



*Приложение № 1 к  
ПРИКАЗУ № 78 от 03 января 2012 года*

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

Товарищество с ограниченной ответственностью «АВТ & 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. Текст Договора является публичной офертой (в соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан «публичная оферта» – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение). «Акцепт оферты» – использование курьерского сервиса по доставке Отправлений (в соответствии со статьей 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан). Акцепт – это ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцепт должен быть полным и безоговорочным. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора – оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем. Полным и безоговорочным согласием заключить Договор (далее – Акцептом) является выраженное согласие с его условиями путем использования курьерского сервиса по доставке Отправлений, в том числе путем оформления накладной при передаче Отправления.
2. 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» - физическое лицо – отправитель/получатель или юридическое лицо – отправитель/получатель, подтвердившее свое согласие с условиями настоящего Договора и заполнившего Заявление о согласии присоединения к Договору.

- 2) **«Заявление о согласии с публичной офертой»** - бланк накладной на забор Отправлений и о вручении Отправлений (далее - накладная), установленного Исполнителем образца, содержащий сведения об отправителе, получателе, Отправлении, пунктом направления, являющийся неотъемлемой частью Договора и подтверждающий факт присоединения Заказчика (отправителя, получателя) к условиям Договора и согласия с его положениями, в том числе с тарифами, условиями доставки.
- 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) **«Абонентская плата»** - размер платежа Заказчика (в том числе, отправитель или получатель) за предоставляемые Исполнителем курьерские услуги, являющийся постоянной величиной, не зависящий от фактически использованного объема услуг Исполнителя.
- 5) **«Сайт Исполнителя»** - информационный ресурс Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.abttrans.kz](http://www.abttrans.kz).
- 6) **«Интернет система курьерского сервиса (ИСКС)»** – 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.
- 7) **«Услуги»** - курьерские услуги, услуги по перевозке грузов и конвертов и иные услуги Исполнителя по доставке Отправлений в пределах Республики Казахстан.
- 8) **«Отправления»** - любые товары и/или грузы любого вида, профессионально упакованные с объявленной ценностью или без таковой, в том числе пакеты, коробки, паллеты.
- 9) **«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.
- 10) **«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.
- 11) **«Лимит ответственности»** - сумма, денежного возмещения в пределах которой, Исполнитель гарантирует Заказчику компенсировать стоимость Отправления в случае их порчи или утраты и составляет 5 000 (пять тысяч) тенге по одной накладной - для корреспонденции; не более 50 000,00 (пятьдесят тысяч) тенге по одной накладной при доставке Отправления весом не свыше 500 кг; не более 150 000,00 (сто пятьдесят тысяч) тенге по одной накладной при доставке Отправления весом свыше 500 кг, исключая упущенную выгоду и любые косвенные убытки.
- 12) **«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.

- 13) **«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.
- 14) **«Посылка»** - это отправления весом до 25 кг и суммой всех сторон до 150 см.
- 15) **«Топливная надбавка»** - надбавочный коэффициент, который применяется и изменяется ежемесячно в зависимости от ситуации с ценами на энергоносители.
- 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 семи 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) **«Не востребованные грузы»** - Таковыми признаются те грузы заказчиков, которые не забираются со склада исполнителя, более шестидесяти календарных дней.

