заказов,

Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов, возвращаемых по данной накладной заказов. В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

3.6. Отслеживание заказов

Отслеживание этапов доставки Отправления осуществляется на официальном сайте Исполнителя www.mymau.ru При интеграции информационных баз Клиента и Исполнителя Клиент может отслеживать состояния заказа в своей собственной информационной базе.

3.7. Услуги по приёму ДС в счет оплаты стоимости товара Получателем.

Исполнитель оказывает услуги по приему денежных средств в счет оплаты стоимости товара Получателем, с последующим перечислением денежных средств Клиенту. Тарифы на данную услугу размещены на сайте Исполнителя www.mymau.ru

При передаче Отправления Получателю курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме, указанной в соответствующей накладной на Отправление. В случае забора Отправления в ПВЗ Получатель может оплатить стоимость товара наличными в офисе.

Оплата стоимости товара безналичным способом:

- с использованием банковских карт и системы бесконтактных платежей (NFC) возможна как в отдельных офисах Исполнителя , так и курьеру при получении Товара.
- оплата стоимости товара с использованием безналичного расчета возможна лишь при наличии письменного согласия Клиента на оказание данной услуги Исполнителем. Стоимость услуг Исполнителя

по приему денежных средств в счет оплаты стоимости товара Получателем с использованием Безналичных расчетов отличается от расчетов с использованием наличных расчетов и указана на сайте www.mymau.ru

- онлайн оплата на сайте Исполнителя www.mymau.ru

В целях оказания Исполнителем услуг по приему денежных средств в счет оплаты стоимости Товара Получателем, Клиент обязуется в момент передачи Отправления, направить Исполнителю информацию о товаре, предусмотренную ст. 4.7. Федерального Закона от 22.05.2003 года №54-ФЗ « О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и/или расчетов с использованием электронных средств платежа». При этом Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по доставке соответствующего Отправления и приему денежных средств от Получателя, до получения информации, предусмотренной настоящим пунктом.

В случае, если по вине Клиента (неисполнение обязанности, предусмотренной настоящим пунктом) исполнитель будет привлечен к ответственности органами государственной власти, за нарушение требований Федерального закона №54-ФЗ от 22.05.2003 года, Клиент обязуется в течении 5-ти банковских дней возместить Исполнителю штрафные санкции в размере, указанном в соответствующем Акте органа государственной власти.

3.8. Забор заказов из офиса/склада Клиента

Стоимость услуг по приему Отправлений из офиса/склада Клиента в городе-отправителе указана на сайте Исполнителя www.mymau.ru

Для приема Отправления со склада Клиента, Клиенту необходимо оформить заявку на вызов курьера посредством функции сайта «Вызвать курьера» www.mymau.ru или по телефону единой справочной, указанному на сайте www.mymau.ru

3.9. Услуги складского хранения

После 14-ти календарных дней, начиная с 15-х суток плата за хранение Отправлений осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя www.mymau.ru (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день, если иное не предусмотрено Договором,

3.10. Сортировка партии товаров по направлениям

Исполнитель по заказу Клиента может осуществлять сортировку Отправлений по направлениям (городам/адресам) доставки по тарифам, размещенным на сайте Исполнителя www.mymau.ru

3.11. Примерка на дому

Исполнитель оказывает услугу «Примерка на дому». Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут). За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор , размер которого указан на сайте Исполнителя www.mymau.ru.

Во время передачи Отправления Получатель может отказаться от одной или нескольких позиций. При полном или частичном отказе от товара Получателем услуги Исполнителя оплачиваются Клиентом полностью, согласно утвержденным тарифам.

3.12. Подъём на этаж

Отправления весом более 10 кг (объемного или физического) доставляются до подъезда здания.. Услуга предоставляется по тарифам, размещённым на сайте Исполнителя (дополнительная услуга - «Подъем на этаж») www.mymau.ru

3.13. Выборочная доставка

Во время доставки Отправления Получатель может отказаться от одной или нескольких позиций в заказе, во внутреннем вложении Отправления..

3.14. 250 Услуга согласования с Получателей времени доставки

До осуществления доставки Исполнитель совершает Получателю звонок или смс-уведомление для согласования времени и даты доставки.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СБОРОВ

4.1. Сборы

Отправления свыше 30 кг.

Негабаритные Отправления. При доставке негабаритного Отправления, размер одной из сторон которого превышает 1,5 м, если Отправление не является объемным, тариф увеличивается на 30 %. Стоимость и возможность доставки Отправления, размер одной из сторон которого превышает 2,2 м, согласовывается дополнительно при размещении заявки.

