

## **ГЕНЕРАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ / ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ ТОО «ABT & E-Trans Forwarding Company»**

Товарищество с ограниченной ответственностью «ABT & E-Trans Forwarding Company» (далее – Исполнитель), руководствуясь статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Оферта), именуемое в дальнейшем «Исполнитель» и лицо (физические лица и юридические лица), подтвердившее свое согласие с условиями настоящей Публичной оферты, именуемому в дальнейшем «Заказчик», далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор, о нижеследующем:

### **ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:**

1. **«Акцепт оферты»** – совершение Заказчиком любого действия, свидетельствующего о его согласии с условиями настоящей оферты. Акцепт должен быть полным и безоговорочным. Полным и безоговорочным согласием заключить Договор (далее – Акцептом) считается совершение Заказчиком любого из следующих действий:

- \* передача Отправления представителю Исполнителя (курьеру, водителю, сотруднику склада);
- \* подписание бумажной или электронной накладной;
- \* подача заявки на оказание Услуг по телефону, электронной почте, через мессенджеры или иные средства связи, с последующей передачей Отправления;
- \* оформление заказа через Сайт Исполнителя или его мобильное приложение (при наличии).

Совершая акцепт, Заказчик подтверждает, что ознакомлен и полностью согласен со всеми условиями настоящего Договора, свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем.

Акцепт Договора означает, что Заказчик согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению Договора и всех приложений к нему. В связи с вышеизложенным, внимательно прочитайте текст Договора. Если Вы не согласны с каким-либо пунктом Договора, предлагаем Вам отказаться от Акцепта оферты.

### **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

1. **«Заказчик»** – любое физическое или юридическое лицо, которое совершило акцепт настоящей Публичной оферты в порядке,

предусмотренном настоящими Генеральными условиями. Заказчиком может выступать Отправитель, Получатель или третье лицо, оплачивающее Услуги.

2. **«Накладная»** – транспортный документ установленного Исполнителем образца, который оформляется при приеме Отправления к перевозке и служит доказательством факта заключения Договора путем совершения акцепта (передачи груза Исполнителю).
3. **«Договор о предоставлении курьерских услуг»** - отдельное соглашение Заказчика – юридического лица, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора, и регулирующий отношения Исполнителя и Заказчика-юридического лица в части взаиморасчетов.
4. **«Сайт Исполнителя»** - информационный ресурс Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.abttrans.kz](http://www.abttrans.kz).
5. **«Интернет система курьерского сервиса»** – интернет система Сайта Исполнителя, позволяющая Заказчику дополнительные возможности по управлению заказами, получением информации об услугах, проверкой задолженности и иным действиями, на установленных Исполнителем условиях, предназначенная для самостоятельного управления приложениями обслуживания на Сайте Исполнителя.
6. **«Услуги»** – комплекс услуг по организации и обеспечению перевозки Отправлений от Отправителя к Получателю. В рамках оказания Услуг Исполнитель действует как экспедитор и имеет право заключать от своего имени договоры с третьими лицами (перевозчиками) для исполнения поручения Заказчика.  
  
Понятие «Услуги» охватывает все виды деятельности Исполнителя, включая прием, обработку, хранение, перевозку (как собственным, так и привлеченным транспортом), доставку (вручение) Отправлений, а также все виды и тарифные планы, предлагаемые Исполнителем, включая, но не ограничиваясь: перевозку сборных грузов, экспресс-доставку документов (конвертов) и индивидуальный фрахт транспорта. Все Услуги, если иное прямо не оговорено в специальном договоре, регулируются настоящими Генеральными условиями.
7. **«Отправления»** - любые товары и/или грузы любого вида, профессионально упакованные с объявленной ценностью или без таковой, в том числе пакеты, коробки, паллеты.
8. **«Индивидуальный фрахт транспорта»** – услуга по предоставлению Заказчику транспортного средства с водителем для осуществления перевозок на определенное время или по определенному маршруту.

Условия и стоимость данной услуги регулируются отдельными тарифами, опубликованными на Сайте Исполнителя.

9. **«Тарифы»** – стоимость Услуг Исполнителя, а также сборы, комиссии и ставки за оказание дополнительных услуг, утвержденные Исполнителем и опубликованные на официальном Сайте Исполнителя в разделе «Тарифы» или «Прейскурант». Тарифы являются неотъемлемой частью настоящих Генеральных условий.
10. **«Доставка Отправления «от двери до двери»** - обеспечение доставки Отправления со склада (с офиса) от подъезда отправителя до склада (до офиса) до подъезда получателя в пункте назначения без проведения погрузочно-разгрузочных работ, спуска/подъема на этаж.
11. **«Доставка Отправления «без доставки до двери»** - обеспечение доставки Отправления со склада (с офиса) от подъезда отправителя до терминала (склад Исполнителя / пункты выдачи / почтовое отделение почты / почтовый вагон, багажное отделение ж/д вокзала / багажный вагон, паркинг) в пункте назначения без проведения погрузочно-разгрузочных работ.
12. **«Объявленная ценность по умолчанию»** – согласованная Сторонами стоимость Отправления, применяемая в случаях, когда Заказчик не воспользовался услугой по индивидуальному объявлению ценности. Объявленная ценность по умолчанию составляет:
  - а) для корреспонденции (документов) – 5 000 (пять тысяч) тенге;
  - б) для Отправлений весом до 500 кг – 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге;
  - в) для Отправлений весом свыше 500 кг – 150 000 (сто пятьдесят тысяч) тенге.Ответственность Исполнителя при утрате или повреждении таких Отправлений не может превышать размер установленной Объявленной ценности по умолчанию.
13. **«Расписание доставки»** (далее - Расписание) - график обработки Отправлений и доставки в пункты назначения, исчисляемое в рабочих днях, исключая субботу и воскресенье, праздничные дни. Расписание не является официальными сроками перевозки отправлений согласно статье 4 Генеральных условий.
14. **«Объявленная ценность»** - стоимость товарного вложения, объявляемая по усмотрению Заказчика за Отправление и не превышающая его действительной документально подтвержденной стоимости, указанной Заказчиком в накладной или ином письменном сообщении Исполнителю.

15. **«Посылка»** - это отправления весом до 25 кг и суммой всех сторон до 150 см.
16. **«Хранение»** - это обязательство, лежащее на Исполнителе в отношении груза, принятого к перевозке или прибывшего по назначению. За хранение груза, принятого к перевозке и находящегося на складе до погрузки, плата не взыскивается. Прибывшие грузы хранятся на складе в течение трех календарных дней. Срок исчисляется с момента уведомления получателя/отправителя о прибытии груза на склад Исполнителя. За хранение прибывшего груза сверх указанного срока взыскивается плата, устанавливаемая тарифом Исполнителя.
17. **«Невостребованные грузы»** - Отправления, которые не были востребованы Заказчиком или Получателем в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента уведомления о прибытии на склад Исполнителя. Исполнитель вправе по истечении этого срока реализовать невостребованный груз в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, для покрытия своих расходов на перевозку, хранение и реализацию.

