



Экспресс-доставка документов и грузов

## Правила оказания услуг ООО «ЗАСТАВА 22»

Утверждены согласно приказу №01/1  
От 09.01.2025 генеральным директором

ООО «ЗАСТАВА 22» Федотова В. П.

Федотов В. П.

09.01.2025



## Содержание

<b>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	<b>6</b>
<b>2. УСЛУГИ Экспресс Точка Ру</b> .....	<b>7</b>
<b>3. РЕЖИМЫ ДОСТАВКИ</b> .....	<b>10</b>
3.1. Доставка по России .....	10
3.2. Доставки в страны ЕАЭС .....	11
3.3. Международная доставка .....	11
3.4. Прочие условия .....	11
<b>4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА И ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ</b> .....	<b>12</b>
4.1. Оформление заказа .....	12
4.2. Прием Отправлений для Доставки .....	13
4.2.1. Категории и виды Отправлений.....	13
4.2.2. Общие условия приема Отправления .....	13
4.2.3. Условия приема отдельных видов Отправлений.....	15
4.2.4. Заполнение Накладной .....	15
4.2.5. Проверка веса и размера Отправления.....	15
4.2.6. Понятие объемного веса .....	16
4.3. Требования к Отправлению .....	17
4.3.1. Упаковка .....	17
4.3.2. Право досмотра .....	18
4.3.3. Безопасность.....	18
4.3.4. Отправления, запрещаемые к пересылке.....	19
<b>5. ОПЛАТА УСЛУГ</b> .....	<b>20</b>
<b>6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ</b> .....	<b>22</b>
6.1. Сроки Доставки .....	22
6.2. Порядок Доставки .....	22
6.3. Перечень документов, удостоверяющих личность .....	24
6.4. Информация о Доставках .....	25
<b>7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</b> .....	<b>26</b>
7.1. Ответственность Экспресс Точка Ру .....	26
7.2. Ответственность Клиента .....	28
7.3. Освобождение от ответственности (Форс-мажор) .....	29



Экспресс-доставка документов и грузов

8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ.....	30
ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ .....	30
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1: ФОРМА НАКЛАДНОЙ .....	31

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Экспресс Точка Ру** - ООО «ЗАСТАВА 22» (ИНН: 7810967649, местонахождение: 196006, Санкт-Петербург г, ул. Заставская д. 22, к. 2, литера А, помещ. -1-Н, офис 100) является соправообладателем коммерческого наименования **Экспресс Точка Ру**. Далее по тексту под **Экспресс Точка Ру** следует понимать ООО «ЗАСТАВА 22», его филиалы и представительства в Москве и других городах, а также иных лиц, кому правообладателем или уполномоченным правообладателем лицами в установленном законом порядке передано право на коммерческое наименование **Экспресс Точка Ру** или лиц, которые действуют от имени ООО «ЗАСТАВА 22» в рамках переданных им полномочий.

**Действующие правила** - Правила оказания услуг **Экспресс Точка Ру**, действующие на момент заключения договора (в том числе, путем заполнения Заявки) и размещенные на [www.express.ru](http://www.express.ru), как действующие.

**Дополнительные услуги** - услуги, предусмотренные п.2.3. настоящих Правил, предоставляемые Клиенту по его просьбе дополнительно к Услуге по Доставке, бесплатно или за плату, обусловленные, в частности, особыми условиями оказания Услуг по Доставке и (или) особыми характеристиками Отправления.

**Заявка Клиента** - заявление Клиента об оказании конкретного объема Услуг по Доставке, оформленная и переданная **Экспресс Точка Ру** в порядке, предусмотренном пунктом 4.1. настоящих Правил или в порядке, предусмотренном Договором с Клиентом, заключенном в виде отдельного письменного документа.

**Индивидуальный клиентский номер (ИКН)** - индивидуальное обозначение (цифровое, обозначение символами, буквами, словами или комбинированное), которое присваивается Клиенту при заключении с ним Договора в виде отдельного письменного документа, а также при использовании Личного кабинета. ИКН указывается в документообороте (в том числе электронном) между Сторонами.

**Клиент** - лицо, заключившее с **Экспресс Точка Ру** договор об оказании Услуг по доставке, в том числе путем заполнения Заявки на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) или в офисе **Экспресс Точка Ру**.

**Личный кабинет** - online сервис, размещенный на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), позволяющий его пользователю осуществлять ряд функций в рамках взаимодействия с **Экспресс Точка Ру**.

**Ложный вызов** - приезд курьера **Экспресс Точка Ру** в согласованное с Клиентом или Получателем время по указанному в Заявке адресу, без дальнейшего оформления Накладной на отправку, либо невозможности вручить доставляемое Отправление, по причинам, изложенным в настоящих Правилах. Ложный вызов является формой ответственности.

**Надбавка** - доплата к Тарифу за оказание **Дополнительных услуг**. Надбавки размещены на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru).

**Накладная** - документ, составляемый по форме согласно Приложению №2 к настоящим Правилам, в четырех экземплярах, подтверждающий факт передачи и сроки передачи Отправления от Отправителя к **Экспресс Точка Ру** и (или) от **Экспресс Точка Ру** к Получателю. Накладная является подтверждением оказания **Экспресс Точка Ру** услуг по конкретному Отправлению (в том числе, и по Отправлениям, состоящем из нескольких мест), если иная форма подтверждения не предусмотрена Договором с Клиентом, заключенном в виде отдельного письменного документа.

**Крупногабарит (КГО)** - Отправление, хотя бы одно место которого имеет вес от 80 килограмм, а также Отправления суммарным весом (всех мест) от 1000 килограмм, отправляемых одновременно одним Отправителем и адресованное одному Получателю, а также Отправление, хотя бы одна из сторон которого от 150 см, а также сумма длин всех сторон Отправления от 250 см.

**Отправитель** - Клиент, или иное физическое или юридическое лицо, указанное Клиентом в Заявке, от которого **Экспресс Точка Ру** непосредственно получает Отправление.

**Отправление** - материальные объекты, пересылка которого не запрещена действующим законодательством, настоящими Правилами и Договором, одновременно принятые для доставки

**Экспресс Точка Ру** в установленном порядке одному Получателю, в том числе документы, товары и прочие грузы. Требования к вложениям и упаковке отправлений содержатся в настоящих Правилах и (или) Договоре. При этом под местом понимается вложимое, упакованное в один вид упаковки или при использовании совокупности упаковок, но при этом неразделимое физически при нарушении упаковок.

**Офисы Экспресс Точка Ру** - Помещения (офисы) ООО «ЗАСТАВА 22» и Уполномоченных лиц. Список адресов и режим работы Офисов ООО «ЗАСТАВА 22» и Уполномоченных лиц представлен на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru).

**Получатель** - физическое или юридическое лицо (в т.ч. Клиент), которому Отправителем адресовано Отправление.

**Режим доставки** - определяет срок оказания конкретной Услуги по Доставке. Услуги по Доставке осуществляются в режимах, предусмотренных разделом 3 настоящих Правил, если иные режимы не установлены Договором с Клиентом, заключенном в виде отдельного письменного документа.

**Тарифная зона** - территория (совокупность территорий), на которую распространяется соответствующая определенным сервисным условиям тарифная ставка.

**Тарифы** - система ставок, определяющих стоимость конкретной Услуги по Доставке и (или) Дополнительной услуги, в зависимости от Режима доставки, расстояния, веса, габаритов и иных условий доставки. Действующие Тарифы размещены на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) или указаны в Договоре с Клиентом, заключенном в виде отдельного письменного документа.

**Хрупкое отправление** - всякое Отправление, содержащее хрупкие, легко бьющиеся, легко повреждаемые предметы (стекло, пластик, фарфор, бумажные изделия и т.п.), обращение с которым требует особой осторожности.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность Клиентов, Отправителей и Получателей Экспресс Точка Ру (далее все вместе - Пользователи услуг) и Экспресс Точка Ру при заключении и исполнении Договоров оказания услуг по доставке Экспресс Точка Ру и являются неотъемлемой частью таких Договоров вне зависимости от формы их заключения (далее по тексту - Правила). В Договоре с Клиентом, заключенном в виде отдельного письменного документа, могут быть изменены, дополнены или исключены положения настоящих Правил.