Отправление опасных грузов. Стоимость доставки Отправлений из «Перечня опасных грузов», действующем на основании «Процедуры приёма к отправлению опасных грузов», увеличена в 1,5 раза. Список опасных грузов размещен на сайте www.mymau.ru

Повторная поездка. Если по вине Клиента не был осуществлен забор / доставка Отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовалась повторная поездка Курьера, то плательщиком по Накладной оплачивается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

Удаленный район. Когда забор или доставка Отправления Курьером осуществляется из/в удаленный район города, взимается дополнительная плата. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

4.2. Дополнительные услуги

Фулфилмент - комплектация заказов товарами со склада ООО «MAU» и комплекс других складских и погрузо-разгрузочных операций в добавление к стандартной доставке. Услуга «фулфилмент» оказывается на основании отдельного Договора;

Прием и доставка отправлений в воскресенье, праздничные дни и вечернее время (после 18.00);

Упаковка Отправлений;

Аренда курьера;

Хранение Отправления на складе Исполнителя;

Прием и доставка Отправлений в удаленный район города Отправителя / Получателя.

СМС-уведомления;

Подъем на этаж;

Увеличение ответственности путем объявления стоимости груза;

Доставка лично в руки;

Услуга согласования с Получателем времени доставки;

Скан документов;

Подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования.

Печать накладных;

Фото накладной, документов;

Подробное описание, порядок и стоимость оказания дополнительных услуг размещены на сайте Исполнителя www.mymau.ru

5. СРОКИ И ВРЕМЯ ДОСТАВКИ

5.1 Сроки доставки отражены на сайте Исполнителя www.mymau.ru Сроки исчисляются в рабочих днях. День приема отправления не учитывается в исчислении срока доставки.

При этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны Исполнитель гарантирует уведомление Клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления сообщения на электронный адрес Клиента.

5.2. В декабре Исполнитель оставляет за собой право изменить сроки доставки Отправлений а сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с Клиентом.

5.3 При описанных ситуациях доставка Отравления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

За доставку после 18:00 час., в воскресенье и праздничные дни, взимается 250,00 руб. к основному тарифу.

6. РАСЧЁТЫ ОПЛАТЫ И ТАРИФИКАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ

6.1. Исполнитель осуществляет расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчет объемного веса производится по формуле: длина (см) х ширина (см) х высота (см) / 5000.

6.2 Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов.

6.3 Клиент оплачивает или возмещает в пользу Исполнителя все платежи за доставку Отправления и его хранение либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости Отправления для доставки согласно положениям настоящего Регламента.

7. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ИЗМЕНЕНИЯ

7.1 Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке изменять тарифы на перевозку, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя www.mymau.ru. Клиент подтверждает, что нахождения изменений на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

7.2. Все цены, указанные в настоящем Регламенте, действительны на отправки, если иное не установлено а Приложении к Договору возмездного оказания курьерских услуг

7.3 Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки за объем отправок в соответствии с системой скидок, опубликованной на сайте Исполнителя www.mymau.ru

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Договорные отношения между Исполнителем и Клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя является ограниченной (ч. 2- ст. 400 Гражданского кодекса Российской Федерации).

8.1 Исполнитель несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Получателю товара в размере 0,2% от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 20 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

8.2. Исполнитель несет ответственности за задержку в доставке Отправления в размере 3% за каждый рабочий день просрочки от стоимости доставки, но не более стоимости услуг по доставке соответствующего отправления;

8.3. Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого не была объявлена, и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) отправлёния - в размере стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего отравления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением, а Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей;
- в случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправления - в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного и утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 50,00 рублей.

8.4 Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого была объявлена, и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

- в случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления - в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной Стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления;
- в случае утраты (недостачи) части Отправления или частичного его повреждения - в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

8.5 Клиент обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор, в случае если стоимость вложения Отправления составляет 50 000,00 рублей и выше

Не объявление Клиентом стоимости отправления и/или неоплата им обязательного сбора за объявленную стоимость Отправления влечет за собой ответственность Исполнителя в соответствии с п. 8.3. Регламента.

8.6. Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие реальную стоимость Отправления и права собственности Клиента на Отправление. В случае повреждения Отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Клиент предоставляет заключение экспертной организации.

8.7. Исполнитель не возмещает Клиенту упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента.