В настоящем Договоре применяются и иные определения и понятия, предусмотренные Договором.

## **1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

1.1. По настоящему Договору, Исполнитель оказывает Заказчику Услуги в соответствии с тарифами и сроками, установленными Исполнителем и размещенными на Сайте Исполнителя, в порядке и на условиях предусмотренных настоящим Договором.

1.2. Настоящий Договор считается заключенным и вступает в силу для Заказчика с момента совершения им Акцепта настоящей Публичной оферты. Порядок и способы совершения Акцепта определены в разделе «Основные положения» настоящих Генеральных условий. Совершение Акцепта подтверждает полное и безоговорочное согласие Заказчика со всеми условиями настоящего Договора, опубликованными Тарифами и всеми приложениями к нему.

1.3. Настоящий Договор распространяет свое действие на всех Заказчиков и заменяет собой ранее заключенные с Заказчиком соглашения (договоры) перевозок (о предоставлении курьерских услуг). С момента опубликования настоящего Договора на Сайте Исполнителя условия оказания Услуг Заказчикам определяются в соответствии с условиями настоящего Договора. При этом переподписания каких-либо соглашений о расторжении или изменении не требуется. В случае несогласия с условиями настоящего Договора, Заказчик

вправе в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты публикации Договора на Сайте Исполнителя письменно сообщить Исполнителю об отказе от условий настоящего Договора и о расторжении ранее заключенные с Исполнителем соглашений (договоров) перевозок (о предоставлении курьерских услуг). Не поступление Исполнителю в указанный срок письменного сообщения об отказе от условий Договора, а равно совершения Заказчиком конклюдентных действий (пользование Услугами, оплата Услуг) означает согласие Заказчика с условиями Договора и его действия на отношения между Заказчиком и Исполнителем.

1.4. Права и обязанности Заказчика не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. Исполнитель вправе привлекать для осуществления своей деятельности другие юридические и физические лица в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

1.5. Заказчик настоящим дает согласие и не возражает против того, что Исполнитель вправе осуществлять сбор, хранение и использование служебной информации о Заказчике по своему усмотрению, в том числе с привлечение третьих лиц, в целях осуществления деятельности. В рамках своей деятельности Исполнитель вправе передавать их уполномоченным органам согласно законодательству Республики Казахстан.

1.6. Подтверждая свое согласие с условиями Договора, Заказчик выражает свое согласие на возможность получения информации, в том числе рекламной информации Исполнителя по электронной почте, путем SMS, отправка корреспонденции, уведомлений в Интернет системах курьерского сервиса в целях осуществления Исполнителем деятельности по оказанию Услуг. При этом Заказчик вправе отказаться от возможности получения рекламной информации Исполнителя путем направления уведомления по электронной почте, отправки корреспонденции, уведомлений в Интернет системах курьерского сервиса в адрес Исполнителя.

1.7. Заключая, настоящий Договор, Заказчик выражает свое согласие (подтверждает наличие согласий физических лиц) на сбор и обработку персональных данных Заказчика (подтверждает наличие согласий физических лиц) Исполнителем согласно законодательству Республики Казахстан во всех случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена действующим законодательством Республики Казахстан. В случае отзыва Заказчиком такого согласия (подтверждения), Исполнитель вправе прекратить оказание Услуг Заказчику.

1.8. Действующие тарифы и Расписание Исполнителя на оказание Услуг могут быть упразднены или изменены Исполнителем в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней путем отправки сообщений на электронную почту Заказчика, отправки корреспонденции, отправки SMS сообщений или размещения уведомления на Сайте Исполнителя, либо иным другим, не противоречащим законодательству способом. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных

дней с даты уведомления Заказчик письменно не сообщит Исполнителю об отказе от измененных условий и о расторжении Договора, а равно продолжит пользоваться Услугами, изменения считаются принятыми Заказчиком.

1.9. Тарифы, отраженные в настоящем Договоре, действуют при условии, если с Заказчиком-юридическим лицом не согласованы иные тарифы, установленные отдельным соглашением.

1.10. Заказчик подтверждает, что публикация Договора на Сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать что Договор (публичная оферта) исходит от Исполнителя. Договор включает в себя как Договор, так и все приложения к нему.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **2.1. Исполнитель обязуется:**

1. обеспечить сохранность Отправления с момента их приема до вручения получателю;
2. осуществлять прием Отправления у Заказчика по количеству мест, без досмотра товарного вложения, проверки на предмет наименования, ценности, количества, качества, комплектности и иных характеристик;
3. осуществлять прием Отправления, предназначенного для доставки, в офисе (на складе) Заказчика согласованному с Исполнителем или в офисе (на складе) Исполнителя, либо по адресам, указанным в заявке Заказчика, согласованные с Исполнителем;
4. обеспечить доставку Отправления получателю до двери в соответствии с адресами, указанными на упаковке (таре) Отправления;
5. возвращать Отправление Заказчику в случае невозможности доставки в соответствии с Договором в сроки, предусмотренные Расписанием;
6. при наличии запроса Заказчика, предоставить необходимую информацию о доставке Отправления, а также иную информацию, предусмотренную Услугами Исполнителя;
7. информировать Заказчика обо всех изменениях в тарифах и Расписании Исполнителя не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемого изменения в порядке, предусмотренном пунктом 1.8. Договора;
8. Исполнитель несет другие обязанности предусмотренные Договором и законодательством Республики Казахстан.

### **2.2. Исполнитель имеет право:**

1) вносить изменения (дополнения) в условия Договора, а также в тарифы, Расписание, уведомив об этом Заказчика общедоступным способом, в том числе путем направления SMS-сообщений, и/или путем размещения информации на Сайте Исполнителя, и/или в офисах Исполнителя за 30 (тридцать) календарных

дней до предполагаемой даты изменения (дополнения). Изменения (дополнения) считаются принятыми Заказчиком, в случае если по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты уведомления Заказчика о внесении изменений (дополнений) в Договор, Исполнитель не получит письменного отказа Заказчика от принятия таких изменений, а равно если Заказчик продолжит пользоваться Услугами;

2) требовать от Заказчика предварительной оплаты за Услуги, в том числе при наличии задолженности перед Исполнителем;

3) отказаться от доставки Отправления, в случае нарушения Заказчиком условий Договора;

4) отказаться от пересылки Отправления, которое по своим свойствам, весовым и/или габаритным параметрам не соответствует требованиям Исполнителя;

5) на размещение названия, товарного знака (логотипа) Заказчика и ссылки на сайт Заказчика в коммерческих предложениях, презентациях и Сайте Исполнителя;

6) удерживать Отправление, в том числе Отправление, по которым оплата была совершена, до полного погашения задолженности Заказчиком за оказанные Услуги по всем Отправлениям;

7) по собственному усмотрению выбирать маршрут доставки и способы доставки Отправления;

