

Регламент ООО «БИ-С»

1. ПОНЯТИЯ

В настоящем документе следующие понятия имеют следующие значения:

- **ООО «БИ-С» / "City Express" (сокращенно "СЕ")** – компания (Исполнитель по Договору) со всеми своими обособленными уполномоченными представителями, а также агентами и др., действующими в соответствии с заключенными с ООО «БИ-С» договорами, официально осуществляющие свою деятельность в одной сети под знаком обслуживания "City Express".
- **"Регламент"** – основной документ, определяющий правила оказания Услуг по доставке, а также порядок взаимодействия СЕ и Заказчика при оказании таких Услуг.
- Условия настоящего Регламента не применяются при оказании транспортно-экспедиционных услуг, услуг по перевозке грузов, а также аренде автомобиля. Услуги по перевозке грузов с оформлением транспортной накладной, транспортно-экспедиционная деятельность с оформлением поручения экспедитору и экспедиторской расписки оказываются исключительно в рамках отдельного договора на оказание соответствующего вида услуг (перевозка или транспортно-экспедиционная деятельность).
- **"Прайс-лист"** – документ, определяющий стоимость оказываемых СЕ Услуг.
- **"Тариф"** – совокупность условий доставки, определяющих ее стоимость и позволяющих в зависимости от вида доставки выбрать ее оптимальный срок. Все Тарифы указаны в Прайс-листе.
- **"Сроки доставки"** – могут быть установлены как в рабочих днях, так и в часах, зависят от вида доставки и выбранного заказчиком Тарифа, порядок исчисления сроков указывается в Прайс-листе.
- **"Курьерские услуги"** – услуги по экспресс-доставке Отправлений.
- **"Почтовые услуги"** – услуги по экспресс-доставке Почтовых отправлений.
- **"Услуги"** – услуги по доставке Отправлений (Грузов), включая курьерские и почтовые, а также сопутствующие дополнительные услуги, связанные с доставкой.
- **"Действующий Регламент", "Действующий Прайс-лист"** – Регламент и Прайс-лист СЕ, действующие на момент оказания Услуг.
- **"Отправление" ("Груз")** – документы и товары, предназначенные для доставки.
- **"Почтовое Отправление"** – Отправление, относящееся к почтовому в соответствии с Федеральным законодательством и условиями настоящего Регламента.
- **"Регистрируемые почтовые отправления"** – все почтовые отправления, принимаемые СЕ, т.е. отправления, принимаемые от Отправителя по квитанции (сопроводительному документу) и вручаемые получателю под роспись. При отправке почтовых отправлений обязательно указание адреса Отправителя.
- **"Виды почтовых отправлений"** – письмо и посылка.
- **"Письмо"** – вид почтового отправления, вложением которого являются документы или другая бумажная продукция, максимальный вес которого не должен превышать 0,5 кг.
- **"Посылка"** – вид почтового отправления, вложением которого является любое документальное вложение (с весом более 0,5 кг) либо товарное вложение с максимальным весом до 31,5 кг. либо документальное/товарное вложение весом более 31, 5 кг., если условия перевозки и характер вложения позволяют доставить такое вложение, и такая доставка была предварительно согласована с сотрудниками СЕ.
- **"Категории почтовых отправлений"** – почтовое отправление с объявленной ценностью и почтовое отправление без объявленной ценности.
- **"Почтовое отправление с объявленной ценностью"** – Почтовое отправление, принимаемое с оценкой стоимости вложения, определяемой Отправителем, при этом объявленная стоимость не может превышать действительной стоимости вложения. При отправке такого Отправления должна быть оформлена "Опись вложения" и/или подробно заполнена графа "Описание вложение" сопроводительного документа. Такое Отправление должно быть застраховано в порядке, указанном в главе 5 настоящего Регламента.
- **"Почтовое отправление без объявленной ценности"** – Почтовые отправления, которые приняты к доставке без установленной Отправителем стоимости вложения.
- **"Доставка с описью вложения"** – по желанию Отправителя почтовые отправления могут пересылаться с описью вложения, оформленной в виде отдельного документа.
- **"Доставка с уведомлением о вручении"** – курьерские и почтовые отправления, при передаче которых для доставки Заказчик поручает за дополнительную плату сообщить ему о вручении/невручении отправления.
- **"Доставка до востребования"** – доставка почтовых отправлений, вручение которых осуществляется в офисе Исполнителя при предъявлении документов, удостоверяющих личность. При оформлении таких Отправлений в Сопроводительном документе необходимо указать фамилию, имя, отчество Получателя, его контактные телефоны (по возможности), город/населенный пункт, в котором должно быть осуществлено вручение такого Отправления Получателю. Доставка «до востребования» возможна не по всем направлениям. Актуальные данные необходимо уточнять при размещении Заказа у сотрудников СЕ.
- **"Международная опись вложений"** – документ, заполняемый Заказчиком, при оформлении международной доставки, в установленной форме, содержащий обязательную к международной доставке информацию (цель вывоза/ввоза, наименование, описание, количество и стоимость товаров).
- **"Документ(-ы)" (как вложение в Отправление)** – любая информация на бумажных носителях, не имеющая товарной стоимости.
- **"Товар(-ы)" (как вложение в Отправление)** – предметы и материалы, имеющие товарную стоимость.
- **"Сопроводительный документ" (накладная)** – официальная форма документа Исполнителя, который оформляется при приеме Отправления для его доставки Получателю, в случае страхования (отправки в категории с объявленной ценностью), при условии заполнения необходимого раздела и оплаты страхового взноса, является официальным документом, признаваемым Страховщиком, в качестве подтверждения заключения договора страхования

соответствующего Отправления; при оказании почтовых услуг приравнивается к квитанции. Не используется при оказании услуг по перевозке грузов и/или транспортно-экспедиционной деятельности, аренде автомобиля.