1.2. Настоящие Правила, включая все его Приложения, являются основным документом, регламентирующим отношения между Пользователями услуг и Экспресс Точка Ру, в связи с чем, обязательны для исполнения Пользователями услуг, ООО «ЗАСТАВА 22» и всем Уполномоченным представителям, указанным в Приложении №1 к Действующим правилам.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя услуг любым из следующих способов:

- ✓ приложения к Договору оказания услуг;
- ✓ вручения Потребителю услуг при заключении Договора оказания услуг в печатном виде или переданы посредством электронной связи;
- ✓ размещения в офисах Экспресс Точка Ру;
- ✓ размещения на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru)

1.4. Настоящие Правила могут быть изменены Экспресс Точка Ру в одностороннем порядке, в том числе в случае изменения перечня Уполномоченных представителей, Формы накладной (Приложение №1), Сроков доставки (Приложение №2). Действующие Правила, а также действующие Тарифы размещаются на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru). Предыдущие редакции Правил и Тарифов хранятся на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) в разделе «Архив Правил» и «Архив Тарифов».

С момента размещения новых Правил на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) все Пользователи услуг считаются уведомленными об их изменении, если иной способ уведомления не предусмотрен Договором с Клиентом, заключенном в виде отдельного письменного документа.

## **2. УСЛУГИ Экспресс Точка Ру**

**2.1. Экспресс Точка Ру** оказывает следующие основные услуги по доставке (далее по тексту - **Услуги по доставке**):

**2.1.1.** курьерские услуги (экспресс доставка) в пределах городов Санкт-Петербург и Москва, а также по маршруту Санкт-Петербург - Москва (в пределах МКАД) и Москва (в пределах МКАД) - Санкт-Петербург с использованием для доставки отправлений как собственного, так и привлеченного транспорта;

**2.1.2.** курьерские услуги по доставке отправлений через региональную сеть Исполнителя и других операторов курьерской связи;

**2.1.3.** услуги по перевозке грузов автомобильным транспортом;

**2.1.4.** услуги по вручению Отправлений Получателю;

**2.1.5.** услуги по приему, обработке, погрузке, выгрузке, хранению Отправлений и получению Отправлений в пунктах назначения, в объемах необходимые для оказания услуг указанных в 2.1.1. - 2.1.4. настоящих Правил.

**2.2. Услуги по доставке** в зависимости от территории их оказания подразделяются на **Доставку по России**, **Доставку в страны СНГ и Балтии**, а также **Международную Доставку**.

**2.3. Экспресс Точка Ру** оказывает следующие **дополнительные услуги** (далее по тексту - **Дополнительные услуги**):

**2.3.1.** «**SMS-оповещение**» - SMS-сообщение, содержащее информацию о факте и времени доставки конкретного Отправления.

Для заказа услуги SMS-оповещения необходимо при оформлении Заявки (в том числе, путем заполнения соответствующего поля в Накладной) указать номер мобильного телефона, на который необходимо отправить сообщение о доставке.

Услуга бесплатная, если иное не предусмотрено Договором с Клиентом или настоящими Правилами.

**2.3.2.** «**Упаковка Отправления**» - упаковка Отправления в фирменную упаковку Экспресс Точка Ру (п. 4.3.1 настоящих Правил), за исключением упаковки в пузырчатую пленку и иных видов платной упаковки, указанных на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru).

Услуга бесплатная.

**2.3.3.** «**Предоставление информации из архива**» - предоставление официального бланка, заверенного печатью Экспресс Точка Ру с указанием № накладной, отправителя, получателя, даты приема и доставки отправления. Услуга предоставляется по письменному запросу.

**2.3.4.** «**Упаковка Отправления в пузырчатую пленку**» - упаковка Отправления в специальную пузырчатую пленку, обеспечивающую дополнительную сохранность Отправления, при размере Отправление не

более 50см\* 50см \*50 см. Упаковка Отправления в пузырчатую пленку является обязательным при Доставке Хрупкого отправления.

**2.3.5. «Предоставление сверхпрочных картонных гофрокоробов с ручками и защитными пломбами».**

**2.3.6. «Уведомление о доставке»** - заключается в предоставлении Клиенту копии Накладной с подписью Получателя, заверенной печатью Экспресс Точка Ру, или оригинала Накладной с подписью Получателя, если на это было указано в Заявке Клиента.

**2.3.7. «Вызов курьера к определенному времени»** - заключается в сборе Отправления у Отправителя в заранее оговоренный промежуток времени, который составляет до трех часов.

**2.3.8. «Доставка в определенное время»** - заключается в осуществлении Доставки в заранее оговоренный промежуток времени, который составляет до трех часов.

**2.3.9. «Погрузка-разгрузка Крупногабаритных отправлений»** - погрузка Крупногабаритных отправлений при сборе Отправлений в месте нахождения Отправителя и разгрузка Крупногабаритных отправлений в месте нахождения Получателя. Услуга является платной.

**2.3.10. «Доставка Крупногабаритного отправления».** Услуга является платной.

**2.3.11. «Доставка Хрупкого отправления».** Услуга является платной.

**2.3.12. «Повторный вызов курьера»** - вызов курьера повторно в случае, если при первоначальном приезде курьера для сбора Отправление не было готово к отправке в порядке и сроки, указанные в п. 4.2. настоящих Правил, либо Отправитель (Получатель) отсутствовали при приезде курьера. Повторный вызов курьера возможен при условии оплаты ложного вызова (п. 7.2.3. настоящих Правил). Дата и время повторного вызова согласовываются Сторонами.

**2.3.13. «Переадресация»** - изменение адреса доставки Отправления, при условии, что Услуга по доставке еще не оказана.

Услуга «Переадресация» оказывается бесплатно, при условии, что на момент получения Экспресс Точка Ру заявления Клиента об изменении адреса доставки Отправление не передано на доставку курьеру в пункте назначения.

В случае, если на момент получения Экспресс Точка Ру заявления Клиента об изменении адреса доставки Отправление передано на доставку курьеру, а также в любом случае, если новый адрес доставки находится в другой Тарифной зоне, услуга «Переадресация» является платной.

**2.3.14. Доставка Специальных отправлений** - Доставка Отправлений в официальные органы, организации и учреждения, в которых установлен особый порядок и режим работы по приему корреспонденции, особые условия вручения Отправления (в том числе возможная очередь для вручения Отправления, необходимость получения особой отметки о вручении отправления, в том числе непосредственно на копии вложимого документа и иное).

**2.4.** Порядок оказания услуг, указанных подпунктами 2.3.1 - 2.3.3, предусмотрен в п. 6.4. настоящих Правил.

Для заказа услуг, предусмотренных подпунктами 2.3.4.-2.3.8. настоящих Правил необходимо при оформлении Заявки заполнить соответствующее поле в Накладной и (или) Заявке. Услуги, предусмотренные подпунктами 2.3.4. - 2.3.8. настоящих Правил, являются платными.

Для заказа услуги, предусмотренной подпунктом 2.3.9. - 2.3.11. настоящих Правил достаточно указания в Накладной и (или) Заявке на Крупногабарит или хрупкость груза, которое расценивается как согласие на оплату указанной дополнительной услуги.

Оказание услуг, предусмотренных пунктами 2.3.12. - 2.3.13 настоящих Правил, осуществляется на основании заявления Клиента, в том числе полученному посредством телефонной связи, и является платной.

Стоимость Дополнительных услуг указана на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru).

## **2.5. Личный кабинет**

**Личный кабинет** - online сервис, размещенный на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), позволяющий его пользователю осуществлять ряд функций в рамках взаимодействия с Экспресс Точка Ру.

Для клиентов **Экспресс Точка Ру** на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) в разделе **Личный кабинет** создан online сервис, который позволяет пользователю осуществлять ряд функций в рамках взаимодействие с **Экспресс Точка Ру**:

- Оформление заказа и вызов курьера;
- Оформление и печать Накладных;
- Просмотр списка заказов (отчет по отправкам);
- Управление sms- и email- оповещениями.

Для получения доступа в **Личный кабинет** необходимо зарегистрироваться, заполнив форму на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru).

Документальный и информационный оборот в **Личном кабинете** рассматривается сторонами как официальный, влечет соответствующие его содержанию юридические последствия и может быть использован в суде в качестве доказательств.

### 3. РЕЖИМЫ ДОСТАВКИ

Режим доставки определяет срок оказания конкретной услуги по Доставке.

#### 3.1. Доставка по России

Доставкой по России признаются Услуги по доставке, оказываемые в пределах Российской Федерации, т.е. доставка осуществляется из населенного пункта, расположенного в Российской Федерации, в населенный пункт, расположенный в Российской Федерации.

Экспресс Точка Ру оказывает Доставку по России в следующих режимах:

1) Услуги по доставке в пределах городов Санкт-Петербург и Москва в режимах:

«Сверхсрочная»

Доставка курьерских отправок весом *до 1500 килограммов* в срок - в течение дня;

«Срочная»

Доставка курьерских отправок весом *до 1500 килограммов* в срок - на следующий день до 14:00;

«Стандартная»

Доставка курьерских отправок весом *до 1500 килограммов* в срок - на следующий день.