8) осуществить доставку Отправления получателю раньше срока, установленного Расписанием;

9) осуществлять запись входящих звонков, поступающих к Исполнителю, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан;

10) в случае обнаружения отсутствия упаковки, либо не соответствия ее характеру товарного вложения, произвести упаковку места за счет Заказчика, без вскрытия упаковки. В случае отказа Заказчик от предложения Исполнителя по оказанию услуг по упаковке, а равно как и в случае предъявления Отправления в ненадлежащей упаковке, Исполнитель не несет ответственности за утрату, порчу (повреждение) данного Отправления возникшего при перевозке, хранении и выполнении погрузочно-разгрузочных работ;

11) удерживать находящийся в его распоряжение Отправление до уплаты вознаграждения и возмещения, понесенных им в интересах Заказчика расходов по перевозке и хранению данного Отправления;

12) Исполнитель вправе предоставлять скидки на Услуги и устанавливать программу бонусов. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления указаны на Сайте и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке без предварительного уведомления Заказчика;

13) Привлекать третьих лиц (фактических перевозчиков, других экспедиторов) для исполнения своих обязательств по настоящему Договору, оставаясь при этом ответственным перед Заказчиком за их действия как за свои собственные.

14) Исполнитель вправе осуществлять другие права, предусмотренные Договором и законодательством Республики Казахстан.

### 2.3. Заказчик обязуется:

1. ознакомиться с настоящими Генеральными условиями и всеми документами, на которые они ссылаются (Тарифы, Правила упаковки), до момента передачи Отправления Исполнителю;
2. своевременно подать заявку Исполнителю на доставку Отправления в соответствии с условиями Договора, а также своевременно информировать Исполнителя посредством телефонной связи об отказе от заявки на доставку Отправления не менее чем, за час до планируемого времени приема Отправления;
3. обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на территорию Заказчика в согласованное Сторонами время для осуществления приема Отправления;
4. дополнительно согласовывать с Исполнителем в каждом конкретном случае условия доставки Отправления, доставка которых будет связана с дополнительными расходами (платный въезд на территорию, внесение оплаты за получение Отправления и т.д.) или затратами времени;
5. в случае доставки по поручению Заказчика Отправления, принимаемого от отправителей, предоставить Исполнителю документ, на основании которого Исполнитель сможет получить Отправление у отправителя, а также все сведения об Отправлении, необходимые для исполнения обязательств Исполнителем по Договору;
6. не допускать вложений в Отправления, запрещенных к доставке, а также вложений Отправлений, для которых необходимо получение специального разрешения на доставку таких Отправлений, а также гарантировать безопасность вложений;
7. своевременно подготовить Отправление, согласно условиям Договора, до прибытия сотрудников Исполнителя для приема Отправлений, в том числе обеспечить упаковку Отправлений, соответствующую характеру вложения, правильно и разборчиво заполнять и подписывать накладные;
8. обеспечить погрузочно-разгрузочные работы, в том числе спуск со второго этажа (поднятие с подвала) до/от транспортного средства Исполнителя в месте приема Отправления по адресам Заказчика (отправителя) и в месте доставки Отправления по адресам Заказчика (получателя) в случае, если вес одного места Отправления превышает 25 кг или сумма трех его измерений (Д+Ш+В) превышает 150 см.;
9. назначить работников Заказчика, ответственных за осуществление Отправления со стороны Заказчика (отправителя) с целью максимальной эффективности исполнения Договора;
10. ознакомить получателя с правилами и требованиями, предъявляемыми при получении Отправления, в том числе: получатель не должен давать расписки о приемке Отправления, если наружная упаковка, либо пломбы повреждены, без составления акта с сотрудником Исполнителя;

11. Подготавливать и упаковывать каждое Отправление в строгом соответствии с актуальной версией документа «Правила упаковки и подготовки грузов к перевозке» (далее – Правила упаковки), опубликованной на Сайте Исполнителя и являющейся неотъемлемой частью настоящих Генеральных условий. Несоблюдение Правил упаковки расценивается как ненадлежащее исполнение Заказчиком своих обязанностей.;
12. при заказе услуг Исполнителя по забору/доставке груза Заказчик гарантирует, что отправитель Заказчика, является надлежащим представителем Заказчика;
13. не предоставлять к перевозке грузы, требующих особых условий перевозки в соответствии с действующим законодательством
14. своевременно оплачивать Услуги Исполнителя согласно условиям Договора, в том числе оплачивать Услуги Исполнителя, в случае если отправитель или получатель отказываются оплатить Услуги Исполнителя;
15. в случае если, по истечении трех календарных дней бесплатного хранения с момента уведомления о прибытии отправления на склад Исполнителя, получатель по каким-либо причинам не востребовал отправление, Заказчик обязан оплачивать дальнейшее хранение согласно тарифам Исполнителя опубликованным на Сайте Исполнителя.. Заказчик может направить Исполнителю письменное распоряжение о дальнейшей судьбе отправления (возврат, переадресация, утилизация);
16. принимать необходимые меры по устранению причин возврата Отправления;
17. возместить ущерб Исполнителю, в случае, если вложение Отправления было запрещено к доставке, согласно действующему законодательству Республики Казахстан, либо к доставке вложений Отправления установлены соблюдение обязательных требований к доставке такого Отправления, согласно законодательству Республики Казахстан;
18. контролировать доступ к Личному кабинету Заказчика и пользование третьими лицами, в том числе работниками Заказчика;
19. при обращении к Исполнителю по вопросам отслеживания Отправления сообщать номер накладной;
20. Заказчик несет иные обязательства, предусмотренные Договором и законодательством Республики Казахстан.

#### 2.4. Заказчик имеет право:

1. проверять ход и качество оказания Услуг Исполнителя, не вмешиваясь в его деятельность;
2. использовать дополнительный сервис (при наличии) Личного кабинета на Сайте Исполнителя;
3. отказаться от Услуг Исполнителя, в случае нарушения Исполнителем условий Договора;

4. осуществлять иные права, предусмотренные Договором и законодательством Республики Казахстан.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЯ**

3.1. Прием (забор) Отправления производится с 09:00 до 17:30, по адресам Исполнителя, либо по адресам Заказчика (отправителя), ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней.

3.2. Заявка на прием Отправления, по адресам Заказчика (отправителя), подается Заказчиком за 4 (четыре) часа до приема Отправления Исполнителем, но не позднее 14:00 текущего дня, либо за день до приема Отправления Исполнителем.

3.3. Для отправителей, находящихся в черте пункта отправления, стандартным временем забора Отправления является интервал с 09:00 до 17:30. При необходимости Исполнитель вправе увеличить интервал по согласованию с отправителем.

3.4. Заявка на прием Отправления по адресам Заказчика (отправителя) может быть осуществлена любыми согласованными Сторонами способами, в том числе посредством телефонной связи, посредством электронной почты по электронным адресам Исполнителя, посредством онлайн-заявки через Личный кабинет на Сайте Исполнителя.

