

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**экспресс-доставки, осуществляемых ООО «Новосибэкспресс»**  
**на территории РФ и других стран**

**1. Общие положения**

К экспресс-доставке принимаются не запрещенные к перевозке грузы, направляемые только в пункты, находящиеся в зоне обслуживания ООО «Новосибэкспресс» (далее – Исполнитель). Маршрут и способ доставки определяется Исполнителем самостоятельно. Доставка грузов через третьи лица (экспедиторы, перевозчики), указанные Заказчиком, не предусматривается. Доставка грузов осуществляется по адресу, указанному в накладной Исполнителя. Вручение груза осуществляется под подпись в накладной Исполнителя или доставочной ведомости Исполнителя: при доставке в частный адрес – любому взрослому лицу, находящемуся в данном адресе в момент прибытия курьера, с указанием ФИО и статуса (лично, родственник) лица; при доставке в адрес организации – любому сотруднику организации с указанием ФИО и статуса (лично, охрана, секретарь, сотрудник и т.п.) лица. Накладная Исполнителя является единственным документом, по которому осуществляется прием и сдача грузов. Каждый груз сопровождается накладной Исполнителя, подписанной сторонами. Ответственность за правильность указанных в накладной данных (адресные реквизиты, характер и свойства груза, порядок оплаты) несет Заказчик/отправитель. Курьер Исполнителя не вправе самостоятельно заполнять накладную. По желанию Заказчика, Исполнитель предоставляет накладные с предварительно распечатанными типовыми данными Заказчика.

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

*Исполнитель не осуществляет доставку в адрес организаций, работающих только с аккредитованными поставщиками.*

*Исполнитель не принимает и не осуществляет доставку грузов, требующих соблюдения специальных режимов перевозки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара). Исполнитель не несет ответственность за сохранность таких грузов во время перевозки, в том числе, если они были приняты к перевозке ошибочно (вследствие незнания Исполнителем специальных требований, предъявляемых к подобным грузам и/или несообщения таких сведений Заказчиком).*

1.1. Доставка между любыми пунктами РФ, обслуживаемыми Исполнителем. Доставка осуществляется по рабочим дням с 9 до 18 часов. Доставка осуществляется на основании фирменной «Накладной», имеющей уникальный номер. Помимо электронных форматов накладной стороны могут использовать типографический формат накладной Исполнителя установленного вида:

Отправитель		№			Описание отправления		
Ф.И.О	Тел.	Общий вес	Кол-во мест	Габариты, см			
Организация							
Город		Объявленная ценность	3000 руб.	Иная _____			
Город		Описание вложений					
область, страна		С условиями доставки ознакомлен					
улица, дом, офис, квартира		Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата. _____					
подъезд, код, этаж и т.д.							
Получатель		Вид оплаты					
Ф.И.О	Тел.	Нал. <input type="checkbox"/>	б/нал. <input type="checkbox"/>				
Организация		Плательщик					
Город		Отправитель <input type="checkbox"/>	Получатель <input type="checkbox"/>	3-я сторона <input type="checkbox"/>			
Город		№ плательщика			Сумма		
область, страна		<b>Принято</b>			В офисе <input type="checkbox"/>		
улица, дом, офис, квартира					по вызову <input type="checkbox"/>		
подъезд, код, этаж и т.д.		Принял			Дата		
Особые отметки		Доставлено			Дата		
		Получил			Дата		
		Должность, статус			Ф.И.О.		
					Подпись		

Исполнитель оставляет за собой право видоизменять/дополнять данный формат Накладной.

1.2. Оплата услуг может осуществляться отправителем, получателем, 3-ей стороной. Заказчик может выступать в качестве любой из этих сторон.

1.3. Заказ на вызов курьера может поступать как в офис, так и напрямую представителю Исполнителя. Согласование времени прибытия курьера ограничивается первой/второй половиной дня для Новосибирска и полным рабочим днём для Новосибирской области. В Новосибирске прибытие курьера осуществляется в день приема заказа от Заказчика/отправителя, если заказ поступил до 11-00. Более точный временной интервал прибытия курьера не предусматривается.

1.4. Норма времени на прием/доставку груза общим весом до 50 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера в адрес до момента приема/сдачи груза (подписание накладной Исполнителя), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения клиентом данной нормы (наличие очереди на прием/сдачу, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность груза к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Заказчиком и Исполнителем. Сказанное не распространяется на ситуации отсутствия получателя груза в момент прибытия курьера. В этом случае Исполнитель осуществляет повторную доставку, согласовав при необходимости с получателем дату и время доставки.