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 вступает в силу с момента подписания Заказчиком или его представителем Заявления о согласии с публичной офертой (в том числе Договор о предоставлении курьерских услуг) и ее принятия Исполнителем или его представителем. Подписание Заказчиком Заявления о согласии с публичной офертой (в том числе Договора о предоставлении курьерских услуг) выражает его безусловное согласие с условиями Договора, порядком оказания Услуг, тарифами, согласие на получение услуг и их оплату.
- 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 ИСКС 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 ИСКС в адрес Исполнителя.
- 1.7.** Заклячая, 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 уведомление Заказчика не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней путем отправления сообщений на электронную почту Заказчика, отправки корреспонденции, отправки SMS сообщений или размещения уведомления на Сайте Исполнителя, либо иным другим, не противоречащим законодательству способом. При этом переподписания каких-либо соглашений о расторжении или изменении не требуется. В случае если в вышеуказанный срок Заказчик письменно не сообщит Исполнителю об отказе от измененных тарифов и Расписания и о расторжении Договора, а равно совершения Заказчиком конклюдентных действий (пользование Услугами, оплата Услуг), Исполнитель вправе продолжать предоставление Услуг Заказчику на новых действующих тарифах и новом действующем Расписании Исполнителя.
- 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 20 (двадцать) календарных дней до предполагаемой даты изменения (дополнения). Изменения (дополнения) в условия Договора, а также в условия тарифов, Расписание отправлений, считаются принятыми Заказчиком, в случае если по истечении 10 (десять) календарных дней с даты уведомления Заказчика о внесении изменений (дополнений) в Договор, Исполнитель не получит письменного отказа Заказчика от принятия таких изменений;
- 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) применять топливную надбавку на все Отправления. Размер топливной надбавки определяется исключительно Исполнителем;
- 10) осуществлять запись входящих звонков, поступающих к Исполнителю, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан;
- 11) 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;
- 12) удерживать находящийся в его распоряжение Отправление до уплаты вознаграждения и возмещения, понесенных им в интересах Заказчика расходов по перевозке и хранению данного Отправления;
- 13) Исполнитель вправе применять Топливную надбавку для внутренних и международных перевозок ко всем Услугам, в том числе на дополнительные услуги и сборы. Информация об изменениях Топливной надбавки размещается на Сайте Исполнителя. Все тарифы Исполнителя указаны без учета текущего значения Топливной надбавки. Размер Топливной надбавки на каждый следующий месяц корректируется в конце текущего месяца в зависимости от ситуации с ценами на энергоносители. Исполнитель оставляет за собой право изменять механизм расчета Топливной надбавки без предварительного уведомления Заказчика. Размер и продолжительность действия надбавки определяется исключительно Исполнителем;
- 14) 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;
- 15) Исполнитель вправе осуществлять другие права, предусмотренные Договором и законодательством Республики Казахстан.

### **2.3. Заказчик обязуется:**



- 1) ознакомиться с условиями Договора, корректно заполнить, подписать и передать Исполнителю Заявление о согласии с публичной офертой и/или Договор о предоставлении курьерских услуг;
- 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 общий вес Отправления превышает 25 кг;
- 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) сдать Исполнителю Отправление к перевозке в надлежащей таре и упаковке, обеспечивающей целостность и сохранность Отправления Заказчика и других отправлений третьих лиц, перевозимых и хранящихся в непосредственном контакте с ним. Отправление, нуждающиеся в таре для предохранения их при перевозке от утраты, недостачи, порчи или повреждения, должны предъявляться к перевозке в исправной таре, соответствующей стандартам или техническим условиям, обеспечивающих их полную сохранность;

- 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 семи календарных дней с момента прибытия отправления на склад Исполнителя, получатель по каким-либо причинам не забрал свое отправление, заказчик обязан письменно обратиться к Исполнителю с просьбой о продлении хранения - на платной основе. В противном случае Исполнитель не несет ответственность за сохранность отправления.
- 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 Заказчика (отправителя) осуществляется Исполнителем по накладной и/или реестру Исполнителя, которую собственноручно должен заполнять Заказчик (отправитель). Подтверждением приема Отправления к доставке является подпись с расшифровкой представителя Исполнителя на накладной, один из экземпляров которой остается у Заказчика (отправителя). При приеме Отправления представитель не имеет каких-либо дополнительных документов, подтверждающих его принадлежность к Исполнителю, кроме удостоверения личности и служебного удостоверения, выписанного Исполнителем на имя представителя.
- 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 экспедитора Исполнителя по адресу Заказчика (отправителя) до момента приема Отправления (подписание накладной), включая оформление пропуска, перемещение на территории Заказчика (отправителя), погрузочно-разгрузочные работы. В случае превышения Заказчиком (отправителем) данной нормы (наличие очереди на прием, не готовность Отправления и т.п.) экспедитор Исполнителя вправе убыть с данного адреса Заказчика (отправителя). Условия повторного прибытия экспедитора Исполнителя оговариваются отдельно между Заказчиком (отправителем) и Исполнителем.
- 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. Принимая во внимание, что доставка осуществляется по мере консолидации отправлений и загрузки транспортного средства, стороны пришли к соглашению о том, что сроки доставки Отправления в пункты назначения без доставки до двери составляют от 2 (два) рабочих дней, но не более 12 (двенадцати) рабочих дней, без учета дня забора Отправления (в **зимний период** – не более 16 рабочих дней, без учета дня забора). Исполнитель вправе осуществить досрочную доставку Отправления согласно Расписанию.
- 4.2. Срок доставки Отправления начинает исчисляться 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 Отправления 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.** Заказчик гарантирует ознакомление получателя с правилами и требованиями, предъявляемыми при получении Отправления, в том числе процедуры получения Отправления получателем в случае нарушения целостности упаковки: получатель не должен давать расписки о приемке Отправления, если наружная упаковка, либо пломбы повреждены, без составления акта с представителем Исполнителя.
- 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 Заказчика (получателя) до момента вручения Отправления (подписание накладной), включая оформление пропуска, перемещение на территории Заказчика (получателя), погрузочно-разгрузочные работы. В случае превышения Заказчиком (получателем) данной нормы (наличие очереди на прием, не готовность склада и т.п.) сотрудник Исполнителя вправе убыть с данного адреса Заказчика (получателя). Условия повторного прибытия сотрудника Исполнителя оговариваются отдельно между Заказчиком (получателем) и Исполнителем.
- 5.7.** Отправление, доставляемое в адрес юридических лиц, вручаются в приемную, канцелярию, либо в другое подразделение получателя, согласно конклюдентным действиям получателя. В накладной либо реестре подпись может поставить любой ответственный работник получателя, при этом проставление штампа или печати