2) Услуги по доставке по маршруту Санкт-Петербург - Москва (в пределах МКАД) и Москва (в пределах МКАД) - Санкт-Петербург в режимах:

«Срочная»

Доставка курьерских отправок весом *до 5000 килограммов* в срок - на следующий день до 14:00;

«Стандартная»

Доставка курьерских отправок весом *до 5000 килограммов* в срок - на следующий день.

3) Услуги доставке по регионам Российской Федерации в режимах:

«Стандартная»

Доставка курьерских отправок (Грузов) весом *до 300 килограммов* в сроки согласно Приложению № 2.

### 3.2. Доставки в страны ЕАЭС

Доставкой в страны ЕАЭС признаются Услуги по Доставке в следующие страны ЕАЭС:

- ✓ Армения,
- ✓ Беларусь,
- ✓ Казахстан,
- ✓ Кыргызстан,

Экспресс Точка Ру оказывает Доставку в страны ЕАЭС в следующих режимах:

1) «Стандартная»

Доставка курьерских отправок **весом до 300 килограммов** в сроки, указанные в Приложении №3.

### 3.3. Международная доставка

Международной доставкой признаются Услуги по Доставке в страны, указанные в Приложении №4, а также из указанных стран.

Экспресс Точка Ру оказывает Международную доставку в следующих режимах:

«Стандартная»

Доставка курьерских отправок **весом до 300 килограммов** в сроки, указанные в Приложении №2 .

### 3.4. Прочие условия

3.4.1. Сроки доставки, установленные п. 3.1. - 3.3. настоящих Правил, начинают течь со следующего рабочего дня с момента фактического предоставления Отправления к Доставке или фактического сбора Отправления курьером в месте нахождения Отправителя (подпункт 4.2.2. настоящих Правил).

3.4.2. Для Международной доставки и Доставки в страны СНГ и Балтии действуют следующие особые условия:

- ✓ В случае отправки Отправлений, содержащих контрактные, лицензируемые и иные товары, на которые налагаются различные ограничения и запреты, установленные в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании внешнеторговой деятельности, таможенным и иным законодательством, Клиенту необходимо уточнить возможность таможенного оформления, комплекс сопроводительных документов и стоимость подобных услуг.

- ✓ Существуют ограничения по виду, размеру и весу Отправлений, разрешенных к ввозу в страну назначения, которые сообщаются Клиенту по запросу. Отправления, пересекающие государственную границу, могут быть подвергнуты таможенному досмотру перед доставкой получателю. Отправитель несет ответственность за обеспечение того, чтобы содержимое Отправлений входило в список разрешенных для ввоза в страну назначения. Все расходы на перевозку и возвращение Отправления обратно, если их ввоз в страну назначения не был разрешен, несет Отправитель.
- ✓ Экспресс Точка Ру не несет ответственности за невозможность доставки или увеличения сроков доставки Отправления, если Клиент не сообщил об обстоятельствах, указанных в абзацах 2 и 3 настоящего пункта Правил и (или) не запросил подобную информацию у Экспресс Точка Ру.
- ✓ Не принимаются к Доставке Отправления, адресованные на почтовые и абонентские ящики.
- ✓ День отправки и выходные дни не входят в срок доставки. Срок доставки в отдаленные населенные пункты может увеличиться на 1-2 рабочих дня.
- ✓ Накладная на Доставку оформляется в порядке, установленном Приложением №4. В зависимости от страны назначения может потребоваться оформление иных сопроводительных документов, а также предоставления дополнительных документов (в частности, документов о происхождении товаров) и (или) информации об Отправлении, о чем Клиенту будет сообщено.

#### 4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА И ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ

**Примечание:** Договор оказания услуг по Доставке может быть заключен в виде договора, заключенного в виде отдельного документа или оформлен в порядке, указанном в п. 4.1. настоящих Правил. Письменным Договором между Сторонами, заключенном в виде отдельного документа, могут быть изменены положения настоящего Раздела 4 настоящих Правил.

##### 4.1. Оформление заказа

4.1.1. Оформление Заявки или оформление Заявки с вызовом курьера возможно путем:

обращения в ближайший Офис Экспресс Точка Ру в часы его работы;  
оформления Заявки на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) в разделе «Вызов курьера»;  
обращения по телефонам, размещенным на сайте;  
отправления Заявки в Личном кабинете.

4.1.2. При оформлении письменной Заявки, Заявка оформляется по форме, согласно Приложению №6 к настоящим Правилам. При оформлении Заявки в ней должны быть заполнены все графы, обозначенные как обязательные к заполнению, в том числе категория и вид Отправления.

4.1.3. При размещении Заявки в Офисе Экспресс Точка Ру или по телефону, возможность исполнения Заявки (в том числе, возможность исполнения Заявки относительно Хрупкого, Крупногабаритного Отправления) и уточнение ее условий подтверждается представителем Экспресс Точка Ру. При размещении Заявки на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), в том числе в Личном кабинете, возможность исполнения Заявки и уточнение ее условий подтверждается звонком или электронным сообщением представителя Экспресс Точка Ру. При оформлении заявки в личном кабинете, условия, окончательно согласованные сторонами, также доступны клиенту в разделе История заказов.

4.1.4. Клиент может аннулировать Заявку и (или) вызов курьера не позднее, чем за час до начала периода прибытия курьера (подпункт 4.2.2. настоящих Правил). За более позднее аннулирование Заявки и (или) вызова курьера взимается штраф (раздел 7 настоящих Правил).

4.1.5. Любые изменения к Заявке должны быть сделаны Клиентом не позднее, выезда курьера из Офиса Отправки. В случае, если изменения к заявке влекут изменения срока, цены или иных существенных условий, Экспресс Точка Ру подтверждает возможность оказания услуг по Доставке, в порядке, указанном в п. 4.1.3. настоящих Правил. При этом устанавливаются новые сроки доставки, которые исчисляются с момента согласования Сторонами новых условий Доставки.

4.1.6. Оформление заказа при наличии отдельного Договора с Экспресс Точка Ру происходит в порядке, установленном таким Договором.

## 4.2. Прием Отправлений для Доставки

### 4.2.1. Категории Отправлений

Все Отправления для всех видов услуг (п. 2.1) являются Обыкновенными.

**Обыкновенные(О)** - Отправление, принимаемые без оценки стоимости вложения;

Все категории отправлений могут быть отправлены с уведомлением о доставке (п. 2.3.5 настоящих Правил).

В документообороте, в том числе в Накладной и в Заявке, могут быть использованы указанные в настоящем подпункте сокращенные наименования категорий Отправлений.

### 4.2.2. Общие условия приема Отправления

Отправление может быть по выбору Клиента передано для Доставки в Офисе Экспресс Точка Ру или курьеру в месте нахождения Отправителя.

При приемке Отправления(ий) в помещении Клиента или иного Отправителя, сбор Отправлений производится курьером или (автотранспортом) в зависимости от объема и веса Отправления.

Курьер **Экспресс Точка Ру** обязан принять Отправление в адресе Отправителя (за исключением сбора Крупногабаритного отправления), если Отправитель обеспечен беспрепятственный проход (проезд) курьера к месту доставки; иначе доставка осуществляется до подъезда или у объекта, препятствующего проходу или проезду.

При приемке Отправлений операции ручного перемещения Отправлений от места их приемки к автомобилю, включая погрузку/разгрузку, осуществляются курьером **Экспресс Точка Ру**, если вес неделимых мест Отправлений не превышает 32 кг, и общий вес всех Отправлений не превышает 100 кг. В случае, если вес Отправлений превышает указанные в настоящем пункте параметры, указанные операции ручного перемещения Отправлений осуществляются курьером только, если здание оснащено лифтами или иными подъемными механизмами.

Крупногабаритное отправление принимается у подъезда, если Клиентом не заказана дополнительная услуга «**Погрузка-разгрузка Крупногабаритного отправления**».

При передаче Отправления в Офисе **Экспресс Точка Ру**, работники **Экспресс Точка Ру** производят контрольные обмеры и взвешивания Отправления, оказывают содействие Отправителю в упаковке Отправления и заполнении Накладной.

При передаче Отправления курьеру в месте нахождения Отправителя, Курьер прибывает для сбора Отправления (в том числе при повторном вызове) в место нахождения Отправителя в день и временной период (не менее трёх часов), согласованные с Клиентом.