1.5. В случае ложного вызова (указан неверный адрес выполнения заказа, груз не готов к прибытию курьера, отказ отправителя в выдаче груза, фактический вес/объем груза завышен и не соответствует возможностям прибывшего курьера/автомобиля, отказ отправителя от подписи в накладной НЭ), когда выполнение заказа невозможно в сроки, оговоренные в п.1.4., Исполнитель выставляет Заказчику стоимость ложного выезда курьера. Стоимость за «ложный заказ» устанавливается тарифами на перевозку грузов.

1.6. При приеме/доставке грузов операции ручного перемещения грузов от места их выдачи/приема до автомобиля, включая погрузку/разгрузку, осуществляются курьером Исполнителя, если вес неделимых мест груза не превышает 32 кг и общий вес груза не превышает 100 кг, а здание оснащено лифтами или иными подъемными механизмами. В иных случаях эти операции осуществляются силами Заказчика и под его ответственность, или требуют отдельного согласования с Исполнителем.

1.7. Срок доставки исчисляется с 1-го рабочего дня, следующего за днём приема груза у Заказчика, и не привязан к моменту создания заказа на перевозку. Транзитное время доставки указывается для грузов весом до 50 кг. Если вес груза более 50 кг, срок может быть увеличен на 1-2 рабочих дня. Транзитное время доставки грузов по городам Сибири и Дальнего Востока могут быть увеличены в декабре, феврале и первой декаде марта (что связано с нехваткой провозных мощностей авиаперевозчиков в эти предпраздничные периоды). При отсутствии в накладной телефона получателя доставка осуществляется без гарантии сроков.

1.8. Прием/сдача грузов осуществляется по количеству тарных мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет отправитель груза. В случае видимых нарушений упаковки получатель/Заказчик вправе требовать от курьера Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составления двустороннего коммерческого акта.

1.9. Прием заказа и прибытие курьера к отправителю предполагает, что отправитель ознакомлен с настоящими правилами работы Исполнителя, порядком заполнения накладной и ответственностью сторон. В случаях, когда Заказчик делает заказ Исполнителю на забор груза у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.

1.10. В случаях, когда Заказчик делает заказ на доставку груза с оплатой услуг Исполнителю при получении или 3-ей стороной, он гарантирует добросовестность плательщиков и обязуется оплатить услуги при необоснованном отказе со стороны плательщика.

1.11. Прием грузов осуществляется курьером Исполнителя по накладной Исполнителя, заполненной отправителем и подписываемой отправителем и курьером. Курьер Исполнителя имеет при себе паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность) и документ, заверенный печатью Исполнителя, подтверждающий статус курьера Исполнителя и право на прием/доставку грузов по накладным Исполнителя. Оформление индивидуальных материальных доверенностей Исполнителя на прием конкретного груза не предусмотрено. Груз принимается курьером только по количеству мест в упакованном и запечатанном виде. При передаче груза курьеру, Заказчик /отправитель не вправе требовать от курьера участия в пересчете вложений или подписи в каких-либо иных документах кроме накладной Исполнителя. При дополнительном согласовании с Исполнителем, допускается одновременный приём большого количества груза или массовых рассылок без оформления накладных Исполнителя. В этом случае Заказчик:

- предоставляет Исполнителю адресную базу получателей установленного формата в электронном виде с присвоением каждому получателю номера по системе нумерации Исполнителя;
- наносит на грузы адресные наклейки, содержащие номер Исполнителя в цифровом и штрих-кодовом виде, данные получателя и отправителя;
- распечатывает приемо-сдаточный реестр, в двух экземплярах (для каждой из сторон).

1.12. Временное хранение грузов Заказчика в офисе с доставкой по дополнительному указанию Заказчика.

Предъявляются дополнительные требования к оформлению накладной. Услуга платная, предоставляется только корпоративным клиентам на постоянной основе. Переадресация и возврат грузов по причинам, не зависящим от Исполнителя, оплачиваются Заказчиком по действующим тарифам доставки.

1.13. Обратная отправка приемо-сдаточных документов, подписанных получателем.

Осуществляется по тарифу экспресс-доставки. Предъявляются дополнительные требования к оформлению обратной отправки: заполнение отправителем обратной накладной и информационного листа, содержащего соответствующие указания курьеру, информирование Заказчиком получателя о необходимости оформления возвратных документов в соответствии с информационным листом. Информационный лист должен быть надлежащим видом упакован (например, вложен в карман для накладных на грузе).

1.14. Доставка «до востребования» (когда в накладной не указывается конкретный адрес получателя, кроме города назначения и телефона).

В этом случае Исполнитель связывается с получателем и предлагает ему получить груз самостоятельно или доставить на указанный им адрес в указанном в накладной городе назначения. Доставка производится без дополнительной платы.

1.15. Обязательное страхование грузов с объявленной ценностью более 3000 руб. за дополнительную плату.