получателя не обязательно. В случае если доставка не возможна из-за ограниченного пропускного режима в здание получателя, то Отправление (только для пакетов) может быть вручено сотрудникам охраны или ресепшн.

- 5.8.** Отправление в адрес физических лиц выдаются получателю, либо совершеннолетним представителям получателя, находящимся по указанному адресу Отправления.
- 5.9.** Если при доставке Отправления Исполнитель установил, что указанный Заказчиком адрес не верен, то доставка считается произведенной, при этом Исполнитель может принимать меры по уточнению нового адреса у Заказчика (отправителя). При установлении верного адреса Исполнитель производит повторную доставку по верному адресу по установленному тарифу за переадресацию.
- 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 ОТПРАВЛЕНИЯ**

- 6.1.** Принимая во внимание, согласованное Сторонами положение о том, что Исполнитель осуществляет прием Отправления только по упаковке, 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, и Лимите ответственности Исполнителя, Стороны настоящим пришли к соглашению об Объявлении ценности Отправления.
- 6.2.** Максимальная объявленная стоимость документов (конвертов) – 5 000 (пять тысяч) тенге.



- 6.3.** Заказчик по своему усмотрению объявляет ценность Отправления.
- 6.4.** В случае объявления Заказчиком ценности Отправления, в накладной Заказчик обязан указать об Объявленной ценности Отправления, уведомить Исполнителя любым способом, предоставить Исполнителю по электронной почте копии документов, подтверждающих Объявленную ценность Отправителя. В случае если в накладной не будет указано об Объявленной ценности Отправления, Отправление принимается Исполнителем как простое Отправление без Объявленной ценности.
- 6.5.** В случае объявления Заказчиком ценности Отправления, Заказчик обязуется оплатить дополнительную комиссию согласно тарифам Исполнителя в момент приема Исполнителем Отправления. В случае не уплаты дополнительной комиссии, Исполнитель вправе не осуществлять доставку Отправления в пункт назначения. Доставка Отправления с Объявленной ценностью осуществляется только после уплаты Заказчиком дополнительной комиссии за доставку Отправления с Объявленной ценностью.
- 6.6.** Размер дополнительной комиссии за доставку Отправления с Объявленной ценностью, устанавливается тарифами Исполнителя.
- 6.7.** После объявления Заказчиком ценности Отправления, и получения Исполнителем всех документов, подтверждающих объявленную ценность Отправления, Исполнитель вправе организовывать страхование Отправления в пределах Объявленной ценности. Выгодоприобретателем при наступлении страхового случая при утрате, порче или повреждении Отправления является Заказчик (получатель). В случае не получения Исполнителем необходимых документов для организации страхования Отправления, Исполнитель вправе приостановить исполнение обязательств по доставке Отправления до момента предоставления всех документов и подтверждения страховой компании о страховании Отправления.
- 6.8.** Заказчик обязуется предоставлять все необходимые документы, перечень которых запрашивается Исполнителем, необходимых для рассмотрения и выплаты страховой суммы страховой компанией.
- 6.9.** В случае если стоимость Отправления превышает 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя, объявить ценность Отправления и произвести страхование Отправления в порядке предусмотренным Договором. В случае не исполнения Заказчиком обязанности по объявлению ценности Отправления, а равно не уплаты дополнительной комиссии за доставку Отправления с Объявленной ценностью, Исполнитель несет ответственность только в пределах Лимита ответственности Исполнителя.