- **"Заказ"** – поручение Заказчика (Клиента) на оказание последнему Услуг, оформленное через сайт www.cityexpress.ru, устно по телефонам СЕ, электронной почте, непосредственно в офисе СЕ.
- **"Ложный вызов"** – отмена Заказа в момент прибытия курьера по адресу Отправителя либо после того, как курьер покинул офис СЕ.
- **"Отправитель"** - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), фамилия которого внесена в графу "Фамилия отправителя" сопроводительного документа; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частного лица, действующего в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), фамилия которого внесена в графу "Фамилия отправителя" сопроводительного документа.
- **"Получатель"** - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), фамилия которого внесена в графу "Фамилия получателя" сопроводительного документа; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частное лицо, действующее в силу должностного положения, договора, письма, доверенности или поручения), фамилия которого внесена в графу "Фамилия получателя" сопроводительного документа. В зданиях с пропускной системой – секретарь-ресепционист, сотрудник экспедиции, службы безопасности или вахтер.
- **"Заказчик", "Клиент"** – лицо, имеющее обязательства перед СЕ по оплате Услуг.
- **"Расчетный период"** – период, по итогам которого выставляются отчетные бухгалтерские документы. Расчетный период в течение каждого календарного месяца устанавливается равным периоду с первого по десятое число, периоду с одиннадцатого по пятнадцатое число, периоду с шестнадцатого по двадцатое число и периоду с двадцать первого по последнее число календарного месяца.
- **"Договор"** – договор на оказание услуг по доставке, заключенный между Клиентом (Заказчиком) и СЕ (Исполнителем) в бумажном виде.
- **"Оферта", «Публичная оферта»** – публичное предложение СЕ, адресованное любому физическому или юридическому лицу и размещенное на сайте www.cityexpress.ru, заключить договор на доставку Отправлений. Акцепт Оферты происходит в порядке, указанном непосредственно в самой Оферте.

2. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

2.1. Условия Регламента обязательны для исполнения сотрудниками СЕ.

2.2. Клиент при взаимодействии с СЕ берет на себя обязательство следовать условиям Регламента. При заключении Договора/акцепта Оферты подпись Клиента на формулярах СЕ автоматически означает его полное и безоговорочное согласие с условиями Договора/Публичной оферты и дополнительным подтверждением того, что оказание Услуг будет осуществляться на условиях, определенных действующим Регламентом. Действующий Регламент является основным документом, регулирующим отношения между СЕ и Клиентом.

2.3. Вносить изменения и дополнения в Регламент полномочен только Генеральный директор ООО «БИ-С». Прайс-лист СЕ (в дальнейшем - Прайс-лист) является неотъемлемой составной частью Регламента. Регламент и Прайс-лист действуют с даты их утверждения Генеральным директором ООО «БИ-С» до даты, предшествующей дню утверждения их новых версий. Действующие Регламент, Прайс-лист и адреса пунктов приема Отправлений опубликованы в Интернете, адрес сайта: www.cityexpress.ru. По просьбе Клиента ему может быть предоставлена электронная, факсимильная или печатная версия действующего Регламента и Прайс-листа.

2.4. СЕ оказывает Услуги, осуществляя следующие виды доставки:

- Местная доставка - доставка в пределах одного населенного пункта (доставка в пределах одного города);
- Доставка по области – доставка в пределах одного субъекта РФ;
- Междугородная доставка – доставка между населенными пунктами различных субъектов РФ, значащиеся в Прайс-листе;
- Международная доставка – доставка Грузов в страны мира, значащиеся в Прайс-листе.

2.5. СЕ берет на себя обязательство по доставке Отправлений Получателю, имя которого указано в сопроводительном документе, по адресу доставки, указанному в нем, согласно срокам, указанным в Прайс-листе, где это выполнимо. СЕ вправе отказать в предоставлении услуги почтовой доставки, если такая услуга не предусмотрена в Прайс-листе СЕ либо ее надлежащее исполнение не представляется возможным.

2.6. Клиент должен дополнительно известить сотрудника СЕ о любых изменениях в Заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как курьер с Отправлением покинет Отправителя.

2.7. Курьер может ожидать получения Отправления у Отправителя не более 1 часа только при местной доставке по тарифу ПРАЙМ в пределах г. Москвы и г. Санкт-Петербурга, если иное дополнительно не согласовано Сторонами. При этом время ожидания менее 30 минут не оплачивается, 30 минут и более – подтверждается дополнительной подписью Отправителя и оплачивается согласно Прайс-листу. В остальных случаях ожидание может составлять не более 15 минут, после чего курьер вправе уехать, при этом Стороны согласовывают дальнейшие действия дополнительно.

2.8. В Сопроводительном документе и на упаковке должен стоять адрес Получателя: для внутрироссийских Отправлений – на русском языке, для международных грузов – печатными латинскими буквами. Отправитель должен разборчиво указать полные адресные данные Получателя: а) название компании или организации; б) имя и фамилию Получателя; в) название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры; г) город, с указанием индекса или почтового кода; д) страну (только для международных Грузов); е) городские номера телефонов (для междугородных – с указанием телефонного кода города, для международных – телефонного кода страны и города), а также адресные данные и ФИО Отправителя. Наличие вышеуказанных адресных данных является обязательным условием. В случае если какой-либо из вышеуказанных пунктов отсутствует или указан неверно, СЕ не несет ответственности за сроки доставки Отправления/Груза. Адрес может быть дополнен сведениями, которые на взгляд Отправителя облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т.п.