3.5. Прием Отправления осуществляется уполномоченным представителем Исполнителя. Для подтверждения полномочий представителя Заказчик вправе использовать следующие способы:

- а) Потребовать предъявления служебного удостоверения и документа, удостоверяющего личность.
- б) Сверить данные прибывшего курьера (ФИО, номер автомобиля) с информацией, полученной от Исполнителя по SMS или электронной почте (если применимо).
- в) Позвонить в колл-центр Исполнителя для устной верификации представителя, назначенного на заказ.

Исполнитель не несет ответственности за отправления, переданные неустановленным лицам, не являющимся представителями Исполнителя.

3.6. Если накладная оформлена в соответствии с настоящими Генеральными условиями, то накладная является экспедиторской распиской и документом Исполнителя, содержащие основные условия доставки, и подтверждающим факт и дату принятия и доставки отправления. Подпись Заказчика (отправителя) на накладной означает заключение договора с Исполнителем и согласие с условиями, определенных настоящими Генеральными условиями и тарифами Исполнителя, размещенных на Сайте Исполнителя. При оказании Услуг по накладной применяются настоящие Генеральные условия и тарифы, действующие на дату приемки отправления.

3.7. Отправления принимаются Исполнителем к доставке в упакованном виде, с указанием адресов отправителя и получателя. Отправления Заказчика

(отправителя) принимаются в упакованном виде, по количеству мест. Упаковка не вскрывается, наличие вложения не проверяется. Ответственность за полную комплектацию Отправления несет Заказчик (отправитель). Исполнитель осуществляет прием Отправления без внутреннего осмотра вложений, без досмотра и проверки вложений на предмет наименования, ценности, качества, количества, комплектности, температурного воздействия и несет ответственность за сохранность Отправления в пределах целостности упаковки.

3.8. Упаковка, сдаваемого к доставке Отправления не должна иметь нарушений целостности или следов повреждения (потеки, разрывы, вмятины и т.п.). Отправления должны предъявляться в исправной упаковке, таре, соответствующей государственным стандартам или техническим условиям, обеспечивающим их полную сохранность. Упаковка Отправления должна соответствовать характеру вложения, условиям доставки, продолжительности пути, исключать возможность повреждения вложения при обработке Отправления, погрузо-разгрузочных работах, консолидации груза, доставке, исключать возможность доступа к вложению без нарушения целостности упаковки, оболочки, печатей, пломб, перевязей, лент и т.п., порчи других Отправления, причинения какого-либо вреда сотрудникам Исполнителя.

3.9. При сдаче Отправления, которое требует особого обращения при доставке и погрузочно-разгрузочных работах, Заказчик (отправитель) должен нанести на все места Отправления специальную маркировку: «ВЕРХ», «СТЕКЛО», «ОСТОРОЖНО», «НЕ КАНТОВАТЬ». Отправление с маркировкой «СТЕКЛО» должно предъявляться к перевозке в деревянных ящиках, либо в коробках с деревянной (металлической) обрешеткой. Риск повреждения Отправления с маркировкой «СТЕКЛО», сданного к перевозке не в деревянных ящиках, либо в коробках с деревянной (металлической) обрешеткой, несет Заказчик (отправитель).

3.10. В случае если при наружном осмотре Отправления, предъявленного к доставке, будут замечены недостатки, которые вызывают опасения за сохранность Отправления, то Заказчик (отправитель) по требованию Исполнителя должен устранить замеченные недостатки. В случае бездействия Заказчика (отправителя) во всех экземплярах накладных либо реестрах делается соответствующая отметка. В таких случаях, причиненный ущерб (недостача, порча или повреждение вложения) Исполнителем не возмещается.

3.11. Исполнитель по запросу Заказчика (отправителя) может произвести упаковку или доупаковку Отправления за дополнительную оплату согласно тарифам Исполнителя.

3.12. В качестве упаковки корреспонденции используются фирменные конверты Исполнителя, которые предоставляются Заказчику (отправителя) без взимания дополнительной оплаты.

3.13. На всех Отправлениях (на всех местах Отправления) Заказчик (отправитель) должен указать адрес отправителя (ОТ КОГО) и получателя (КОМУ): индекс, название населенного пункта, название улицы, номер дома, номер офиса

(квартиры), наименование отправителя и получателя (для физических лиц - фамилия, имя, отчество), контактные телефоны отправителя и получателя, электронную почту отправителя и получателя.

3.14. Заказчику (отправителю) запрещается отмечать дополнительные Услуги Исполнителя на накладной, если оплата за дополнительные Услуги Исполнителя Заказчиком (отправителем или получателем) не производится, в противном случае, Заказчик (отправитель или получатель) обязан произвести оплату оказанных дополнительных Услуг Исполнителя.

3.15. Норма времени приема Отправления Исполнителем по адресу Заказчика (отправителя) составляет не более 15 (пятнадцать) минут. Время исчисляется с момента прибытия представителя Исполнителя по адресу. В случае превышения данной нормы по вине Заказчика (неготовность отправления, очередь на прием и т.п.), Исполнитель оставляет за собой право перенести прием на другое время, а также взыскать плату за простой или повторный выезд согласно действующим тарифам.

3.16. Погрузочно-разгрузочные работы, в том числе спуск со второго и выше этажа (поднятие с подвала) до транспортного средства Исполнителя в месте приема Отправлений по адресам Заказчика (отправителя), если общий вес Отправления превышает 25 кг / 1 куб.м. (объемного или физического веса, вне зависимости от количества мест должны быть обеспечены Заказчиком (отправителем), если Заказчиком (отправителем) не заказана дополнительная услуга по погрузочно-разгрузочным работам. В случае не выполнения Заказчиком (отправителем) настоящего требования, Исполнитель вправе приостановить прием Отправлений до обеспечения Заказчиком (отправителем) погрузочно-разгрузочных работ.

3.17. Отправление не может быть предъявлено к доставке в случае, если Отправление содержит запрещенные вложения, согласно законодательству Республики Казахстан или если для доставки Отправления требуется соблюдения обязательных условий к доставке и/или специального разрешения на доставку Отправлений.

3.18. В случае если плательщиком за Услуги Исполнителя является получатель и оплата производится по безналичному расчету, Заказчик (отправитель) должен предварительно обеспечить Исполнителя всей информацией о получателе - плательщике, в том числе контактной информацией и реквизитами для оплаты.

3.19. При необходимости получения наличных денежных средств за Отправление с получателя, с последующим возвратом их Заказчику, содержимое Отправлений (товары) передаются Исполнителю в рамках отдельного Договора поручения, заключенного между Сторонами Договора.

#### **4. СРОК ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЯ**

4.1. Сроки доставки Отправлений являются ориентировочными и указываются в Расписании доставки, опубликованном на Сайте Исполнителя. Исполнитель

приложит все разумные усилия для соблюдения указанных сроков. При этом Стороны соглашаются, что указанные сроки не являются предельными, и их незначительное нарушение не является основанием для предъявления претензий, за исключением случаев, предусмотренных п. 9.4. настоящего Договора.