При передаче Отправления курьеру в месте нахождения Отправителя, Отправление должно быть подготовлено к приезду курьера. При этом, если у Отправителя есть Накладные и необходимые упаковочные материалы, в том числе упаковочные материалы **Экспресс Точка Ру**, Отправитель обязан исполнить подпункты 4.2.4 и 4.3.1 Правил. Если у Отправителя нет Накладных и упаковочных материалов, их предоставляет курьер, если просьба о предоставлении упаковочных материалов содержалась в Заявке Клиента.

Курьер ожидает прием Отправления не более 15 минут. Ожидание свыше 15 минут и до часа оплачивается отдельно в размере 300 рублей (п. 7.2.3 Правил) за каждые 15 минут. Повторный вызов курьера по ложному вызову или аннулированному заказу относится к дополнительным услугам (п. 2.3 Правил), которая оказывается **Экспресс Точка Ру** только при условии оплаты штрафа.

Все Отправления, принимаемые одновременно от одного Отправителя и адресованные одному Получателю, если в их составе нет Негабаритных, Хрупких отправок, принимаются по Накладной по количеству мест. Каждое Негабаритное и Хрупкое отправление принимаются по отдельной Накладной. Один экземпляр накладной остается у Отправителя.

Моментом передачи Отправления считается день передачи Отправления от Отправителя к Экспресс Точка Ру, отраженный в Накладной.

#### **4.2.3. Условия приема отдельных видов Отправлений**

При приеме к отправке Хрупких отправок специалисты Экспресс Точка Ру осуществляют следующие мероприятия:

- визуальный осмотр Хрупкого отправления, протоколирование всех видимых дефектов (царапины, сколы, трещины) в присутствии Отправителя;
- качественная упаковка груза с использованием специальных материалов и приспособлений;
- проставление специальной отметки о хрупкости груза на каждом отправлении (наклейка "Хрупко"), при наличии которой на всех сортировочных узлах транспортировка груза осуществляется с усиленной осторожностью, - дополнительный крепеж груза при перевозке.

#### **4.2.4. Заполнение Накладной**

Накладная заполняется Отправителем собственноручно. Сотрудники и курьеры Экспресс Точка Ру не вправе заполнять накладные от имени Отправителя, за исключением физической невозможности Отправителя заполнить Накладную и отсутствие сопровождающих отправителя лиц. В случае заполнения накладной сотрудниками или курьером Экспресс Точка Ру об этом делается запись в Накладной с указанием причин, препятствующих Отправителю собственноручно оформить накладную.

Правила заполнения Накладной Экспресс Точка Ру представлены в Приложении №7 к настоящим Правилам.

Все поля Накладной заполняются печатными буквами. Для Международной доставки все графы Накладной заполняются на английском языке. Указание номера телефона Отправителя и Получателя обязательно.

Отправитель несет ответственность за полноту, достоверность и точность информации, указанной в Накладной.

#### **4.2.5. Проверка веса и размера Отправления**

Экспресс Точка Ру после доставки Отправления(ий) на свой склад вправе провести контрольные взвешивания Отправления и (или) измерения

объемного веса Отправления. В случае выявления несоответствия фактического веса или объемного веса Отправления, полученным по результатам контрольного взвешивания, данным, указанным в Накладной, данные о весе (объемном весе) полученные Экспресс Точка Ру считаются верными. Кроме того, сотрудником Экспресс Точка Ру в накладную вносятся данные о весе/объемном весе (большой из весов) в поле контрольный вес. Расхождение в данных о весе отправления не приостанавливает оказания Услуг по доставке такого Отправления. Вознаграждение Экспресс Точка Ру рассчитывается исходя из данных о весе, полученных Экспресс Точка Ру.

#### 4.2.6. Понятие объемного веса

Обычно расчет стоимости доставки Отправления производится по физическому весу. Однако некоторые Отправления имеют небольшой физический вес, но при этом большой объем. В этом случае тариф за перевозку будет определяться не по физическому весу, а по так называемому Объемному весу (ОВ).

В соответствии с метрическим стандартом Международной ассоциации воздушного транспорта, объемный вес Отправлений определяется следующим образом:



Для прямоугольной коробки:

$$ОВ = (X \times Y \times Z) / 5000$$

X - длина, Y - высота, Z - ширина



Для коробок цилиндрической формы (рулон):

$$ОВ = (r^2 \times 3.14 \times h) / 5000$$

r - радиус, h - высота.

Для коробок в форме призмы (тубус):

$$ОВ = (\frac{1}{2} \text{ длины} \times \text{высоту 1} \times \text{высоту 2}) / 5000$$

или

$$ОВ = (S_{\text{треуг}} \times h) / 5000;$$



**Express**

Экспресс-доставка документов и грузов

$h$  - высота 1,  $S_{\text{треуг}}$  - площадь треугольника, лежащего в основании тубуса, рассчитывается по формуле Герона.

### 4.3. Требования к Отправлению

#### 4.3.1. Упаковка

Все Отправления должны быть подготовлены к отправке.

В случае приема Отправления к отправке в офисе **Экспресс Точка Ру**, компания предоставляет подходящую фирменную упаковку в соответствии с настоящим подпунктом. Отправление упаковывается и запечатывается в присутствии сотрудника **Экспресс Точка Ру**.

В случае приема Отправление курьером в месте нахождения Отправителя Отправитель упаковывает Отправление самостоятельно (за исключением Хрупких отправлений) в собственную упаковку и несет ответственность за соответствие характера упаковки характеру вложения и способу транспортировки, чтобы исключить возможные повреждения. Упаковка должна исключать возможность доступа к вложению. Курьер по просьбе Отправителя должен предоставить Отправителю фирменную упаковку в виде бумажного или пластикового конверта. В случае необходимости предоставить иной вид упаковки, Клиент (Отправитель) должны сообщить об этом в Заявке. Отправление запечатывается в присутствии курьера, с целью реализации права досмотра (п.4.3.2. настоящих Правил).

Упаковка Хрупких отправлений производится в порядке, предусмотренном п. 4.2.3. настоящих Правил.

Если требования к упаковке Отправителем не соблюдены, либо упаковка содержит повреждения, помятости, места вскрытия и т.п., но Отправитель настаивает на приеме Отправления, об этом делается отметка в Накладной под роспись Отправителя, после чего Отправитель не вправе предъявлять претензии о повреждении Отправления (вложимого Отправления) или несанкционированного доступа к нему.

**Экспресс Точка Ру** бесплатно предоставляет следующие виды упаковки:

- ✓ Бумажные конверты размером - 340мм \* 265мм (для Отправлений весом до 1 кг.) с индивидуальным номером (вписывается в накладную в поле "№ упаковки");
- ✓ Пластиковые пакеты размером - 460мм \* 320мм (для Отправлений весом до 5 кг) с индивидуальным номером (вписывается в накладную в поле "№ упаковки");
- ✓ Мешки, пломбы (вписывается в накладную в поле "№ упаковки").
- ✓ Стретч пленка.

- ✓ Картонные коробки (трехслойный гофрокартон высокой прочности для упаковки грузов и печатных материалов), размерами:

500мм \* 470мм \* 310мм

380мм \* 210мм \* 175мм

220мм \* 140мм \* 100мм

Вся фирменная упаковка, указанная выше, за исключением упаковки в пузырчатую пленку и предоставление сверхпрочных картонных гофрокоробов с ручками и защитными пломбами, предоставляется бесплатно.

#### **4.3.2. Право досмотра**

Уполномоченный сотрудник **Экспресс Точка Ру** имеет право в присутствии Отправителя досмотреть любое Отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию Отправления, а также на наличие в Отправлении запрещенных к пересылке предметов (п. 4.3.4.Правил). Досмотр Отправлений при наличии описи содержимого Отправления осуществляется в обязательном порядке.

Вскрытие осуществляется самим Отправителем по требованию сотрудника **Экспресс Точка Ру**. Досмотр осуществляется в присутствии Отправителя.

При необходимости сотрудник **Экспресс Точка Ру** может потребовать от Отправителя дополнительные документы, содержащие информацию о характере содержимого Отправления: сертификаты, лицензии, гарантийные письма.

После досмотра Отправление упаковывается Отправителем и принимается к отправке только в упакованном виде.

Для предотвращения недостоверного декларирования и нарушения таможенного законодательства, сотрудник отдела таможенного контроля или авиаперевозчика имеет право доступа и сверки заявленных данных о содержимом при Международных доставках и Доставках по странам СНГ и Балтии, в порядке, предусмотренном соответствующим законодательством.