2.9. Клиент полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и нормальным условиям транспортировки наземным и воздушным транспортом, обеспечивать сохранность Отправления и безопасность при его обработке сотрудниками СЕ. СЕ не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой. При передаче Отправления с описью вложения (почтового отправления с объявленной ценностью/застрахованного), а также при возникновении предположения о наличии в Отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ, и/или при международной доставке Клиент должен предъявить Отправление курьеру СЕ в незапечатанной упаковке. В этом случае при предъявлении Отправления в

незапечатанной упаковке Курьер обязан установить соответствие вложения его описанию и требованиям СЕ и законодательства РФ, но при этом не осуществляет проверку такого вложения на работоспособность вложения, уточнения ассортимента пересылаемого и др.

- 2.10. При отправке некоторых видов Почтовых Отправлений (кроме местной доставки) (если габариты Отправления и характер вложения позволяют это сделать) СЕ предоставляет в качестве фирменной упаковки картонные конверты (исключительно для документов, вес которых не превышает 0,5кг) и пластиковые самоклеящиеся пакеты с защитой от вскрытия (для Отправлений, максимальный вес которых не более 3кг и габариты которых не должны превышать максимальные размеры пакетов). На указанную в настоящем пункте упаковку нанесен знак обслуживания СЕ. Данная фирменная упаковка не учитывает специальных свойств вложения и не позволяет в полной мере обеспечить соответствие требуемым условиям транспортировки Отправлений, за исключением тех Отправлений, где есть документальное вложение. Предоставление такой упаковки не снимает обязательств с Отправителя, указанных в п. 2.9. Регламента.
- 2.11. Графы, касающиеся веса отправления, и "Описание вложения" сопроводительного документа заполняются в обязательном порядке для всех случаев (исключение составляют незастрахованные Отправления, предназначенные к местной доставке). Графа "Описание вложения" заполняется следующим образом: для документов – достаточно отметить соответствующий квадрат, для товаров – отметить квадрат и конкретизировать названия товаров.
- 2.12. Клиент гарантирует, что данное им в сопроводительном документе описание вложения в точности соответствует его содержанию. Клиент освобождает СЕ от претензий, возмещения убытков и расходов, связанных с неточностями в описании вложения.
- 2.13. При отправке почтовых отправлений в сопроводительном документе Отправитель должен собственноручно поставить отметку в графе «Вид отправления» в зависимости от того, какой именно вид почтового отправления (письмо, посылка) предназначен для пересылки. Если по каким-либо причинам отметка не стоит в графе «Вид отправления», то вид такого почтового отправления определяется в соответствии с указанным Отправителем описанием вложения в графе «Описание вложения» с учетом веса такого Отправления.
- 2.14. СЕ не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: на территории РФ - иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в том числе в виде пепла), огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, электрошоковые устройства и искровые разрядники, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом, предметы и вещества, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для работников СЕ, загрязнять или портить (повреждать) другие Отправления и оборудование СЕ; за рубежом (в дополнение к вышеперечисленному) - золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации, лотерейные билеты, негашеные почтовые марки, дорожные чеки и другие ценные бумаги, страховые документы и другие предметы, представляющие ценность, воинское снаряжение, алкогольные напитки, косметика; предметы искусства, антиквариат, картины – без разрешения на вывоз; материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и политике государства.
- 2.15. СЕ имеет право задержать отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения с дальнейшим осуществлением действий, предусмотренных законодательством РФ. Клиент, преднамеренно или непреднамеренно передавший СЕ Отправление, которое содержит запрещенное к перевозке вложение, освобождает СЕ от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки СЕ, связанные с этим. СЕ не несет также никакой ответственности за утерю или повреждения Отправления, указанного в п. 2.14 Регламента и ошибочно принятого СЕ для доставки.
- 2.16. Расчет стоимости доставки производится по физическому весу Отправления с упаковкой, однако если объемный вес Отправления превышает физический - по объемному. Формула расчета объемного веса указывается в Прайс-листе, зависит от формы пересылаемого Отправления и выбранного тарифа. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени.
- 2.17. СЕ имеет право проверять характер вложений, а также правильность объемного и физического веса, указанного Заказчиком в сопроводительном документе, на специальном оборудовании в своем офисе. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в сопроводительном документе и результатом проверки, за основу определения стоимости перевозки берется контрольный вес, определенный на специальном оборудовании в офисе СЕ. Если выявляется изменение веса в сторону увеличения, то СЕ в одностороннем порядке может увеличить сроки доставки такого Отправления. В любом случае при выявленном расхождении СЕ уведомляет Заказчика и при его согласии на доставку по измененным условиям вносит в одностороннем порядке соответствующие корректировки в Сопроводительный документ.
- 2.18. Вес одного Отправления по одному сопроводительному документу не должен превышать 31,5 кг. По габаритам упаковки любое измерение не должно превышать 150 см, а сумма длины и периметра наибольшего поперечного сечения - не более 300 см. Доставка Отправлений с весом и габаритами, превышающими вышеуказанные, осуществляются после дополнительного согласования с сотрудниками СЕ.
- 2.19. Отправитель собственноручно заполняет следующие графы сопроводительного документа: дату и время вручения Отправления курьеру СЕ, свою фамилию и подпись. Своей подписью Отправитель подтверждает верность заполнения формуляра и свое согласие с условиями Регламента.
- 2.20. Получатель или его доверенное лицо может получить Отправление только после предъявления документов, удостоверяющих личность и в предусмотренных случаях при предъявлении доверенности, а также после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы Сопроводительного документа и/или контрольного формуляра Исполнителя: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт доставки Отправления, предназначенного ему или его доверителю. Наличие подписи получателя означает, что в момент подписания ответственность СЕ в отношении сохранности такого Отправления прекратилась. При этом информация, предусмотренная в графах "Телефон" и "Должность" «уведомления о доставке» Сопроводительного документа, является вспомогательной. Заказчик освобождает СЕ от претензий в том случае, если Получатель отказался предоставить такую информацию.
- 2.21. СЕ может предварительно созваниваться с Получателем исключительно по желанию Заказчика, для чего Заказчик в сопроводительном документе делает соответствующую отметку. Стоимость данной услуги не включена в доставку и оплачивается дополнительно.
- 2.22. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение Отправления в Контрольном формуляре или Сопроводительном документе СЕ приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Отправления.