8.8. Клиент в полном объеме возмещает причиненные Исполнителю убытки, если при сдаче Отправления к доставке не заявил о том, что вложение относится к категории опасных или запрещенных, а также в случае, если Клиент не обеспечит возложенную на нетто обязанность по упаковке опасных грузов в соответствии с требованиями правил перевозки опасных грузов. В случае, если Клиент передал Исполнителю для

доставки отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещённый либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным либо авиатранспортом, не заявив об этим Исполнителю, Клиент возмещает Исполнителю причинённые убытки, связанные с передачей такого Отправления Исполнителю в полном объеме.

9. ГАРАНТИИ КЛИЕНТА

9.1. Все сведения, представленные Клиентом или его представителями, являются полными, точными и достоверными. Если сведения, предоставленные Клиентом или его представителями, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления мажет быть осуществлена только при условии компенсации Клиентом расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на дополнительные услуги, установленными в пункте 4 настоящего Регламента;

9.2. Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Исполнителя, то время ожидания курьера оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги, установленными в пункте 4 настоящего Регламента;

9.3. К отправлению, подлежащему доставке за пределы Российской Федерации, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления;

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

9.5. Самостоятельно информировать Получателя отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Российской Федерации. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на Клиента;

9.6. Предпринять необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки отправления к месту его приема Исполнителем;

9.7. Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности. Клиент вправе воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в части упаковки отправления (коробки, обрешетка и т,д.);

9.8. Упаковка Отправления соответствует характеру вложения (смотреть п.2.4. регламента). В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления. В случае сомнения Клиента относительно соответствия упаковки вложению в Отправление при наступлении факта причинения ему ущерба, он вправе обратиться за свой счет в соответствующую организацию к эксперту, в целях проведения экспертизы. Рекомендации по упаковке Отправлений размешены на сайте Исполнителя www.mymau.ru

9.9. Накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательного для исполнения;

9.10. Обеспечение свободного доступа к адресу (Месту) приема Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности;

9.11. Клиент, осуществляющий продажу товаров дистанционным способом, гарантирует Исполнителю, что несет согласие Получателя Отправления, на обработку его персональных данных;

9.12. Согласие Клиента / физического лица на обработку его персональных данных, подтверждается Клиентом путём акцепта Договора возмездного оказания курьерских услуг, размещенного… на официальном сайте Компаний МАУ. Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки и/или Получатель, получая доставленное от отправителя Отправление, тем самыми от собственного имени дает Исполнителю свое согласие на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных (а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), в том Числе на их обработку и хранение в информационных системах персональных данных Исполнителя, сроком на 3 года;

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

9.14. В целях исполнения Договора Исполнителем (оказание услуг, описанных в настоящем регламенте), Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей отправлений. Клиент, делая заявку на доставку Отправления, и передавая Исполнителю Отправление, гарантирует, что получил и имеет согласие Получателя на сбор, хранение, передачу и уничтожение, а также обработку

его персональных данных, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом.

9.15. Передавая Отправление Исполнителю, Клиент гарантирует, что:

-Отправление не содержит предметов, запрещенных к перевозке, перечисленных в Приложении 17 Технической инструкции ИКАО либо в национальных, либо международных нормативных документах, или требованиях Исполнителя, регулирующих безопасность воздушных перевозок. Исполнитель указывает полную и достоверную информацию о вложениях в Отправлении в накладной Исполнителя или других сопроводительных документах, что не умаляет обязательств и ответственности Клиента.

-Отправления могут быть досмотрены в целях обеспечения безопасности, и клиент соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, и содержимое Отправления проверено в любой момент в целях безопасности.

10. НЕЗАВИСИМЫЕ ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по договору и настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независящими от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т п.;
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления Накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке) (перечень размещен на сайте Исполнителя www.mymau.ru
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);
- факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложения в Отправление;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты/ адреса получения / экспресс-доставки Отправления по инициативе Клиента / Получателя;
- причиненный клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

13. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ

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

13.2. Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30 календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя;

13.3. Основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо не сохранности Исполнителем Отправления, Акт не составляется;

13.4. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10 рабочих дней с момента получения претензии;

13.5. В случае неурегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга в порядке, установленном действующим гражданско-процессуальным и арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

14. НЕЗАВИСИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ

14.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента никак не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента;

14.2. Клиент и Исполнитель подтверждают, что условия Регламента не ущемляют законных прав Клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Исполнителем (а том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).