4.2. Срок доставки Отправления начинается со следующего рабочего дня после забора Отправления. Все Отправления Заказчика, принятые Исполнителем после 16:00, начинают обрабатываться Исполнителем на следующий рабочий день, который будет считаться днем забора Отправления, и не будет входить в срок доставки.

4.3. Сроки доставки Отправления до двери с терминала Исполнителя в пункте назначения составляют от 1 (одного) рабочего дня, но не более 2 (двух) рабочих дней с даты следующего рабочего дня после прибытия транспортного средства в пункт назначения. Исполнитель вправе осуществить досрочную доставку Отправления до двери.

4.4. Срок доставки Отправления включает в себя срок транспортировки Отправления до пункта назначения до момента осуществления первого SMS сообщения, телефонного звонка или электронного сообщения получателю о доставке Отправления в пункт назначения. В данный срок не входит срок (период) нахождения Отправления в пункте назначения.

4.5. Срок, в течение которого Отправление может находиться в пункте назначения, не может быть более чем 5 (пять) рабочих дня. Условие распространяется на случай, если получатель не готов принять Отправление в первый день доставки, или не отвечает на предварительные сообщения Исполнителя. По истечении данного периода, Отправление оформляется, как возврат или отказ и возвращается Заказчику за оплату по тарифам Исполнителя.

4.6. По отдельным запросам Заказчика срок нахождения Отправления в пункте назначения может быть продлен на платной основе исходя из тарифа за хранение за 1 (один) квадратный метр.

## **5. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ОТПРАВЛЕНИЯ**

5.1. Исполнитель информирует Получателя о необходимости проверить целостность внешней упаковки до подписания документов о приемке. Подпись Получателя в накладной без замечаний подтверждает, что отправление получено без видимых внешних повреждений упаковки.

5.2. Выдача Отправления производится с 09:00 до 17:30, по адресам Исполнителя, либо по адресам получателей при доставке до двери, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней.

5.3. Для получателей, находящихся в черте пункта отправления, стандартным временем доставки Отправления является интервал с 09:00 до 17:30. При необходимости Исполнитель вправе увеличить интервал по согласованию с получателем.

5.4. При получении Отправления Заказчик (получатель) проставляет подпись в накладной, либо в реестре доставки, что является доказательством доставки Отправления.

5.5. Погрузочно-разгрузочные работы, в том числе подъем на этаж (поднятие с подвала) до транспортного средства Исполнителя в месте приема Отправлений по адресам Заказчика (получателя), если общий вес Отправления превышает 25 кг / 1 куб.м. (объемного или физического веса, вне зависимости от количества мест должны быть обеспечены Заказчиком (получателем), если Заказчиком (получателем) не заказана дополнительная услуга по погрузочно-разгрузочным работам. В случае не выполнения Заказчиком (получателем) настоящего требования, Исполнитель вправе приостановить доставку Отправлений до обеспечения Заказчиком (получателем) погрузочно-разгрузочных работ.

5.6. Норма времени вручения Отправления Исполнителем по адресу Заказчика (получателя) составляет не более 15 (пятнадцать) минут. Время исчисляется с момента прибытия сотрудника Исполнителя по адресу. В случае превышения данной нормы по вине Получателя (неготовность склада, очередь и т.п.), Исполнитель оставляет за собой право перенести выдачу на другое время, а также взыскать плату за простой или повторный выезд согласно действующим тарифам.

5.7. Отправления, доставляемые в адрес юридических лиц, вручаются уполномоченному представителю Получателя, в том числе сотрудникам канцелярии, секретариата или ресепшн. Подтверждением получения является подпись в накладной. Порядок заверения подписи следующий:

а) Если в накладной указан конкретный получатель (ФИО), и отправление принимает именно это лицо, для подтверждения получения достаточно его разборчивой подписи с указанием фамилии и должности.

б) Если отправление принимает любой другой сотрудник, не указанный в накладной как получатель, его подпись в накладной должна быть заверена печатью (штампом) организации. В противном случае, Исполнитель вправе потребовать от такого сотрудника доверенность на получение товарно-материальных ценностей.

5.8. Отправление в адрес физических лиц выдаются получателю, либо совершеннолетним представителям получателя, находящимся по указанному адресу Отправления.

5.9. В случае если доставка не состоялась по причине неверно указанного Заказчиком адреса, отсутствия Получателя по адресу или иным причинам, зависящим от Получателя, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. Такая попытка доставки считается выполненной. Повторная доставка или переадресация осуществляются за дополнительную плату согласно тарифам Исполнителя.

5.10. Определен срок нахождения Отправления Заказчика в пункте назначения – не более (пяти) рабочих дней.

5.11. Доставка в пункте назначения производится Исполнителем на следующий день после прибытия Отправления в пункт назначения. Исполнитель предварительно уведомляет получателя согласно условиям Договора. Если получатель не отвечает на уведомления Исполнителя, доставка не производится.

5.12. Заказчик должен обеспечить получение Отправления Получателем при доставке Отправлений без доставки «до двери» в соответствии с переданной ему информацией Исполнителя.

5.13. Переадресация отправления – дополнительная услуга Исполнителя, которая подлежит отдельному возмещению со стороны Заказчика. Дополнительная тарификация за переадресацию применима, если Исполнителем уже осуществлена одна попытка доставки, и получатель перед второй попыткой просит изменить адрес доставки.

5.14. Ответственность за правильность адреса лежит на Заказчике. Если по указанному адресу получатель не найден или дверь оказалось закрытой, Исполнитель фиксирует данный факт в учетном документе Исполнителя и возвращает Отправление по адресу Исполнителя в пункте назначения. Информация передается Заказчику.

5.15. При доставке Отправления с пометкой «Оплата получателем», Заказчик обязан своевременно уведомить получателя об оплате услуг Исполнителя. В случае отказа получателя произвести оплату за Услуги Исполнителя, Заказчик обязуется оплатить Услуги Исполнителя, и дополнительные услуги, связанные с возвратом Отправления.

## **6. ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

6.1. Ответственность Исполнителя за утрату или повреждение Отправления определяется его согласованной объявленной ценностью.

6.2. Заказчик вправе указать индивидуальную объявленную ценность в соответствующей графе накладной. Эта сумма не должна превышать документально подтвержденную стоимость вложения. За данную услугу взимается комиссия согласно Тарифам Исполнителя.

6.3. ВНИМАНИЕ! Если Заказчик оставляет графу «Объявленная ценность» пустой, Стороны пришли к соглашению, что ценность Отправления является «Объявленной ценностью по умолчанию», которая составляет:

- а) для корреспонденции (документов) – 5 000 (пять тысяч) тенге;
- б) для Отправлений весом до 500 кг – 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге;
- в) для Отправлений весом свыше 500 кг – 150 000 (сто пятьдесят тысяч) тенге.