- 2.23. Если оплату доставки производит Получатель, предназначенное ему Отправление может быть вручено: при наличной форме оплаты – после внесения денежных средств в полном объеме в кассу СЕ; при безналичной – после получения подтверждения от плательщика оплаты Заказа. Отказ Получателя выполнить эти условия приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Отправления.
- 2.24. В случае если Заказчик оплачивает Заказ, не являясь ни Отправителем, ни Получателем, субсидиарную ответственность по платежным обязательствам Заказчика несут Отправитель и Получатель. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств по оплате доставки Отправления, в том числе доставленного на условиях оплаты Получателем, если последний отказывается оплатить доставку данного Отправления.
- 2.25. Заказчик не возражает против доставки отправления любому представителю Получателя по адресу, указанному Заказчиком, за исключением п. 2.26. Регламента.
- 2.26. Заказчик при доставке Отправления непосредственно Получателю обязуется сделать необходимые отметки в сопроводительном документе («лично в руки»), отсутствие которых будет означать для СЕ доставку согласно условиям п.2.25. Регламента. В случае если при доставке согласно настоящему пункту Регламента возможность вручения лично в руки Получателю отсутствует, то СЕ не вручает данное Отправление, при этом Заказ подлежит оплате Заказчиком. Повторная доставка конкретному Получателю или возврат Отправления обратно Заказчику считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.
- 2.27. СЕ не несет ответственности за отказ адресата от получения предназначенного ему Отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник СЕ обязан известить Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Такое Отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению и после оплаты всех услуг СЕ, включая, если это предусмотрено, стоимость обратной доставки (для застрахованных Отправлений – и страхового взноса на прежних условиях). Если в течение одного календарного месяца, начиная со дня извещения Отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, СЕ вправе распорядиться таким Отправлением в соответствии с законодательством РФ.
- 2.28. СЕ не несет ответственности за отсутствие Отправителей и Получателей по предоставленным Заказчиком адресам.
- 2.29. В случае отсутствия Получателя курьер СЕ обязан сделать соответствующую пометку в Сопроводительном документе и, по желанию Отправителя, оставить адресату извещение (если это невозможно - известить Отправителя). Если в течение пяти рабочих дней, начиная со дня доставки извещения или со дня извещения Отправителя, адресат или Отправитель не заявили о себе, то для застрахованных Отправлений действие договора страхования прекращается и СЕ вправе распорядиться таким Отправлением в соответствии с законодательством РФ. Недоставленное Отправление может быть возвращено Отправителю по его просьбе и после предоплаты обратной доставки.
- 2.30. Доставка судебных извещений осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ специально для таких отправлений.
- 2.31. Порядок осуществления доставки Заказа на массовую рассылку отправлений (одновременная рассылка отправлений в количестве более 20 штук) может отличаться от стандартных условий доставки единичного Отправления, указанных в настоящем Регламенте: в частности по такому Заказу, принятому под одним номером и по одному сопроводительному документу дополнительно должен быть предоставлен перечень (список) адресов получателей, в Сопроводительном документе указывается лишь общее количество принятых Отправлений, Получатель при таком виде рассылки ставит свою подпись в подтверждение получения на специальном фирменном бланке СЕ «Уведомление о доставке» либо в отчете, или в другом документе, дополнительно согласованном сторонами.
- 2.32. Нерозданные и невостребованные Почтовые Отправления СЕ хранит в порядке и в соответствии со сроками, предусмотренными законодательством РФ.
- 2.33. В случае, когда Отправление вручено Получателю с соблюдением всех требований Регламента, при этом отсутствуют внешние повреждения упаковки, доставка считается выполненной в полном объеме.
- 2.34. Для всех офисов СЕ установлен основной режим работы с пятидневной рабочей неделей, где выходные - суббота и воскресенье, часы работы соответствующего офиса СЕ указаны на сайте www.cityexpress.ru. Доставка Отправлений осуществляется с 9 до 18 часов. В некоторых городах РФ по дополнительному согласованию с сотрудниками СЕ может быть предусмотрена доставка Отправлений в выходные/праздничные дни. Подробную информацию необходимо уточнять на сайте cityexpress.ru и у операторов СЕ.
- 2.35. Возможность, сроки и стоимость доставки во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником СЕ. При этом СЕ прилагает все усилия для своевременной доставки таких Отправлений, но не дает жестких гарантий, что они будут вручены точно в оговоренные сроки.
- 2.36. Отправление может быть возвращено по обратному адресу либо отправлено по новому адресу в любом из указанных случаев: по заявлению Отправителя/Заказчика, при отказе Получателя от его получения, при отсутствии получателя по указанному адресу, при невозможности установления адреса Получателя, иных обстоятельствах, исключающих возможность выполнения Исполнителем своих обязательств по доставке Отправлений. При возврате Отправления по обратному адресу или пересылке Отправления по новому адресу взимается плата, размер которой определяется в соответствии с тарифами, действующими на дату возврата (пересылки по новому адресу), если иное не согласовано сторонами дополнительно.
- 2.37. Повторная и все последующие попытки осуществить доставку неврученных Отправлений, а также повторная и последующая доставка Получателю извещений, уведомлений, возникшие по просьбе Клиента и не связанные с виновными действиями СЕ, считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.
- 2.38. При отчете о выполнении Заказа СЕ высылает Заказчику оригиналы уведомлений о доставке (если они были Заказаны и оплачены), которые содержат подпись Получателя, а при возврате - недоставленное Отправление с оригиналами бланков, в которых указаны причины возврата. Получение оригиналов указанных документов, копии которых в СЕ не остаются, подтверждается подписью Клиента на предусмотренном для этого бланке. По ряду направлений услуга по предоставлению Заказчику оригиналов уведомлений о доставке может быть недоступна, указанную информацию необходимо уточнять у операторов СЕ.
- 2.39. Стоимость Услуг рассчитывается с учетом выбранного Тарифа и оказываемой услуги СЕ согласно действующему на момент оформления Заказа Прайс-листу. Каждая цена предусмотрена за доставку одного Отправления по одному адресу. Стоимость указана в рублях. Цена включает в себя НДС по ставке, действующей на момент оказания Услуг, и основные налоги, предусмотренные законодательством РФ, но в нее не включены страховые взносы, дополнительные сборы, надбавки, указанные в Прайс-листе СЕ, стоимость дополнительных услуг, налоги, таможенные пошлины и/или другие платежи страны получателя или страны транзита при международной пересылке отправлений, к цене возможно применение повышающих/понижающих коэффициентов согласно Прайс-листу СЕ.
- 2.40. Заказчик обязан оплатить Ложный вызов, расчет стоимости приведен в Прайс-листе.