Исполнитель несет ответственность за утерю и порчу груза в размере, не превышающем объявленную ценность груза. Объявленная ценность груза составляет 3000 руб., если иное не указано отправителем в накладной. Грузы с объявленной ценностью более 3000 руб. в обязательном порядке страхуются Исполнителем «от всех рисков» в независимой страховой компании за счет Заказчика/отправителя. Страхование распространяется на весь период перевозки. Страховые полисы не предоставляются. При необходимости, Исполнитель прилагает к детализации счета реестр, заверенный страховой компанией, застрахованных грузов Заказчика. Исполнитель не несет ответственность за гибель или повреждение грузов, произошедшее вследствие заявления Заказчиком или его грузоотправителем недостоверных сведений в транспортных, товаросопроводительных и иных документах, или предоставлением недостоверной или неполной информации о грузах, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения.

1.16. Прием/доставку грузов, равно как выполнение сопутствующих операций, от имени третьих лиц (от имени и по поручению, на основании доверенностей третьих лиц и т.п.) Исполнитель не осуществляет.

1.17. Доставка грузов «лично в руки» лицу, указанному в накладной, не осуществляется. Конфиденциальная доставка может быть организована Исполнителем через режим «до востребования» в офисе Исполнителя.

1.18. Исполнитель предоставляет по требованию и за счет Заказчика Уведомление о доставках (ФИО, статус, дата, время), заверенный подписью и печатью Исполнителя. Расчет стоимости услуги определяется на основании общих тарифов. Предоставление Заказчику копии накладной с подписью получателя осуществляется только в режиме и по тарифу обратной отправки или бесплатно при наличии письменной претензии о неполучении груза.

1.19. Помимо ограничений по обслуживанию и списка запрещенных к перевозке предметов, дополнительно требуется предварительное согласование возможностей доставки следующих видов грузов:

- любые жидкие, аэрозольные и сыпучие фракции. Обязательное наличие сертификата (иного документа) авиационной безопасности и заводской упаковки тарных мест. Отдельные бутылки в упаковке клиента перевозке не подлежат.

- грузы, содержащие аккумуляторы любого типа и размера. Обязательная отметка в накладной и на грузе.

- хрупкие изделия (стекло, фаянс и т.п.). Обязательна заводская упаковка тарных мест и отметка в накладной и на грузе.

- грузы повышенной криминальной привлекательности (мобильные телефоны, внешняя память персональных компьютеров, карманные персональные компьютеры, и т.п.). Обязательна заводская упаковка тарных мест (желательно - окантованная фанера).

- массовые, предпраздничные рассылки.

1.20. Исполнитель оказывает собственные услуги по дополнительной упаковке груза:

- укрепление швов и ребер коробок скотчем, помещение грузов в водонепроницаемую оболочку, предоставление отправителю специальных картонных и пластиковых пакетов. Без дополнительной платы.

- упаковка в специальную тару, из имеющейся в наличии на момент отправки груза. При этом Исполнитель не берет на себя ответственность за упаковку, а только подробно разъясняет отправителю возможные варианты упаковки для принятия отправителем ответственного решения. Услуга платная, предоставляется только корпоративным клиентам на постоянной основе.

1.21. Счета за оказанные услуги выставляются согласно накладной. Критерием для включения накладной в счет является дата забора груза от Заказчика/отправителя.

1.22. Расчет стоимости доставки легковесных грузов (плотность менее 200 кг/куб.м) определяется по их объемному весу. Доставка неделимых мест весом более 70 кг и объемом свыше 0,35 куб.м осуществляется за дополнительную плату, составляющую 30% от тарифа экспресс-доставки.

1.23. Информация о движении и доставке груза представлена на сайте Исполнителя ([www.новосибэкспресс.рф](http://www.новосибэкспресс.рф)) или в клиентской системе Удалённого Доступа. Задержка предоставления информации в пределах 1 рабочего дня от реального события.

1.24. Исполнитель не предоставляет статистическую или иную информацию, которая может быть получена Заказчиком самостоятельно из системы Удалённого Доступа.

1.25. Дополнительные условия и пожелания клиентов могут быть выполнены только по предварительному согласованию с Исполнителем.

## **2. Особенности и ограничения на экспресс-доставку по России и по Республике Беларусь**

Вес одного места отправления не должен превышать 32 кг. Отправления с весом одного места более 32 кг принимаются по согласованию с Исполнителем, и сроки доставки таких отправок могут быть увеличены. Габариты одного места не могут быть более: максимальная длина - 1,5 м, максимальный размер одного места отправления в упаковке (длина плюс и наибольшая окружность, взятой в любом направлении, кроме длины, либо сумма трех измерений) - 3 м, максимальный объем одного отправления - 5 куб.м. Стоимость услуг по пересылке определяется на основе фактического или объемного веса каждого места отправления, и взимается за больший из них. Объемный вес вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 5000. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг. Указанная формула расчетного веса может быть изменена на основании рекомендаций Международной авиатранспортной ассоциации – ИАТА (IATA).