## **7. ТАРИФЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 7.1.** Заказчик оплачивает Услуги Исполнителя, в том числе дополнительные услуги в тенге согласно тарифам, указанных на Сайте Исполнителя либо тарифам согласованными с Исполнителем по отдельной заявке, в размере 100 % по предоставленным Исполнителем счетам на оплату / счетам-фактурам, направленным по электронной почте, либо по



факсимильной связи, не позднее 2 (два) рабочих дней со дня их получения, но в любом случае не позднее даты доставки Отправления в пункт назначения. При этом оригиналы счетов-фактур, актов выполненных работ будут рассылаться на адреса Заказчика в первых числах, следующих за отчетным месяцем.

- 7.2.** Оплата Заказчиком может производиться как в наличной, так и в безналичной форме. В случае оплаты в безналичной форме моментом оплаты считается момент поступления денег на банковский счет Исполнителя.
- 7.3.** Заказчик вправе производить авансовый платеж в сумме эквивалентной предполагаемому объему Услуг Исполнителя. В случае если предполагаемый объем Услуг Исполнителя составляет менее 15 000,00 (пятнадцать тысяч) тенге, Исполнитель оставляет за собой право требовать предоплату за Услуги Исполнителя в размере не менее 15 000,00 (пятнадцать тысяч) тенге.
- 7.4.** Исполнитель производит доставку счетов-фактур, актов выполненных работ, актов сверки взаиморасчетов Заказчику, который расписывается в получении и заверяет печатью. Один экземпляр документов, заверенный печатью и подписями, подлежит обязательному возврату в течение 30 календарных дней со дня получения. Стороны согласились, что в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком Акта выполненных работ (далее – Акт), Заказчик обязан подписать Акт со своей стороны и направить его в адрес Исполнителя. В случае если в указанный срок Акт не будет подписан и направлен Заказчиком Исполнителю, либо в этот же срок Заказчик не направит Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта, услуги, указанные в Акте, будут считаться принятыми Заказчиком в полном объеме.
- 7.5.** Исполнитель самостоятельно осуществляет взвешивание и обмер Отправления и осуществляет расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения веса или объема. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчет объема производится по формуле:  $\text{длина (см)} * \text{ширина (см)} * \text{высота (см)} / 5000$ .
- 7.6.** В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, установленных пунктом 2.2. настоящего Договора, Заказчик, по требованию Исполнителя, выплачивает неустойку в размере 0,5 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.
- 7.7.** Порядок оплаты, отраженный в настоящем Договоре, действует при условии, если с Заказчиком-юридическим лицом не согласован иной порядок оплаты, установленный отдельным соглашением.
- 7.8.** Исполнитель вправе применять Топливную надбавку для внутренних и международных перевозок ко всем Услугам, в том числе на дополнительные услуги и сборы. Информация об изменениях Топливной надбавки размещается на Сайте Исполнителя. Все тарифы Исполнителя указаны без учета текущего значения Топливной надбавки. Размер Топливной надбавки на каждый следующий месяц корректируется в конце текущего месяца в зависимости от ситуации с ценами на энергоносители. Исполнитель оставляет за собой право изменять механизм расчета Топливной надбавки без предварительного уведомления Заказчика. Размер и продолжительность действия надбавки определяется исключительно Исполнителем.

## 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 терморезим;

**8.9.6.** повреждение упаковки Отправления повреждением (порчей) не считается.

**8.10.** Заказчик гарантирует соблюдение всех требований, касающиеся выполнения положений законодательства Республики Казахстан.

## **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 вложения или повреждение Отправления в следующих размерах:

- за утрату или полное повреждение Отправления с объявленной ценностью – в размере объявленной ценности и оплаченного тарифа за Услуги, но не свыше фактической стоимости вложений и Лимита ответственности;
- за недостачу вложения, утрату или повреждение части вложения Отправления с объявленной ценностью с описью вложения – в размере объявленной ценности недостающей, утраченной или поврежденной части вложения, указанной Заказчиком в описи, но не свыше фактической стоимости вложений и Лимита ответственности;
- за недостачу вложения, утрату или повреждение Отправления с объявленной ценностью без описи вложения – в размере части объявленной ценности Отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей, утраченной или поврежденной части вложения к массе переславленного вложения (без массы упаковки Отправления), но не свыше фактической стоимости вложений и Лимита ответственности;
- в случае если вложение Отправления подлежит ремонту, или восстановлению, то Исполнитель вправе вместо денежного возмещения произвести ремонт, восстановление вложения за собственный счет;
- за утрату, недостачу вложения или повреждение Отправления без объявленной ценности – в двукратном размере стоимости Услуг Исполнителя за услуги по доставке поврежденного/утраченного вложения Отправления, исключая любые косвенные и иные убытки.

**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.

## **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.

## **11. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН ПРИ ПОВРЕЖДЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ**

**11.1.** Исполнитель должен быть незамедлительно уведомлен Заказчиком (получателем), а именно в течение суток, при наличии очевидного повреждения упаковки, ущерба или факта утраты места при получении Отправления.

**11.2.** При наступлении случая причинения ущерба Заказчик обязуется в семидневный срок, с даты доставки (получения) Отправления направить официальную претензию Исполнителю.

**11.3.** Исполнитель вправе считать, что Заказчик не имеет к нему претензий по оказанной услуге (заявке), после истечения срока указанного в п. 11.2. настоящего Договора.

**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 Отправлениях;
- описание вложения, если Отправление доставлялось с описанием 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 60 (шестьдесят) календарных дней после получения всех необходимых документов, подтверждающих причинение ущерба, действительную сумму ущерба. 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 экспертизы, тестирования товара, в случае возникновения спорной ситуации возлагаются на Заказчика.

## **12. Предметы и грузы, запрещенные к доставке**

**12.1.** Не допускается перевозить следующие предметы и вещества:

1) боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;



- 2) наркотические средства, психотропные вещества, прекурсоры и их аналоги;
- 3) ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
- 4) яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена ядовитых растений;
- 5) национальную валюту Республики Казахстан и иностранную валюту;
- 6) печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
- 7) скоропортящиеся продукты питания;
- 8) предметы, которые по своему характеру или упаковке представляют опасность для почтовых работников, пачкают или портят другие почтовые отправления и почтовое оборудование.
- 9) рога, копыта, панты маралов, сайгаков, пятнистых оленей, а также шкуры пятнистого оленя (при перемещении за пределы Республики Казахстан), дериваты животных и растения, занесенные в Красную книгу Республики Казахстан;
- 10) печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
- 11) живых животных, кроме пчел, пиявок и шелковичных червей, паразитов и истребителей вредных насекомых, предназначенных для исследования этих насекомых и обмениваемых между официально признанными учреждениями;
- 12) предметы, которые по своему характеру или упаковке представляют опасность для почтовых работников, пачкают или портят другие почтовые отправления и почтовое оборудование;
- 13) алкогольная продукция и этиловый спирт, пиво;
- 14) любые виды табачных изделий и курительные смеси;
- 15) драгоценные камни в любом виде и состоянии и природные алмазы;
- 16) озоноразрушающие вещества;
- 17) опасные отходы;
- 18) ядовитые вещества, не являющиеся прекурсорами наркотических средств и психотропных веществ.
- 19) культурные ценности в соответствии с [пунктом 2 статьи 32](#) Закона Республики Казахстан от 15 декабря 2006 года «О культуре» (при перемещении за пределы Республики Казахстан);
- 20) растения, продукты растительного происхождения, а также животные, сырье животного происхождения;
- 21) радиоэлектронные средства и высокочастотные устройства (при перемещении в Республику Казахстан);

22) лекарственные средства, не зарегистрированные на территории Республики Казахстан (при перемещении в Республику Казахстан);

23) урны с прахом умерших на территории Республики Казахстан, пересылаемые в международном почтовом сообщении - со следующим документом:

24) государственные награды (ордена, медали, знаки, именные предметы) допускаются к пересылке через таможенную границу Евразийского экономического союза только по предъявлению документа о награждении, подтверждающего право собственности лица, перемещающего такие награды в международных почтовых отправлениях с объявленной ценностью;

25) иные грузы, запрещенные к перевозке согласно действующему законодательству 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, не предусмотренным настоящими Генеральными условиями, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан о почте.

## **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.