6.4. В случае установления «Объявленной ценности по умолчанию» дополнительная комиссия не взимается.

## 7. ТАРИФЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1. Стоимость Услуг Исполнителя определяется на основании Тарифов, действующих на момент оформления накладной.

7.2. Стоимость Услуг может состоять из:

- Тарифа за перевозку (рассчитанного по весу/объему или по фиксированной ставке);
- Сервисного сбора за оформление накладной;
- Сборов за оказание дополнительных услуг (объявление ценности, хранение, повторная доставка и т.д.).

7.3. Размеры всех тарифов и сборов определяются в «Прейскуранте на основные и дополнительные услуги» (далее – Прейскурант), опубликованном на Сайте Исполнителя. Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с действующими Тарифами до передачи Отправления к перевозке.

7.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять Тарифы, опубликовав новую редакцию Прейскуранта на Сайте Исполнителя с уведомлением Заказчиков в порядке, предусмотренном п. 1.8. настоящих Генеральных условий.

7.5. Заказчик вправе производить авансовый платеж в сумме эквивалентной предполагаемому объему Услуг Исполнителя.

7.6. Исполнитель производит выписку электронных счетов-фактур и направляет Акты выполненных работ в порядке, установленном законодательством РК. Стороны согласились, что в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком Акта выполненных работ, Заказчик обязан подписать Акт. В случае если в указанный срок Акт не будет подписан, либо Заказчик не направит мотивированный отказ от его подписания, услуги, указанные в Акте, будут считаться принятыми Заказчиком в полном объеме.

7.7. Исполнитель самостоятельно осуществляет взвешивание и обмер Отправления и осуществляет расчет оплаты за доставку, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего целого или половинного значения в сторону увеличения согласно тарифам. Расчет объемного веса производится по формуле:  $\text{длина (см)} \times \text{ширина (см)} \times \text{высота (см)} / 5000$ .

7.8. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, Заказчик по требованию Исполнителя, выплачивает неустойку в размере 0,5 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.

7.9. Зона действия стандартных тарифов и особые условия доставки:

а) Стандартные Тарифы, опубликованные на Сайте Исполнителя, действуют исключительно в пределах официально установленной административной границы (городской черты) населенного пункта назначения.

б) Доставка в районы и на объекты, не входящие в стандартную зону обслуживания, осуществляется за дополнительную плату. К таким районам и объектам относятся, но не ограничиваются:

Промышленные зоны;

Пригородные районы и населенные пункты-спутники;  
Сельские населенные пункты;  
Объекты с пропускным режимом (военные городки, закрытые территории);  
Территории аэропортов, вокзалов, портов;  
Месторождения, удаленные производственные объекты и базы отдыха.

в) Стоимость доставки в указанные в п. 7.9(б) пункты не является стандартной, определяется Исполнителем в индивидуальном порядке и подлежит обязательному предварительному согласованию с Заказчиком до момента оказания услуги.

7.10. Тарифы на перевозку негабаритных и нештабелируемых грузов.

Для Отправлений, превышающих стандартные габариты (негабаритные грузы) или требующих особых условий перевозки и обработки (например, нештабелируемые грузы), Исполнитель вправе применять к стандартному тарифу специальные повышающие коэффициенты. Параметры, при которых груз считается негабаритным или нештабелируемым, а также размеры применяемых коэффициентов, устанавливаются в Тарифах, опубликованных на Сайте Исполнителя.

7.11. Правило минимальной стоимости перевозки.

Итоговая стоимость перевозки любого Отправления определяется как **НАИБОЛЬШЕЕ** из двух следующих значений:

а) Расчетная стоимость, определенная путем умножения веса (физического или объемного) на тариф за килограмм (с учетом всех применимых коэффициентов);

ЛИБО

б) Минимальный фиксированный тариф, установленный для отправок весом до 25 кг по соответствующему типу доставки («дверь-терминал» или «дверь-дверь»), указанный в Прейскуранте на Сайте.

## **8. ГАРАНТИИ ЗАКАЗЧИКА**

8.1. Все сведения, представленные Заказчиком, являются полными, точными и достоверными. Если сведения, предоставленные Заказчиком, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления может быть осуществлена только при условии компенсации Заказчиком расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

8.2. Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем адресе. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приема Исполнителем, то время ожидания Исполнителя оплачивается Заказчиком в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

8.3. Заказчик самостоятельно проинформирует получателя Отправления о необходимости принятия Отправления и оплаты, в случае оплаты получателем. В случае отказа получателя от оплаты Услуг Исполнителя, обязанность по оплате возлагается на Заказчика.

- 8.4. Заказчик предпримет все необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время хранения и доставки Отправления.
- 8.5. Заказчик обеспечит Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов, надежной упаковкой для обеспечения безопасности доставки при соблюдении обычных мер предосторожности.
- 8.6. Заказчик гарантирует, что накладная подписана уполномоченным представителем Заказчика, Заказчик ознакомлен и согласен с условиями доставки согласно Договора.
- 8.7. Заказчик гарантирует свободный доступ к адресу приема / доставки Отправления, в том числе на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска, пропуска, доверенности и т.д.
- 8.8. Заказчик гарантирует наличие согласия Исполнителю на сбор, обработку и хранение персональных данных Заказчика - физического лица, сотрудников и физических лиц Заказчика - юридического лица, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан.
- 8.9. Заказчик гарантирует и согласен, что:
- 8.9.1. если Исполнитель принял Отправление в поврежденной упаковке (либо иной таре, независимо от производства Исполнителем дополнительной упаковки, без вскрытия упаковки), то Исполнитель не несет ответственности за сохранность такого Отправления;
- 8.9.2. упаковка должна предохранять Отправление от всякого рода повреждений/утраты, а упаковка грузового места имеет своей целью обеспечение удобства перемещения обусловленного количества груза из одного места в другое и предназначена для обеспечения целостности грузового места;
- 8.9.3. при перевозке Отправление размещается в грузовом отсеке/прицепе автотранспорта совместно с иными отправлениями других заказчиков;
- 8.9.4. в процессе перевозки возможны перегрузки отправок, без дополнительного уведомления Клиента;
- 8.9.5. при хранении Отправления на складе Исполнителя и при перевозке не предусмотрен специальный терморежим;
- 8.9.6. повреждение упаковки Отправления, не повлекшее за собой повреждение или утрату вложения, не считается основанием для претензии. Незначительные потертости, вмятины или загрязнения внешней упаковки, не нарушающие ее целостности и не открывающие доступ к вложению, порчей Отправления не являются.
- 8.10. Заказчик гарантирует соблюдение всех требований, касающиеся выполнения положений законодательства Республики Казахстан.
- 8.11. Заказчик гарантирует, что отправление не содержит опасных вложений, требующих специального декларирования, либо, при наличии таковых, Заказчик надлежащим образом проинформировал об этом Исполнителя и выполнил все требования к упаковке и маркировке таких отправок.
- 8.12. Заказчик гарантирует, что упаковка каждого передаваемого к перевозке Отправления полностью соответствует требованиям, изложенным в «Правилах

упаковки и подготовки грузов к перевозке». Заказчик подтверждает, что ознакомлен с тем, что Исполнитель не проверяет внутреннее содержимое и конструкцию упаковки, и вся ответственность за ее соответствие характеру груза лежит на Заказчике.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

9.1. Исполнитель обязан обеспечить сохранность Отправления с момента его приема от отправителя до момента выдачи получателю.