Список обслуживаемых городов доступен Заказчику на сайте [www.новосибэкспресс.рф](http://www.новосибэкспресс.рф) и в специализированных клиентских сервисах. При отправлении груза вне зоны доставки, Исполнитель осуществляет доставку через сторонних перевозчиков с увеличением сроков доставки (до двадцати одного рабочего дня).

## **3. Особенности и ограничения на доставку по миру (международные отправления)**

3.1. Для международной доставки отправок Исполнитель использует услуги и технологии корпорации UPS.

3.2. Вес и размеры одного места отправления, перевозимого Исполнителем, не должны превышать массогабаритные ограничения: вес - 68 кг, размер одного места отправления в упаковке – не более 274 см для одного из измерений и 330 см для суммы длины и наибольшей окружности, взятой в любом направлении, кроме длины.

3.3. Стоимость услуг по пересылке определяется на основе фактического или объемного веса каждого места отправления, и взимается за больший из них. Согласно стандартам Международной авиатранспортной ассоциации IATA, объемный вес вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 5000. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг.

3.4. К перевозке принимаются отправления, не запрещенные к перевозке Условиями перевозки и законодательством стран отправления, транзита и назначения. В связи с правилами, действующими в стране назначения или транзита, некоторые грузы принимаются с ограничениями. Исполнитель оставляет за собой право отказать в приеме отправок в случае наличия ограничений в отношении определенных грузов, действующих в стране отправления, назначения или транзита.

3.5. К перевозке принимаются грузы с объявленной ценностью до 3000 руб. за груз или 600 руб. за каждый килограмм веса. Грузы с большей объявленной ценностью могут быть приняты к перевозке только по дополнительному согласованию.

3.6. По требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита Заказчик должен представить необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей в указанных странах. Если груз подлежит таможенному оформлению в стране назначения, то предоставление требующихся документов и оплата расходов по таможенному оформлению возлагается на получателя отправления. В случае отказа получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, груз возвращается отправителю, при этом отправитель оплачивает все фактически понесенные расходы Исполнителя.

3.7. Таможенное оформление грузов производится специализированной организацией – Таможенным брокером, действующей на основании свидетельства о внесении в реестр таможенных брокеров. Исполнитель обязуется в интересах Заказчика от своего имени заключить договор об оказании услуг таможенного брокера для таможенного оформления грузов Заказчика, представлять интересы Заказчика в отношениях с Таможенным брокером, своевременно запрашивать Заказчика необходимую информацию и документы для таможенного оформления грузов Заказчика. При этом Заказчик обязуется предоставить по запросу Исполнителя необходимые документы для

таможенного оформления грузов, предоставить всю имеющуюся информацию о перевозимом грузе, а также полностью оплатить Исполнителю все расходы, связанные с исполнением обязательств Исполнителя перед Таможенным брокером. Такие расходы включают: налоги и пошлины, штрафы, уплаченные таможенным брокером в случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений о перевозимом грузе, вознаграждение Таможенного брокера, вознаграждение Исполнителя за предоставление посреднических услуг между Заказчиком и Таможенным брокером, иные подтвержденные расходы, связанные с таможенным оформлением грузов Заказчика.

3.8. В процессе таможенного оформления грузов Исполнитель самостоятельно, либо посредством услуг Таможенного брокера, производит заполнение таможенных деклараций и иных документов, проводит все виды государственного контроля, а также производит все необходимые действия, связанные с таможенным оформлением грузов Заказчика. При этом Заказчик обеспечивает своевременную уплату всех таможенных сборов и платежей, предъявлять по требованию должностных лиц декларируемые грузы, соблюдать условия и ограничения, распространяющиеся на грузы, таможенное оформление которых не завершено.

3.9. Во всех случаях, когда доставка груза, либо его таможенное оформление невозможно, Исполнитель обязуется запросить Заказчика о дальнейших действиях в отношении перевозимого груза. Заказчик обязуется в течение трех рабочих дней согласовать с Исполнителем дальнейшие действия последнего по доставке груза, по прошествии данного срока и не получении от Заказчика дальнейших распоряжений в отношении перевозимого груза, Исполнитель вправе распоряжаться грузом по своему усмотрению в пределах, установленных нормами законодательства страны фактического пребывания груза.

3.10. Ответственность Исполнителя за утерю и порчу грузов, предъявленных к международной перевозке, определяется в соответствии с действующим законодательством РФ и международными актами в области транспортно-экспедиционной деятельности. Исполнитель не несет ответственности за действия контрагентов, связанные с исполнением требований законодательства страны назначения или транзита.

ИСПОЛНИТЕЛЬ \_\_\_\_\_ Крочев Э.А.