- 2.41. Оплата оказываемых Исполнителем услуг может быть осуществлена наличными денежными средствами в кассу Исполнителя либо в безналичной форме. Клиент (Отправитель/Заказчик) вправе присоединиться к условиям Публичной оферты (акцептовать) или подписать бумажную форму Договора с СЕ. Оплата услуг осуществляется в форме авансового платежа или по факту оказания Услуг в течение 5 рабочих дней с момента оказания Услуг (осуществления доставки), но в любом случае не позднее 5 рабочих дней после окончания соответствующего Расчетного периода, в котором были оказаны Услуги, на основании выставленного счета и/или соответствующего(их) сопроводительного(ых) документа(ов) либо других документов, подтверждающих факт оказания Услуг, при этом неполучение счета Заказчиком, а также утеря экземпляра сопроводительного(ых) документа(ов) Заказчиком, не освобождает его от ответственности за нарушение своих обязательств по оплате оказанных ему Услуг.
- 2.42. СЕ вправе приостановить оказание услуг и/или не осуществлять их оказание Заказчику, и/или удерживать любое отправление, переданное для доставки Заказчиком или по его поручению, при наличии у Заказчика просроченной задолженности, а также потребовать от Заказчика предоплаты за предоставляемые Услуги.
- 2.43. По истечении Расчетного периода СЕ в соответствии с требованиями законодательства РФ выставляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг (Акт), счет-фактуру и счет, при этом СЕ вправе отчетные бухгалтерские документы (Акт, счет-фактуру, счет и др.) составлять и пересылать Заказчику в электронном виде при наличии у последнего совместимых с СЕ технических средств и возможностей для приема и обработки таких документов в соответствии с утвержденным законодательством РФ форматом и требованиями.
- 2.44. Оригиналы заполненных формуляров хранятся в СЕ в течение срока, предусмотренного законодательством РФ, за исключением оплаченных Заказчиком уведомлений о доставке либо других предусмотренных условиями Регламента формуляров. Клиенту могут быть предоставлены копии контрольных формуляров СЕ, в том числе заверенные подписью ответственного лица и печатью СЕ.
- 2.45. Выбор маршрута следования Отправления, способ и средств его перевозки является исключительной компетенцией СЕ. При доставке Отправления СЕ имеет право пользоваться услугами третьих лиц по своему усмотрению.
- 2.46. СЕ отвечает за Отправление с момента его приема до момента его вручения Получателю или возврата Отправителю и несет ответственность перед Клиентом в пределах, оговоренных условиями настоящего Регламента. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств СЕ несет ограниченную ответственность, в связи с чем убытки, подлежащие возмещению, могут быть взысканы только в пределах, предусмотренных таким ограничением. С учетом указанного СЕ не возмещает никакие убытки, включая упущенную выгоду и/или другой ущерб, прямо, косвенно или иным образом связанные с задержкой, недоставкой, повреждением или утратой Отправления, размер которых превышает установленное ограничение.
- 2.47. СЕ не несет ответственности за невыполнение либо несвоевременное выполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием действий властей, забастовок, стихийных бедствий, транспортных происшествий, переноса/отмены авиарейсов не по вине Исполнителя, военных действий, катастроф, а также других обстоятельств непреодолимой силы.
- 2.48. Срок доставки Отправлений для населенных пунктов, находящихся в труднодоступных местностях Севера, Сибири и Дальнего Востока, а также других районах Российской Федерации в периоды распутицы и бездорожья, может быть увеличен в зависимости от частоты курсирования транспорта.
- 2.49. Курьеры СЕ не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Клиентами, делать заявления и заверять документы от имени СЕ. Отношения Клиента с СЕ строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с операторами (при необходимости, с другими ответственными сотрудниками СЕ) и обмене официальными документами.
- 2.50. Актуальную информацию о ценах, услугах (в том числе дополнительных услугах, не указанных в Регламенте), условиях доставки и оказываемых дополнительных услугах, а также статус отправленного Отправления (прохождение сортировочных узлов и уведомление о вручении) Клиент может найти в Интернет, адрес страницы: www.cityexpress.ru.
- 2.51. Информация о выполненных Заказах хранится в СЕ не менее шести месяцев с даты оформления Заказа.
- 2.52. Для Отправлений, требующих специальные разрешения или условия транспортировки при авиаперевозках, могут быть увеличены сроки доставки. Перечень таких Отправлений и условия их доставки можно уточнить в любом представительстве СЕ.
- 2.53. Для всех видов доставки могут быть увеличены сроки их выполнения в связи с неблагоприятными погодными условиями, в периоды пиковой загруженности персонала СЕ, перевозчиков, связанной с праздниками, спецмероприятиями и т.п. СЕ обязуется уведомить об этом Заказчика, предварительно разместив соответствующую информацию на сайте www.cityexpress.ru.
- 2.54. Сроки, требующие дополнительного согласования, или увеличенные в связи с возникновением обстоятельств, но не ограничиваясь указанными, согласно п.п. 2.48, 2.52, 2.53. Регламента, в дополнение к информации, размещенной на сайте, могут быть указаны в качестве примечания в сопроводительном документе (только если о таких изменениях было известно на момент оформления соответствующего Заказа). В таком случае подпись Клиента на сопроводительном документе означает его согласие с измененными сроками.
- 2.55. Клиент имеет право в случае утраты или порчи (повреждения) Почтового отправления с объявленной ценностью (застрахованного отправления) претендовать на возмещение убытков в размере стоимости оплаты за доставку данного Отправления от СЕ и возмещение убытков в размере объявленной ценности от Страховщика. Клиент имеет право в случае утраты или порчи (повреждения) части Почтового отправления с объявленной ценностью (Застрахованного отправления) претендовать на возмещение убытков в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения от Страховщика.
- 2.56. В случае утраты или порчи (повреждения) Почтового отправления без объявленной ценности (незастрахованного Отправления) СЕ возмещает Клиенту двойную стоимость доставки данного Отправления, в случае утраты или порчи (повреждения) части его вложения - в размере стоимости доставки данного Отправления.
- 2.57. СЕ не несет ответственности в случаях:
- если будет установлено, что факт пропажи вложения (части вложения) был зафиксирован после вручения Отправления Адресату, но при этом передача Отправления была осуществлена в соответствии с п. 2.33. Регламента;
 - Отправление или часть его вложения задержаны, изъяты в порядке, установленном законодательством РФ;
 - нарушения не связаны с оказанием Услуг (ненадлежащее качество, размер, ассортимент пересылаемых предметов и др.).
- 2.58. В случае нарушения по вине СЕ гарантированного срока доставки, стоимость такой доставки рассчитывается по более дешевому Тарифу, предусматривающему увеличение сроков по отношению к первоначально заявленным; в случае нарушения сроков доставки по самому несрочному Тарифу, предусмотренному для соответствующего вида доставки, СЕ