9.2. Исполнитель несет ответственность в следующих случаях:

- за утрату, недостачу или повреждение Отправления, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение Отправления произошла не по его вине;
- за несвоевременную доставку Отправления, за исключением случаев, когда Заказчик предоставил недостоверную информацию об адресе получателя, несвоевременной оплаты, проверке груза уполномоченными органами.

9.3. Исполнитель несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) Отправления в размере, определяемом его согласованной объявленной ценностью (индивидуальной или по умолчанию), но не свыше его документально подтвержденной фактической стоимости, в следующем порядке:

- За полную утрату или повреждение (порчу) Отправления – возмещается его согласованная объявленная ценность и сумма оплаченного тарифа за Услуги.
- За недостачу, утрату или повреждение (порчу) части вложения Отправления с описью вложения – возмещается объявленная ценность недостающей или поврежденной части вложения, указанная Отправителем в описи.
- За недостачу, утрату или повреждение (порчу) части вложения Отправления без описи вложения – возмещается часть от общей согласованной объявленной ценности, определяемая пропорционально отношению массы недостающей или поврежденной части вложения к общей массе отправления (без учета массы упаковки).
- В случае если поврежденное вложение подлежит ремонту или восстановлению, Исполнитель вправе вместо денежного возмещения произвести ремонт или восстановление вложения за свой счет.

9.4. Отправление считается утраченным, если это признано Исполнителем или если это Отправление не было доставлено в пункт назначения в течение 7 (семи) рабочих дней по истечении срока доставки. В случае если Отправление было

доставлено по истечении указанного срока, Получатель вправе принять Отправление.

9.5. В случае полного возмещения Исполнителем ущерба поврежденного вложения Отправления, поврежденное вложение Отправления переходит в собственность Исполнителя.

9.6. За нарушение сроков доставки Отправления, Исполнитель уплачивает неустойку в размере 0,5 % от оплаченного тарифа за каждый день задержки, но не более суммы оплаченного тарифа за Услуги Исполнителя, на основании выставленной письменной претензии Заказчика, исключая любые косвенные и иные убытки.

9.7. Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение сроков транспортировки отправления на период действия неблагоприятных и сложных погодных условий, других аномальных природных явлений, которые препятствуют или делают невозможным выполнение Исполнителем обязанностей по настоящему Договору.

9.8. Исполнитель не несет ответственности за неисправность, порчу или иной дефект вложений при целостности наружной упаковки Отправления и целостности пломб, а также, если факт утраты, недостачи или повреждения Отправления (вложения или части вложения) был установлен после принятия Отправления Получателем.

9.9. Исполнитель не возмещает и не несет ответственность за косвенные убытки или упущенную выгоду Заказчика.

9.10. В случае любых задержек в доставке Отправления из-за действий или бездействий получателя (очередь, отсутствие уполномоченного лица, отказ подписывать документы), Исполнитель не несет ответственность и не гарантирует своевременную доставку Отправления.

9.11. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение Отправления, нарушение сроков доставки, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства оказалось вследствие особых свойств вложения Отправления, или неисполнения / ненадлежащего исполнения Заказчиком своих обязанностей, предусмотренных Договором, в том числе обязанности по объявлению ценности Отправления, и законодательством Республики Казахстан.

9.12. Исполнитель полностью освобождается от ответственности за любую порчу, повреждение или недостачу вложения, если они явились следствием несоблюдения Заказчиком (Отправителем) «Правил упаковки и подготовки грузов к перевозке». Это условие применяется в том числе и в случаях, когда внешняя упаковка Отправления не имеет видимых нарушений, но внутренняя упаковка не соответствовала характеру груза (отсутствие уплотнителей, недостаточная амортизация и т.д.).

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА (ОТПРАВИТЕЛЯ)**

10.1. Заказчик (отправитель) несет ответственность за ущерб, причиненный Исполнителю и возникший:

1. вследствие вложения в Отправление предметов и веществ в силу их особых свойств и/или запрещенных, либо ограниченных к пересылке в размере понесенного Исполнителем ущерба, в том числе штрафных санкций;
2. в результате ненадлежащей упаковки вложения, принятого к доставке, в размере понесенного Исполнителем ущерба, в том числе штрафных санкций, за исключением случаев, когда упаковка производилась Исполнителем.

10.2. Заказчик (отправитель) несет ответственность:

1. за неправильно указанные данные: в случае возврата Отправления из-за неправильно указанных данных или в случае отказа получателя от получения Отправления, Заказчик (отправитель) обязуется оплатить расходы Исполнителя за возврат Отправления по тарифам Исполнителя;
2. в случае возникновения задолженности Заказчика (отправителя), Исполнитель вправе отказать в приеме Отправлений, задержать отправку Отправления, удержать Отправления до полного погашения задолженности Заказчика (отправителя) с учетом неустойки;
3. за риск порчи скоропортящихся вложений при доставке их в пункт назначения, а так же за грузы требующие особого температурного режима, независимо от того принял ли он меры по их сохранности, к примеру, необходимость учитывать сроки доставки, условия хранения при доставке;
4. за риск порчи бьющихся и хрупких вложений, упакованных Заказчиком среди других вложений Отправления, а также за отдельно упакованные бьющиеся и хрупкие Отправления, если при этом не имеется каких-либо внешних повреждений упаковки, вызвавших порчу Отправления;
5. за все негативные последствия (бой, поломка, деформация и др.) в случае использования ненадлежащей упаковки Отправления;
6. за убытки, причинённые Исполнителю в связи с нарушением обязанности по предоставлению достоверной информации касательно адреса доставки, особенностях, свойствах груза, а также иной информации, необходимой для надлежащего исполнения Исполнителем обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.

10.3. За несвоевременную оплату услуг, Заказчик уплачивает неустойку в размере 0,5 % от оплаченного тарифа за каждый день просрочки.

10.4. Заказчик несет полную материальную ответственность за любой ущерб, причиненный Исполнителю, третьим лицам или их имуществу, возникший вследствие передачи к перевозке отправления, содержащего опасные вложения, требующие специальной маркировки или условий перевозки, о которых Заказчик не уведомил Исполнителя в надлежащей форме. Заказчик обязуется возместить Исполнителю все убытки, включая штрафы, наложенные на Исполнителя контролирующими органами, и стоимость поврежденных отправлений других клиентов.