#### **4.3.3. Безопасность**

Для повышения сохранности отправок **Экспресс Точка Ру** использует дополнительные меры защиты. Все упаковочные материалы имеют уникальный номер, который Отправителю необходимо внести в поле "Номер упаковки" в Накладной. Сверка соответствия кодов на упаковке и Накладной проводится сотрудниками на каждом этапе следования отправления, что позволяет полностью исключить несанкционированной упаковки отправок и обеспечить сохранность вложений.

#### 4.3.4. Отправления, запрещаемые к пересылке

В Отправлениях, пересылаемых в пределах Российской Федерации, на основании настоящих Правил запрещены к пересылке:

- 1) огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- 2) наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- 3) ядовитые животные и растения;
- 4) денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта (за исключением пересылаемых Центральным банком Российской Федерации и его учреждениями);
- 5) скоропортящиеся продукты питания;
- 6) предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, загрязнять или портить (повреждать) другие курьерские отправления и оборудование.
- 7) Опасные материалы (газовые баллоны, растворители и т.п.).
- 8) Цветные металлы, изделия из них;
- 9) Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них;
- 10) Прах;
- 11) Изделия из стекла и фарфора без специальной упаковки;
- 12) Художественные ценности, картины, иконы, антиквариат.

В Отправлениях, пересылаемых по территории СНГ и за рубеж, на основании настоящих Правил и Таможенного законодательства РФ запрещены к пересылке:

- 1) Батарейки, аккумуляторы, блоки питания.
- 2) Видеокассеты Betacam.
- 3) Географические карты, чертежи, спецификации, схемы монтажа оборудования; навигационные карты.
- 4) Денежные знаки и их эквиваленты (кредитные карты, непогашенные чеки, сберегательные книжки, авиа и ж/д билеты с открытой датой), а также акции предприятий, акцизные марки и т.п.
- 5) Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них.
- 6) Драгоценные металлы и изделия их содержащие.
- 7) Животные и их шкуры.
- 8) Живые растения и их семена.
- 9) Изделия из необработанного дерева.
- 10) Инфекционные и биологические образцы.
- 11) Книги, изданные до 1961 г., энциклопедии и словари, изданные в СССР и РФ.
- 12) Компакт-диски с записью программного обеспечения и базами данных.
- 13) Компьютеры, оргтехника и их комплектующие; платы.

- 14) Косметика и парфюмерия
- 15) Личное имущество и несопровождаемый багаж.
- 16) Любое оружие(включая метательное) и их части, боеприпасы, электрошоковые устройства и искровые разрядники.
- 17) Медикаменты и медицинские товары.
- 18) Наркотические, психотропные, сильнодействующие вещества.
- 19) Опасные материалы (отходы химического производства, легковоспламеняющиеся, горючие, газовые баллоны, растворители и т.д.), радиоактивные, взрывчатые, едкие и другие опасные вещества.
- 20) Паспорта и иные документы, подтверждающие личность; трудовые книжки; военные билеты.
- 21) Порнографические материалы.
- 22) Прах.
- 23) Продукты питания, напитки.
- 24) Табак и табачные изделия.
- 25) Телефоны, часы, различные механизмы.
- 26) Художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, предметы декоративно-прикладного творчества).
- 27) Образцы продуктов питания, напитков.

К пересылке запрещены также любые иные предметы (вещества и пр.), пересылка которых запрещена действующим законодательством РФ, законодательство страны Получателя, международными договорами. Некоторые из предметов, входящие в число запрещенных, принимаются к перевозке при наличии разрешительных документов, но доставка может быть осуществлена не во все страны.

Экспресс Точка Ру оставляет за собой право отказать в пересылке вложимого хоть и не указанного в настоящем подпункте, однако по характеру груза невозможное к пересылке избранным способом, в избранной упаковке и (или) в избранном направлении. Информацию о возможности пересылки Отправления необходимо уточнить при размещении Заказа.

## **5. ОПЛАТА УСЛУГ**

**5.1.** В случае, если с Клиентом не заключен отдельный Договор оказания услуги по доставке, оплата услуг (в том числе, дополнительных услуг) осуществляется в рублях по тарифам, представленным на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) в разделе «Тарифы» на момент составления окончательного согласования условий заявки (п. 4.1.3. настоящих Правил).

Для международных Отправлений и Отправлений в страны СНГ и Балтии, подлежащих индивидуально таможенному оформлению, требуется расчет специального тарифа. В любом случае, Клиент берет на себя оплату таможенных пошлин, необходимых сборов, налогов и т.п. платежей, связанных с Международной доставкой и Доставкой в страны СНГ и Балтии.

Клиенты (Отправитель), с которыми не заключен отдельный договор, вправе оплатить услугу по доставке только наличным расчетом. Об оплате Услуги по доставке делается отметка в Накладной.

Оплата (в том числе дополнительных услуг) принимается **только в форме предоплаты**. Неоплаченные Отправления к Доставке не принимаются. Оплата услуг Получателем при вручении Отправления невозможна. Настоящий абзац не применяется, если к Доставке в установленном настоящими Правилами порядке, принято отправление с наложенным платежом.

В случае приема к отправке Отправления с наложенным платежом, когда возможность приема такого Отправления предусмотрена настоящими Правилами или Договором, Клиент и Отправитель несут субсидиарную ответственность за оплату доставки, в том числе, в случае необходимости доплаты за изменение условий заявки, веса отправления и других обстоятельств, а также субсидиарно отвечают по мерам ответственности, предусмотренным настоящими Правилами или Договором.

Если Заказчик оплачивает заказ, не являясь ни отправителем, ни получателем, субсидиарную ответственность по платежным обязательствам Заказчика несут отправитель и получатель. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств по оплате доставки отправления, в том числе доставленного на условиях оплаты получателем, если последний отказывается оплатить доставку данного отправления.

В случае, если в результате проверки веса и размера Отправления (п. 4.2.5. настоящих Правил) выявилась необходимость доплаты за Доставку Отправления, такая доплата должна быть произведена незамедлительно после получения Клиентом сообщения о доплате. До получения доплаты Доставка Отправления приостанавливается.

**5.2.** Если с Клиентом заключен отдельный письменный Договор оказания Услуг по Доставке, оплата услуг осуществляется по Тарифам и в порядке, установленным таким договором. В случае изменения тарифов, порядка и сроков оплаты, клиенты, работающие с **Экспресс Точка Ру** по договору, информируются за 14 рабочих дней до начала действия новых правил путем отправления уведомления на адрес электронной почты, указанный в таком договоре, или размещением оповещения на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), если договором с Клиентом не предусмотрено иное.

Клиент, с которым заключен отдельный письменный Договор оказания Услуг по Доставке, обязан запрашивать электронные версии Счета на оплату Услуг по Доставке, акта оказанных услуг и Отчета, путем обращения в бухгалтерию **Экспресс Точка Ру** по электронной почте или по телефону, указанному в Договоре, если перечисленные документы не были получены в течение первых 5-ти рабочих дней после окончания текущего отчетного периода, и не вправе ссылаться в обоснование неоплаты оказанных Услуг по Доставке на факт непредставления указных документов **Экспресс Точка Ру** без такого запроса.

Если клиент имеет задолженность по оплате в рамках Договора на оказания Услуг по Доставке, оказание Услуг по Доставке по договору приостанавливается и услуги по Доставке могут быть оказаны только за наличный расчет путем оформления Заявки в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

## 6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ

### 6.1. Сроки Доставки

Сроки доставки определяются избранным Клиентом Режимом доставки (Раздел 2 настоящих Правил) и исчисляются соответственно в часах или в рабочих днях. Возможность доставки в выходной день согласовывается с **Экспресс Точка Ру** в момент оформления Заказа.

Срок доставки исчисляется с Моментa приема Отправления (п. 4.2.2. настоящих Правил).

Срок доставки может быть увеличен в связи с неблагоприятными погодными условиями, неблагоприятной дорожной обстановкой по пути доставки, в частности, связанными с проведением в городе доставки официальных мероприятий, в периоды пиковой загруженности **Экспресс Точка Ру**, связанной с праздниками, а также в течение всего декабря месяца. **Экспресс Точка Ру** обязуется разместить информацию об увеличении сроков доставки на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), и (или) уведомить Клиента при оформлении Заказа.

Ответственность **Экспресс Точка Ру** за нарушение Срока доставки возникает, если Доставка задерживается на один рабочий день от срока, установленного Режимом Доставки.

Сроки Доставки в страны СНГ и Балтии, а также сроки международной Доставки не включают время таможенного оформления, а также могут быть продлены в связи с погодными условиями, природными катаклизмами и иными подобными обстоятельствами, препятствующими нормальному движению транспорта.

Сроки доставки автоматически продлеваются в связи с обстоятельствами, указанными в п. 6.2.4 - 6.2.7. настоящих Правил.

### 6.2. Порядок Доставки

**6.2.1.** **Экспресс Точка Ру** обязуется доставить Отправление в адрес, указанный в заявке Клиента и вручить Отправление Получателю с подписью лица, фактически, принявшего Отправление, в Накладной о получении. При этом вручение отправлений Получателям - юридическим лицам, производится любому лицу, находящемуся в адресе юридического лица с указанием ФИО и должности. В целях удобства доставки юридическому лицу в Заявке Клиента может быть указано контактное лицо, но это не влечет обязательство **Экспресс Точка Ру** вручить отправление только данному лицу при доставке такой категории Отправления.

Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение отправления в Накладной или ином сопроводительном документе **Экспресс Точка Ру** приравнивается к отказу Получателя от получения Отправления и влечет соответствующие отказу последствия. Об отказе Получателя от проставления подписи в получении делается отметка курьера в Накладной.

**6.2.2.** Клиент берет на себя обязанность по разъяснению Получателям порядка вручения им Отправления, в том числе обязанности предъявить в

определенных случаях документ, удостоверяющий личность, и несет ответственность за невозможность вручения, вызванных, в частности, невозможностью установить личность Получателя.

**6.2.3.** Курьер **Экспресс Точка Ру** обязан вручить Отправление непосредственно в адресе Получателя (за исключением доставки Крупногабаритного отправления), если Получателя обеспечен беспрепятственный проход (проезд) курьера к месту доставки; иначе доставка осуществляется до подъезда.

При доставке Отправлений операции ручного перемещения Отправлений от автомобиля до места их вручения, включая погрузку/разгрузку, осуществляются курьером **Экспресс Точка Ру**, если вес неделимых мест Отправлений не превышает 32 кг, и общий вес груза не превышает 100 кг. В случае, если вес Отправлений превышает указанные в настоящем пункте параметры, указанные операции ручного перемещения Отправлений осуществляются курьером только, если здание оснащено лифтами или иными подъемными механизмами.

Крупногабаритное отправление доставляется до подъезда, если Клиентом не заказана дополнительная услуга «**Погрузка-разгрузка Крупногабаритного отправлений**». Получатель вправе в присутствии сотрудника **Экспресс Точка Ру** проверить комплектность Товара.

**6.2.4.** Курьер **Экспресс Точка Ру** предварительно созванивается с Получателем до доставки. Если связь с Получателем не была установлена в течение дня доставки, Доставка по такому Отправлению автоматически переносится на следующий рабочий день. Курьер предпринимает попытки дозвониться и доставить Отправление Получателю в течение трех рабочих дней.

**6.2.5.** **Экспресс Точка Ру** обязуется незамедлительно уведомить Клиента, который не является Получателем, посредством телефонной связи и действовать согласно указаниям Клиента в следующих случаях:

- а) если в течение срока, указанного в п. 6.2.4. настоящих Правил с Получателем не удалось связаться и доставить Отправление либо Получатель отказался от доставки до момента приезда курьера по телефону;
- б) при отсутствии Получателя (с учетом положений пункта 6.2.1. настоящих Правил) по адресу, указанному в Заявке, в том числе его выбытии;
- в) если Клиент указал в Заявке неточный, неправильный или несуществующий адрес Получателя при условии, что курьер **Экспресс Точка Ру** не смог дозвониться по контактному телефону Получателя, указанному в Накладной;
- г) при отказе Получателя принять Отправление (в том числе, в виду неудовлетворенностью содержимым Отправления) или следовать установленной законодательством процедуре приема Отправления.

В случае, если сам Клиент является Получателем, при наступлении событий, указанных в настоящем пункте действует пункт 6.2.7. настоящих Правил.

**6.2.6.** Клиент обязан незамедлительно дать по своему выбору одно из следующих указаний относительно Отправления в случае получения сообщения от Экспресс Точка Ру (пункт 6.2.5 настоящих Правил):

- Возвратить Отправление Клиенту;
- Заказать дополнительную услугу **«Переадресация»** (Сменить адрес и (или) Получателя Отправления);
- Повторно доставить Отправление;
- Временно (до 7 календарных дней) хранить Отправление на складе Экспресс Точка Ру до получения дальнейших указаний.

Такие указания даются Клиентом посредством телефонной связи с обязательным дублированием указания по средствам электронной почты или в Личном кабинете.

**6.2.7.** При невозможности связаться с Клиентом, неполучения указаний Клиента относительно дальнейшей судьбы Отправлений (в том числе, по истечении 7 дней хранения), неоплаты Клиентом дополнительной услуги **«Переадресация»**, повторной доставки, возврата Отправления либо неподтверждения таких указаний в порядке, установленном п. 6.2.6. настоящих Правил, Отправление передается в число Невостребованных.

**6.2.8.** Возврат Отправления на склад Клиента и повторная доставка, а также Дополнительная услуга **«Переадресация»** осуществляются согласно действующим Тарифам. Хранение Отправления до 7 дней осуществляется бесплатно.

### **6.3. Перечень документов, удостоверяющих личность**

**6.3.1.** Документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации, являются:

- ✓ Паспорт гражданина Российской Федерации;
- ✓ Временное удостоверение личности гражданина РФ. Удостоверение выдается по желанию гражданина в случаях утраты, хищения или замены паспорта на срок его оформления. Форма удостоверения - **N 2П** (Приложение N 2 к Административному регламенту Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, утвержденному Приказом ФМС России от 07.12.2009 N 339).
- ✓ Свидетельство о рождении. Такой документ вправе предъявить лицо, не достигшее возраста 14 лет. **Форма** бланка свидетельства утверждена Постановлением Правительства РФ от 06.07.1998 N 709.

**6.3.2.** Документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в Российской Федерации, являются паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный Федеральным Законом или признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

**6.3.3.** Документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской Федерации, являются:

- ✓ документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ✓ разрешение на временное проживание;
- ✓ вид на жительство;
- ✓ иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

#### **6.4. Информация о Доставках**

Информацию о Доставках можно получить на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), в Личном кабинете или по телефонам офисов Экспресс Точка Ру места отправления.

Клиентам, с которым заключен Договор на доставку в виде отдельного письменного документа, информация о Доставках представляется в порядке, предусмотренном таким Договором.

В случае заказа дополнительной услуги «SMS-оповещение», Клиенту отправляется SMS-сообщение, содержащее информацию о факте и времени доставки конкретного Отправления.

В случае заказа дополнительной услуги «Уведомление о доставке», Клиенту предоставляется (в офисе Экспресс Точка Ру, обслуживающим территорию, включающую населенный пункт места доставки отправления, а также по факсу или e-mail) копия Накладной с подписью Получателя, заверенной печатью Экспресс Точка Ру или оригинала Накладной с подписью Получателя, если это было указано в заявке клиента.

По запросу Клиента (дополнительная услуга «Предоставление информации из архива») Клиенту предоставляется (в офисе Экспресс Точка Ру, обслуживающим территорию, включающую населенный пункт места доставки отправления, а также по факсу или e-mail) официальный бланк, заверенный печатью Экспресс Точка Ру с указанием № накладной, отправителя, получателя, даты приема и доставки отправления. Накладные Экспресс Точка Ру поступают в архив офиса места Доставки на следующий день после доставки Отправления. Услуга предоставляется по письменному запросу.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

### 7.1. Ответственность Экспресс Точка Ру

7.1.1. Ответственность Экспресс Точка Ру наступает с момента приема Отправления уполномоченным сотрудником (п. 4.2.2. настоящих Правил).

7.1.2. Экспресс Точка Ру не несет ответственность по обязательствам Пользователей услуг, связанным с содержанием Отправления, качеством, товарными и иными свойствами вложимого Отправления. Сотрудники Экспресс Точка Ру не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Получателями Отправлений, делать заявления и заверять документы от имени Клиента. Экспресс Точка Ру не проверяет комплектность вложимого, не дает консультаций по вложимому, не осуществляет сборку. Наладку, настройку. Клиент берет на себя обязанность по разъяснению указанных в настоящем пункте обстоятельств Получателям.

7.1.3. В случае утраты или порчи Отправления по вине Экспресс Точка Ру, Экспресс Точка Ру несет ответственность перед Клиентом в следующем размере:

- ✓ В случае частичной или полной утраты/порчи Обыкновенного Отправления - в размере суммы оплаты за Доставку. В случае, если сумма оплаты за Доставку менее 3 000 руб., в размере 3 000 руб.

7.1.4. О факте утраты или порчи Отправления, в том числе ввиду возврата Отправления Получателем, Клиент обязан незамедлительно уведомить Экспресс Точка Ру в порядке предъявления претензий (Раздел 8 настоящих Правил). Клиент вправе производить экспертизу (в установленные законом сроки) своими силами и за свой счет вложений тех Отправлений, которые были возвращены Клиенту Получателями с целью установления причин их порчи. Экспресс Точка Ру вправе выдвинуть свои возражения относительно причин утраты (порчи) Отправления, в том числе участвовать в осмотре Отправления и проведении экспертизы.

7.1.5. Экспресс Точка Ру не несет ответственность за порчу (повреждение) Отправления:

- а) если в процессе доставки не была нарушена целостность упаковки, т.е. в Накладной отсутствует отметка Получателя о принятии Отправления в нарушенной упаковке;
- б) если факт вскрытия Отправления или пропажи, порчи вложимого (части вложимого) был установлен после вручения Отправления Получателю, в момент вручения Отправления о его порче не был составлен соответствующий акт с участием представителей Экспресс Точка Ру;
- г) в случае оправки Клиентом Отправления, вложимое которого содержит в себе предметы, запрещенные к пересылке, при отсутствии у сотрудников Экспресс Точка Ру в момент приема

отправления подозрений (путем визуального осмотра) о наличии предметов и веществ, запрещенных к пересылке. В данном случае Клиент обязуется компенсировать все документально подтвержденные убытки **Экспресс Точка Ру**, связанные с этим.

д) если порча или утрата Отправления вызвана свойством вложения Отправления (п.7.1.6. настоящих Правил);

е) в случае нарушения Клиентом правил упаковки Отправления, в том числе не соответствия упаковки содержимому Отправления.

ё) в случае нарушения сроков Доставки по установленным настоящим Договором причинам, а также по иным, не зависящим от **Экспресс Точка Ру** обстоятельствам, в связи с чем вложенное Отправление было испорчено, в виду особых сроков его хранения;

ж) в отношении которого требуется соблюдение определенного температурного режима.

**7.1.6. Экспресс Точка Ру** не несет ответственность за недостачу или повреждение (полное или частичное) Отправления, произошедших по вине Клиента или вследствие особых свойств пересылаемого отправления, в частности:

а) нормативной утечки, потери веса, объема или нормативного износа;

б) самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложенного отправления;

в) электрическое или магнитное повреждение, уничтожение электронных и фотографических изображений, записей.

**7.1.7. Экспресс Точка Ру** несет ответственность за превышение максимальных сроков доставки, предусмотренных режимом доставки, в размере 0,1 % от размера тарифной платы доставки данного Отправления за каждый рабочий день задержки, но не более стоимости доставки по такому Отправлению, если такие задержки произошли по вине **Экспресс Точка Ру**. Ответственность **Экспресс Точка Ру** за нарушение Срока доставки возникает, если Доставка задерживается на один рабочий день от срока, установленного Режимом Доставки. Во избежание сомнений **Экспресс Точка Ру** не несет ответственность за превышение сроков доставки в случае приостановки оказания услуг.

**7.1.8. Экспресс Точка Ру** не несет ответственности за возможное увеличение сроков доставки или недоставку Отправлений Клиента к Получателю в случаях:

а) если Клиент указал на Отправлении неточный, неправильный или несуществующий контактный телефон и адрес Получателя;

б) если это связано с внутренним распорядком организации - Получателя, о котором **Экспресс Точка Ру** не был поставлен в известность;

в) если Клиент или Получатель не обеспечили свободный доступ **Экспресс Точка Ру** к Получателю;

- г) предоставлением к Отправке запрещенных к пересылке Отправлений, несообщение достаточной информации о свойствах вложимого, неуказания в Заявке и накладной достаточной для оказания услуг по Доставке информации;
- д) указанных в пунктах 6.2.5 - 6.2.7, 5.7 настоящих Правил;
- е) если по желанию Получателя была изменена дата доставки Отправления;
- ж) в случае приостановки оказания услуг в случаях, указанных в настоящем Договоре.

**7.1.9. Экспресс Точка Ру** не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора на Доставку (в том числе относительно сроков доставки) в случае, если Отправление или часть его задержаны, изъяты или уничтожены уполномоченными органами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**7.1.10. Экспресс Точка Ру** не несет ответственности в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора произошли по вине Клиента, либо Получателя (Покупателя).

**7.1.11. Экспресс Точка Ру** не несет ответственности за выдачу Отправлений неправомочному Получателю, к которой привели недостоверные инструкции Клиента по выбору категории Отправления, указанию адреса Получателя и/или переадресации, а также особые указания Клиента на полномочия отдельных Получателей на получение Отправлений.

**7.1.12. Экспресс Точка Ру** не несет ответственности перед Клиентом за упущенную выгоду, процентный доход, деловую репутацию вне зависимости от того, являются ли подобный ущерб и убытки особыми или косвенными, даже если Экспресс Точка Ру было поставлено в известность о риске возникновения подобного ущерба или убытка как до, так и после приема отправления. Клиент вправе самостоятельно осуществлять страхование особых рисков.

**7.1.13. Возмещение ущерба, причиненного Экспресс Точка Ру** Клиенту производится путем выдачи денежных средств в кассе Экспресс Точка Ру офиса места Отправки или перечисления на указанные Клиентом реквизиты в течение сроков рассмотрения претензий (раздел 8 настоящих Правил) либо зачета указанных сумм в счет денежных обязательств Клиента.

## **7.2. Ответственность Клиента**

**7.2.1. Клиент** несет ответственность (в том числе в порядке регресса) в соответствии с действующим законодательством РФ за вред, причиненный сотрудникам и имуществу Экспресс Точка Ру, а также другим клиентам Экспресс Точка Ру и третьим лицам, возникший вследствие отправки Отправления, содержащего предметы и вещества, запрещенные к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого

отправления.

**7.2.2.** Клиент несет ответственность за просрочку любых платежей, причитающихся Экспресс Точка Ру в виде пени в размере 0,1% (но не более 10% от всей суммы задолженности) от просроченной в оплате суммы, рассчитываемой за рабочий день такой просрочки.

**7.2.3.** Клиент несет ответственность за:

- ✓ Ожидание свыше 15 мин., но не более 1 часа + 300 руб за каждые 15 мин.
- ✓ Ложный вызов + 200 руб.
- ✓ Возврат отправления - базовые тарифы
- ✓ Аннулирование заказа - бесплатно

### **7.3. Освобождение от ответственности (Форс-мажор)**

Экспресс Точка Ру не несет ответственности за невыполнение обязательств по Доставке, если это явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

К обстоятельствам непреодолимой силы в частности относятся землетрясения, наводнения, климатические катастрофы, аварии, разрушения инженерных сооружений и сетей, войны, гражданские войны, стачки, забастовки, эмбарго, террористические акты, акты органов государственной власти и управления.

О подобных случаях Экспресс Точка Ру обязуются уведомлять Пользователей услуг в течение семи дней после того, как Экспресс Точка Ру стало известно о таких обстоятельствах или у Экспресс Точка Ру появилась объективная возможность уведомить о таких обстоятельствах. По истечении действия данных обстоятельств, Экспресс Точка Ру обязуются принять все меры по устранению возможных последствий.

## 8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

Порядок предъявления или рассмотрения претензий в отношениях с Пользователями услуг, с которыми заключен договор в виде отдельного документа, а также порядок рассмотрения споров предусмотрен такими Договорами.

Пользователи услуг, с которыми не заключен Договор в виде отдельного документа в праве предъявить претензию в течение шести месяцев с момента передачи Отправления к Доставке.

Претензии предъявляются в письменном виде.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

- на претензии по Отправлениям, пересылаемых в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;
- на претензии по всем другим Отправлениям - в течение двух месяцев.

Пользователь курьерских услуг в праве предъявить иск в суд или арбитражный суд только в случае отказа Экспресс Точка Ру удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от Экспресс Точка Ру ответа в установленные сроки.

### ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ:

Приложение №1 -Форма накладной;

Приложение №2 - [Сроки доставки](https://www.express.ru/saint-petersburg/courierdostavka) (<https://www.express.ru/saint-petersburg/courierdostavka>);

Приложение № 3 - [Перечень стран, в которые осуществляется международная доставка](https://www.express.ru/saint-petersburg/tarif/world) (<https://www.express.ru/saint-petersburg/tarif/world>);

Приложение № 4 - Порядок оформления накладной для Международной доставки и Доставки в страны ЕЭАС (<https://www.express.ru/saint-petersburg/tarif/sng>).

Приложение № 5 - [Форма Заявки](http://www.express.ru/courier/) (<http://www.express.ru/courier/>).

Приложение № 6 - [Правила оформления Накладной](http://www.express.ru/zapolnenie_nakladnoi/) ([http://www.express.ru/zapolnenie\\_nakladnoi/](http://www.express.ru/zapolnenie_nakladnoi/)).



Экспресс-доставка документов и грузов

Приложение №1  
к правилам оказания услуг Экспресс Точка Ру

Форма накладной

8 (800) 505-08-08 www.express.ru		№ заказа <input type="text"/> № упаковки <input type="text"/>	 D090001	Контроль качества: director@express.ru 
<b>1 Отправитель / Sender</b>		<b>2 Получатель / Receiver</b>		
Страна: _____ <input type="checkbox"/> Из офиса Country Accepted at office		Страна: _____ <input type="checkbox"/> Самовывоз Country Outpost		
Город / Область: _____ City / State		Город / Область: _____ City / State		
Адрес: _____ Address		Адрес: _____ Address		
Компания: _____ Company		Компания: _____ Company		
Телефон(ы): _____ <input type="checkbox"/> Уведомление Phone(s) Notification		Телефон(ы): _____ <input type="checkbox"/> Уведомление Phone(s) Notification		
Ф.И.О. отправителя: Sender's name		Ф.И.О. получателя: Receiver's name		
<b>3 Описание отправления / Shipment details</b>		<b>4 Информация об оплате / Payment information</b>		
<input type="checkbox"/> Стандарт Standard		<input type="checkbox"/> Срочная Express		
<input type="checkbox"/> Сверхсрочная Superspeed		<input type="checkbox"/> Офис-офис Office-office		
Опишите что внутри: Shipment details		<input type="checkbox"/> Документы Documents		
		<input type="checkbox"/> Хрупко Fragile		
Месы: _____ Pieces		Объявленная ценность: Declared value		
Вес (кг): _____ Weight (kg)		<input type="checkbox"/> По договору Treaty		
Объемный Вес (кг): _____ Volume Weight (kg) Дл.*Шир.*Выс. / 5000		<input type="checkbox"/> Наличные Cash		
		<input type="checkbox"/> Терминал Acquiring		
		<input type="checkbox"/> Сайт Website		
		<input type="checkbox"/> По счету An invoice		
		<input type="checkbox"/> Отправителем Sender		
		<input type="checkbox"/> Получателем Receiver		
		<input type="checkbox"/> 3-й стороной Third party		
		Тариф: Rate		
<b>5 Прием отправления / Acceptance</b>		<b>6 Подтверждение доставки / Proof of delivery</b>		
<input type="checkbox"/> Выходной: Day off _____		Я подтверждаю, что отправление доставлено и вручено в закрытом виде, без внешних повреждений упаковки, упаковочных материалов и пломб, вес отправления соответствует весу и количеству мес, определенному при приеме. I accept that the delivery had made and handed over in a closed form, without any external damage of packaging, packaging materials and seals, the weight of the delivery is that of weight that was determined in its reception and amount.		
Отправитель понимает определение Объемный Вес и согласен с требованиями и условиями перевозок, изложенными на обратной стороне данного бляска. The sender understands the definition of Volumetric Weight and agrees with the requirements and conditions of carriage set forth on the back of this form.		Подпись получателя: ✓ Receiver's name		
Подпись отправителя: ✓ Shipper's signature		Причина неуплаты: Reason of undelivered		
Подпись курьера: Courier		Фамилия и должность получателя: Surname and position of receiver		
Дата: Date		Дата: Date		
		Время: Time		
		Подпись курьера: Courier		
Пожалуйста, пишите с нажимом. Накладная состоит из четырех самокопирующихся слоев. / Please, write with a pressure. Blank consists of four self-copying layers.				



Под Экспресс Точка Ру (далее по тексту – Исполнитель) следует понимать юридических лиц, а также их филиалы и представительства, кому правообладателем или уполномоченным правообладателем лицом в установленном законом порядке передано право на коммерческое наименование Экспресс Точка Ру или лиц, которые действуют от имени таких юридических лиц в рамках переданных им полномочий. Информация о конкретном Исполнителе по настоящему Заказу доводится до сведения Заказчика в момент оформления Заказа, размещена в офисе Исполнителя, а также может быть в любой момент получена на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru), путем указания номера штрихкода настоящей накладной.

Настоящий документ (накладная) содержит краткие условия перевозки и доставки отправлений и грузов (краткий вариант договора). Полный текст Правил оказания услуг, а также Тарифы за услуги размещены в сети Интернет на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru) или в офисе Исполнителя (далее по тексту – Условия пересылки). При передаче Исполнителю отправления или груза (далее по тексту – Отправление), Клиент принимает Условия пересылки от себя и от имени любого заинтересованного в Отправлении лица (в том числе Отправителя и Получателя), а также признает, что Условия пересылки доведены до его сведения, ему разъяснены и понятны.

#### 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

Исполнитель обязуется доставить вверенное ему Отправление Получателю, а Клиент обязуется оплатить оказанные Услуги. Исполнитель вправе привлечь Субисполнителя (в том числе Агента), а также транспортную организацию.

В случае, если Клиент оплачивает заказ, не являясь ни Отправителем, ни Получателем, субсидиарную ответственность по платежным обязательствам Клиента несут Отправитель и Получатель. Клиент несет ответственность за выполнение своих обязательств по оплате доставки отправления, в том числе доставленного на условиях оплаты Отправителем (при не совпадении Отправителя и Клиента в одном лице) или Получателем, если последний отказывается оплатить доставку данного отправления.

Исполнитель принимает к доставке Отправления документального и недokumentального характера, не запрещенные законодательством стран отправления, транзита и назначения. С перечнем запрещенных к пересылке Отправлений можно ознакомиться на сайте [www.express.ru](http://www.express.ru).

Клиент обеспечивает готовность Отправления к пересылке, наличие и правильность заполнения сопроводительной документации. Клиент несет ответственность за упаковку Отправления, обеспечивающую его целостность и сохранность при его транспортировке и хранении. Исполнитель может отложить исполнение Договора или отказаться от его исполнения, если клиент не предоставит необходимые для этого сведения и/или документацию.

Клиент дает согласие на то, что Исполнитель может, но не обязан проверить соответствие описанию Отправления, указанного Клиентом в накладной и сопровождающих документах, его реальному содержанию (по количеству, качеству, целостности, явных и скрытых дефектов и т.д.).

В случае невозможности доставки Отправления, Исполнитель уведомляет Клиента по телефону или факсу, как только это становится известно Исполнителю, и по указанию Клиента возвращает недостававшее Отправление. Возврат Отправления оплачивается согласно установленным Тарифам.

#### 2. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

Клиент назначает Исполнителя своим агентом для осуществления таможенных formalностей и подтверждает, что Исполнитель является грузополучателем и/или грузоотправителем только для решения необходимых таможенных вопросов. Клиент обязан предоставить все документы, необходимые для выполнения таможенных formalностей. При этом всю ответственность за достоверное декларирование в соответствии с таможенным законодательством стран отправления, получения и транзита несет Клиент. Все таможенные платежи, необходимые для прохождения таможенных процедур при доставке данного Отправления, а также штрафные санкции (в случае их наложения таможенными органами), если они были оплачены Исполнителем, Клиент обязуется возместить Исполнителю.

#### 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг, Исполнитель несет ответственность перед Клиентом, в размере, установленном законодательством и Условиями пересылки.

Мы предпримем все разумные действия для доставки данного Отправления в соответствии с заявленными сроками, но, в случае задержки доставки по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность установленным законодательством и Условиями пересылки.

Исполнитель не несет ответственность за доставку или утрату Отправления, если Клиентом при заполнении накладной указана неполная или недостоверная информация о качестве, количестве, наименовании содержимого Отправления.

Исполнитель не несет ответственность за обстоятельства непреодолимой силы.

#### 4. ПРЕТЕНЗИИ

При неисполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем обязательств по оказанию услуг, Клиент вправе в шестимесячный срок со дня отправки Отправления, предъявить Исполнителю письменную претензию с приложением документов, подтверждающих оказание услуг.

#### 5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

В случае, если условия оказания услуг, изложенные в настоящей накладной, противоречат Условиям пересылки, действовавшим в момент принятия Отправления Исполнителем, или отдельному письменному договору, заключенному Клиентом с Исполнителем, применяются условия, изложенные в настоящей накладной в части не противоречащей таким Условиям пересылки и письменному договору. Оставая мобильный номер телефона, Вы даете согласие на получение новостей, специальных предложений и прочей информации от Экспресс Точка Ру.