выплачивает неустойку в размере 3% платы за услугу по доставке отправления за каждый день задержки, но не более стоимости доставки такого отправления.

- 2.59. Исполнитель вправе отказать в приеме/передаче Отправления, если Отправитель/Получатель находится на стройплощадках, вокзалах, станциях метрополитена, остановках городского транспорта, организациях общественного питания (за исключением их административных помещений), и иных местах, не имеющих определённого адреса.
- 2.60. Заказчик, заключая Договор/совершая акцепт Оферты и/или предоставляя персональные данные СЕ, дает СЕ согласие на обработку своих персональных данных, а также поручает СЕ обработку всех предоставляемых персональных данных иных физических лиц (в том числе сотрудников Заказчика, сотрудников получателя, отправителей, получателей) на следующих условиях:
- обработка персональных данных может осуществляться с целью продвижения услуг, оказываемых СЕ, путем осуществления прямых контактов с субъектами персональных данных с помощью средств связи;
 - срок действия согласия – 15 лет либо до момента его отзыва в соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

По требованию Заказчика СЕ обязуется прекратить обработку персональных данных с целью, указанной в настоящем пункте, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

3. МЕСТНАЯ ДОСТАВКА, ДОСТАВКА ПО ОБЛАСТИ, МЕЖДУГОРОДНАЯ ДОСТАВКА

- 3.1. Понятия «Местная доставка», «Доставка по области», «Междугородная доставка» приведены в п. 2.4. Регламента, при этом СЕ вправе указывать уточнения для данных видов доставки, связанных с территориальным расположением некоторых населенных пунктов (городов), указывая соответствующие уточнения в Прайс-листе.
- 3.2. Сроки, указанные в Прайс-листе, действительны для доставки Отправления по одному адресу. Сроки гарантируются, если количество передаваемых для доставки Отправлений, а также вес Отправления, заявленные при приеме Заказа, не превышает цифру, указанную Клиентом в момент поступления Заказа, и время ожидания Курьера у Клиента не превышает 15 минут.
- 3.3. Доставка уведомлений и других вспомогательных документов Заказчику может быть осуществлена без дополнительной оплаты в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента их вручения Получателю, либо в случае, когда Заказчик самостоятельно забирает их в офисе СЕ. По просьбе Заказчика такие уведомления (другие документы) или недоставленные Отправления могут быть доставлены ему срочно. Такая доставка считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.
- 3.4. При междугородной доставке СЕ вправе устанавливать минимальный промежуток времени, по истечении которого курьер сможет приехать за Отправлением к Отправителю после оформления соответствующего Заказа, и указывает его в Прайс-листе.

4. МЕЖДУНАРОДНАЯ ДОСТАВКА

- 4.1. При международной доставке осуществляется доставка Отправлений, не являющихся почтовыми.
- 4.2. Сроки доставки международных Грузов установлены в рабочих днях, не считая дня передачи Груза от Отправителя курьеру СЕ. Сроки доставки, указанные в прайс-листе, являются ориентировочными. В срок доставки не включено время, необходимое для таможенного оформления отправления. При международной доставке ограничения по весу по одному сопроводительному документу могут отличаться в зависимости от законодательства страны получения/отправления.
- 4.3. Стоимость международной доставки СЕ не включает в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Клиент признает, что такие налоги и пошлины не заменяют собой оплату услуг СЕ, и освобождает СЕ от претензий.
- 4.4. СЕ берет на себя заботы о благополучном прохождении процедуры таможенной очистки Груза на территории РФ при условии предоставления Отправителем всех необходимых для доставки документов, но не несет ответственности за действия представителей таможни.
- 4.5. Всеми таможенными формальностями в стране назначения занимается Получатель, в т.ч. предоставлением требуемых документов и оплатой таможенных платежей.
- 4.6. Клиент обязуется компенсировать СЕ любые потери и затраты, связанные с процедурами, проводимыми с его Грузом таможней или другими органами власти.
- 4.7. Заказчик обязуется проинформировать Получателя, что при возникновении дополнительных расходов, связанных с доставкой, вручение Груза Получателю происходит только после оплаты таких расходов. Возврат Груза обратно Отправителю считается отдельным Заказом и подлежит дополнительной оплате.
- 4.8. Услуга по предоставлению Заказчику оригинала уведомлений о доставке при международной доставке недоступна.
- 4.9. При международной доставке не по всем направлениям предоставляется возможность застраховать пересылаемое отправление, подробности необходимо уточнять у сотрудников СЕ.
- 4.10. При возникновении подозрения со стороны СЕ на расхождение между данными, указанными в международной описи вложения, и соответствующим вложением, СЕ имеет право задержать/приостановить доставку таких Отправлений. В указанном случае СЕ уведомляет об этом Заказчика, согласовывает с ним дальнейшие действия для корректного внесения изменений в документы, оформляемые для международной доставки. В случае согласия Заказчика на внесение корректировок, СЕ вправе вносить в одностороннем порядке соответствующие изменения. СЕ в указанном случае не несет ответственность за нарушение сроков доставки.

5. СТРАХОВАНИЕ

В настоящем разделе следующие понятия имеют следующие значения:

- "Страховщик" - юридическое лицо, имеющее лицензию на осуществление страхования Отправления/Груза, с которым у Страхователя заключен Генеральный договор страхования отправлений.
- "Страхователь" – СЕ;
- "Выгодоприобретатель" - лицо, имеющее имущественный интерес в застрахованном Отправлении/Грузе (с указанием реквизитов).
- "Страховая сумма (объявленная ценность)" – стоимость вложения в Отправление, которую устанавливает Отправитель при передаче Отправления для доставки в соответствии с условиями настоящего Регламента.
- "Страховой взнос"– плата за страхование, которая в зависимости от вида вложения и страховой суммы (объявленной ценности) устанавливается либо в фиксированном размере, либо в процентах от страховой суммы (объявленной

ценности) в соответствии с условиями настоящего Регламента, если со Страховщиком дополнительно не согласованы индивидуальные условия. НДС не облагается.

→ "Застрахованное Отправление (Почтовое отправление с объявленной ценностью)" – Отправление, принимаемое к доставке с оценкой стоимости вложения, признаваемое таковым только после заполнения в Сопроводительном документе необходимых для этого граф с обязанностью уплатить Исполнителю страховой взнос.

- 5.1. Условия страхования описаны в данном разделе Регламента, а также при необходимости могут быть отражены при заключении договора на доставку в бумажном виде в Дополнительном соглашении о страховании к Договору. Процедура страхования Отправления/Груза приведена в полном соответствии с требованиями Страховщика, с которыми Клиент полностью соглашается, заполнив необходимые графы по страхованию Сопроводительного документа.
- 5.2. По договору страхования по каждому страховому случаю установлен лимит выплаты в размере 10 000 000,00 (Десяти миллионов) рублей для товарного вложения и в размере 30 000 (Тридцати тысяч) рублей для документов. При наступлении страхового случая страховое возмещение выплачивается в пределах установленного лимита выплаты, но не более страховой суммы (объявленной ценности). Лимит выплаты может быть увеличен по дополнительному согласованию со Страховщиком.
- 5.3. Страховая стоимость (объявленная ценность) указывается в графе "Страховая сумма (объявленная ценность)" Сопроводительного документа. Страховую сумму (объявленную ценность) устанавливает Клиент/Отправитель, при этом она не может превышать: для документов - фиксированного размера страховой суммы, установленной для отправок с вложением «документы», для товаров – действительной стоимости товара.
- 5.4. Страховой взнос для отправок с вложением «Документы» устанавливается в фиксированном размере и зависит от страховой суммы (объявленной ценности), выбранной Клиентом/Отправителем при оформлении заказа/передаче Отправления для доставки:
 - 5.4.1. страховой взнос равен 30 (Тридцать) рублей 00 копеек при страховой сумме (объявленной ценности), установленной в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей 00 копеек;
 - 5.4.2. страховой взнос равен 60 (Шестьдесят) рублей 00 копеек при страховой сумме (объявленной ценности), установленной в размере 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей 00 копеек;
 - 5.4.3. страховой взнос равен 150 (Сто пятьдесят) рублей 00 копеек при страховой сумме (объявленной ценности), установленной в размере 30 000 (Тридцать тысяч) рублей 00 копеек.
- 5.5. Страховой взнос для отправок с вложением «Товары» устанавливается в фиксированном размере или в процентах от страховой суммы (объявленной ценности) в зависимости от размера страховой суммы (объявленной ценности), установленной Клиентом/Отправителем при оформлении заказа/передаче Отправления для доставки:
 - 5.5.1. страховой взнос равен 30 (Тридцать) рублей 00 копеек при страховой сумме (объявленной ценности) товарного вложения, установленной в пределах 20 000 (Двадцати тысяч) рублей 00 копеек.
 - 5.5.2. страховой взнос равен 60 (Шестьдесят) рублей 00 копеек при страховой сумме (объявленной ценности) товарного вложения, установленной в пределах 50 000 (Пятидесяти тысяч) рублей 00 копеек.
 - 5.5.3. страховой взнос равен 150 (Сто пятьдесят) рублей 00 копеек при страховой сумме (объявленной ценности) товарного вложения, установленной в размере 100 000 (Сто тысяч) рублей 00 копеек.
 - 5.5.4. страховой взнос для товарного вложения устанавливается в процентах от страховой суммы (объявленной ценности) и равен 0,4% от страховой суммы (объявленной ценности), если стоимость вложения превышает 100 000 (Сто тысяч) рублей.
- 5.6. Страховой взнос может быть оплачен как в форме авансового платежа на расчетный счет Исполнителя, так и наличными Отправителем до/в момент передачи Отправления курьеру СЕ. Для юридических лиц предусмотрена возможность уплаты страхового взноса за весь объем застрахованных в соответствующем расчетном периоде отправок (пересылаемых в категории «с объявленной ценностью») по итогам каждого расчетного периода на основании выставленного счета, срок оплаты страхового взноса в таком случае равен 5 (Пяти) календарным дням с момента окончания расчетного периода.
- 5.7. После того, как Отправитель заполнит графу "Страховая сумма (объявленная ценность)" Сопроводительного документа и уплатит страховой взнос, Отправление считается застрахованным у Страховщика на условиях "С ответственностью за все риски". Клиент признает, что ему была предоставлена возможность застраховать Отправление, и что незаполненная графа "Страховая сумма (объявленная ценность)" означает, что Отправление не застраховано (отправление пересылается в категории «без объявленной ценности»).
- 5.8. На каждое Отправление, подлежащее страхованию, должен быть оформлен отдельный Сопроводительный документ, при этом графы, касающиеся веса отправления, "Описание вложения", "Страховая сумма (объявленная ценность)" и "Страховой взнос" должны быть заполнены.
- 5.9. Получатель должен осмотреть упаковку и вложение застрахованного Отправления в присутствии представителя СЕ. В случае выявления повреждений упаковки или вложения, Получатель в присутствии представителя СЕ обязан указать соответствующую информацию в сопроводительном документе и/или зафиксировать выявленные повреждения в соответствующем акте, данный акт должен быть подписан представителем СЕ и получателем. Если Отправление было повреждено, необходимо сохранить упаковку и оригинальную копию Сопроводительного документа, а также другие документы, оформленные при его доставке.
- 5.10. При наступлении страхового случая (в том числе при наступлении обстоятельств, указанных в п. 2.55. Регламента, т.е. если в течение периода ответственности СЕ застрахованное Отправление было повреждено, испорчено или было утрачено) Выгодоприобретатель может претендовать на возмещение понесенных убытков в пределах заявленной страховой суммы (объявленной ценности) и подтвержденной документально стоимости товарного вложения. Для этого необходимо известить СЕ о наступлении страхового случая, а также незамедлительно связаться со Страховщиком и в письменной форме (по электронной почте или факсимильной связи) предоставить ему следующие данные: название Получателя, телефон, адрес и ФИО контактного лица; вид и вложение в Отправление; номер и дату Заказа на Сопроводительном документе; местонахождение поврежденного Отправления и характер убытка. Все дальнейшие действия Клиент должен предпринимать в полном соответствии с инструкцией, полученной от СЕ, и по согласованию со Страховщиком.
- 5.11. При наступлении страхового случая выплата страхового возмещения (убытков по п. 2.55. Регламента) Выгодоприобретателю осуществляется Страховщиком.
- 5.12. Отправление может быть признано незастрахованным в случае неоплаты Заказчиком /Отправителем/Получателем страхового взноса СЕ в сроки, предусмотренные условиями настоящего Регламента.
- 5.13. Условия страхования определяются положениями Генерального договора страхования, заключенного между СЕ и Страховщиком; по просьбе Клиента ему может быть предоставлена копия этого документа.