## 11. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН ПРИ ПОВРЕЖДЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ

11.1. Явные повреждения: При обнаружении повреждения внешней упаковки, несоответствия веса или количества мест в момент получения, Получатель обязан составить коммерческий акт совместно с представителем Исполнителя и сделать отметку в накладной до ее подписания. Подписание накладной без замечаний лишает Заказчика права предъявлять претензии по явным повреждениям.

11.2. Скрытые повреждения: Если отправление получено в целой внешней упаковке, но внутреннее содержимое повреждено, Заказчик несет бремя доказывания того, что повреждение произошло по вине Исполнителя, а не вследствие ненадлежащей внутренней упаковки со стороны Заказчика (согласно п. 2.3.11, 3.8, 8.9.2). Претензии по скрытым повреждениям принимаются к рассмотрению, если Заказчик уведомил Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения.

11.3. Официальная претензия со всеми документами (коммерческий акт, фото, документы о стоимости) должна быть направлена Исполнителю в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения отправления.

11.4. В целях надлежащего рассмотрения Исполнителем претензий на возмещение ущерба заинтересованной стороной рекомендуется предоставить все необходимые документы, подтверждающие факт причинения ущерба:

- официальное письмо с описанием инцидента;
- коммерческий акт, составленный с представителем Исполнителя;
- копия накладной на забор Отправления;
- копия накладной на получение Отправления;
- документ, подтверждающий стоимость товара, находившийся в пострадавших Отправлении;
- опись вложения, если Отправление доставлялось с описью вложения;
- фото-, видео- материалы;
- иные документы, подтверждающие факт причинения ущерба.

11.5. Основанием составления коммерческого акта между Получателем и Исполнителем (представителем Исполнителя), осуществляющего вручение Отправления, являются возникновение следующих обстоятельств при доставке Отправлений / при выдаче Отправления:

- несоответствие массы, количества мест данным, указанным в накладной;
- нарушение целостности упаковки (тары) Отправления;
- нарушение сроков доставки Отправления.

11.6. Исполнитель (представитель Исполнителя) обязан составить коммерческий акт, если он сам обнаружил обстоятельства перечисленные в п. 11.5. настоящего Договора, или когда на наличие хотя бы одного из вышеуказанных обстоятельств указал получатель при доставке Отправления.

11.7. Ущерб, причиненный при доставке Отправлений по вине Исполнителя, возмещается Исполнителем в течение 30 (тридцати) календарных дней после

получения всех необходимых документов, подтверждающих причинение ущерба, действительную сумму ущерба и признания претензии обоснованной. При согласии Заказчика сумма возмещения может быть использована как зачет в счет оплаты будущих заявок (предоставляемых услуг) по доставке Отправления Исполнителем.

11.8. Исполнитель освобождается от возмещения ущерба, если в момент принятия Отправлений получателем не был составлен документ (коммерческий акт), удостоверяющий обстоятельства, могущие служить основанием для имущественной ответственности Исполнителя, с участием представителя, осуществляющего вручение Отправления.

11.9. Исполнитель не несет ответственности за нарушение целостности наружной упаковки Отправлений и целостности пломб, если их нарушение произошло на основании проверок уполномоченных органов, о чем имеется подтверждающий документ или отметка.

11.10. Расходы, связанные с проведением независимой экспертизы, несет сторона, ее инициировавшая. Если экспертиза установит вину Исполнителя, Исполнитель возмещает Заказчику документально подтвержденные расходы на ее проведение.

## **12. ПРЕДМЕТЫ И ГРУЗЫ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ**

12.1. Заказчик гарантирует, что не будет передавать для доставки отправления, содержащие следующие предметы и вещества. Список разделен на категории для удобства ознакомления.

А. Запрещенные законодательством РК и международными нормами:

- 1) Оружие всех видов (боевое, гражданское, служебное), его основные части, боеприпасы, а также предметы ударно-дробящего и метательного действия (кастет, арбалет и т.п.);
- 2) Наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры;
- 3) Печатные и аудиовизуальные материалы, содержащие призывы к экстремистской и террористической деятельности, пропаганду насилия, порнографию;
- 4) Государственные награды, не принадлежащие отправителю на законных основаниях;
- 5) Контрафактная продукция (товары, нарушающие права интеллектуальной собственности);
- 6) Культурные ценности, вывоз которых запрещен или ограничен законодательством РК.

Б. Опасные грузы:

- 7) Взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся, радиоактивные и ядовитые вещества;
- 8) Сжатые и сжиженные газы, пиротехнические изделия;
- 9) Яды, ядовитые растения, животные и вещества;
- 10) Озоноразрушающие вещества и опасные отходы.

**В. Ценности и документы:**

- 11) Денежные знаки Республики Казахстан и иностранная валюта;
- 12) Драгоценные металлы и камни в любом виде, ювелирные изделия;
- 13) Оригиналы документов, удостоверяющих личность (паспорта, удостоверения личности), ценные бумаги;
- 14) Антиквариат и произведения искусства.

**Г. Прочие грузы, запрещенные политикой компании:**

- 15) Живые животные (за исключением случаев, отдельно согласованных с Исполнителем);
- 16) Человеческие останки, прах (за исключением урн с прахом, оформленных для международной перевозки в установленном порядке);
- 17) Скоропортящиеся продукты питания, требующие специального температурного режима;
- 18) Алкогольная и табачная продукция;
- 19) Предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников Исполнителя, пачкать или портить другие отправления и оборудование;
- 20) Товары, для перевозки которых требуется специальное разрешение, лицензия или соблюдение санитарных/ветеринарных норм, при отсутствии таких документов у Заказчика;
- 21) Иные грузы, перевозка которых запрещена действующим законодательством Республики Казахстан.

### **13. ФОРС-МАЖОР**

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием общепринятых форс-мажорных обстоятельств, в том числе: стихийные бедствия (землетрясения, циклон, буран, буря, наводнение, туман, град и т.п.), военные действия массовые беспорядки, забастовки.

13.2. Сторона, которая не исполняет своего обязательства, должна дать извещение другой стороне о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору. Срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.

### **14. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

14.1. Срок действия настоящего Договора с момента подписания и на неопределенный срок.

### **15. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

15.1. Стороны будут стремиться разрешить все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора, путем переговоров и консультаций

15.2. Соблюдение претензионного порядка обязательно. Срок рассмотрения претензий 30 (Тридцать) календарных дней.

15.3. В случае если споры и разногласия не будут урегулированы путем переговоров, они подлежат разрешению, в соответствии с действующим законодательством РК.

15.4. Споры и разногласия, разрешение которых невозможно путем переговоров, подлежат передаче на разрешение в суд по месту нахождения Исполнителя для их урегулирования в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан (договорная подсудность).

15.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

## **16. НЕЗАВИСИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ**

16.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Договора никак не влияет на действительность иных положений Договора.

16.2. Заказчик и Исполнитель подтверждают, что условия Договора не ущемляют законных прав Заказчик и Исполнителя применительно к каким-либо Услугам Исполнителя, в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата.