

## Публичная оферта возмездного оказания услуг доставки

Настоящая оферта - регламент оказания услуг доставки (далее - регламент) адресована физическим и юридическим лицам (далее – Клиент) и является официальным публичным предложением компании ООО «СПЕЙС ЭКСПРЕСС» (далее – Исполнитель) заключить договор о возмездном оказании услуг доставки (далее – договор) в соответствии с п.2 ст. 437 ГК РФ. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных настоящим регламентом и означающих безоговорочное принятие Клиентом всех его условий без каких-либо изъятий или ограничений, на условиях присоединения.

1. При заключении с Клиентом договора настоящий Регламент является его неотъемлемой частью и распространяет действие своих положений на взаимоотношения сторон в части не противоречащей письменному договору заключенному сторонами.

1.1 Заказывая услуги исполнителя, клиент, тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента оформления клиентом накладной (приема исполнителем отправления доставки) либо осуществления заказа через личный кабинет на сайте Исполнителя [www.lk.space-express.ru](http://www.lk.space-express.ru). Под отправлением понимаются предметы, корреспонденция, грузы, иные вложения, перевозимые по одной накладной (один осуществляемый заказ). Под накладной понимается документ, оформляемый в четырёх экземплярах на каждое отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах отправителя и получателя, характере и свойствах отправления, датах отправления и получения отправления, информацию о дополнительных услугах, стоимость услуг и порядок оплаты, уникальный номер и штрих код. Накладная оформляется путем формирования заказа в личном кабинете на сайте Исполнителя [www.lk.space-express.ru](http://www.lk.space-express.ru). Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки. Для повышения сохранности отправления исполнитель использует дополнительные меры защиты. Стоимость услуг, отраженная в настоящем Регламенте, действует при условии, если с клиентом не согласована иная стоимость услуг, установленная письменным двухсторонним договором или в отдельном приложении к договору.

1.2 Условия настоящего Регламента могут быть изменены исполнителем в одностороннем порядке при условии уведомления клиентов посредством электронной связи, а также путём размещения новой редакции Регламента на официальном сайте исполнителем за 10 календарных дней до даты вступления изменений в силу.

## **2. Основные условия оказания услуг.**

### **2.1 Описание услуг**

С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются в пункте 2 настоящего регламента, клиент может ознакомиться на сайте. В случае внедрения клиентом новых услуг, не вошедших в перечень, установленный пунктом 2 настоящего регламента, вновь внедренные услуги оказываются по правилам, установленным в пункте 2 настоящего регламента.

### **2.2 Оформление заявки на доставку отправления.**

- Заявка на доставку отправления осуществляется клиентом посредством электронной / факсимильной / телефонной связи; посредством функции «вызвать курьера» либо функции осуществления заказа онлайн через личный кабинет на сайте Исполнителя [www.lk.space-express.ru](http://www.lk.space-express.ru), посредством создания интеграции с информационной базы исполнителя либо личного присутствия в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: порядок забора отправления доставки силами клиента или исполнителя, город отправления, город и страна получения, полный адрес, контактные телефоны получателя и отправителя, общую характеристику и вес отправления.

- В момент принятия отправления к доставке клиент передает фирменную накладную исполнителя, предоставляемую последним в четырёх экземплярах. Один экземпляр накладной передается клиенту, остальные прикладываются к соответствующему отправлению.

- Забор/доставка отправления осуществляется по количеству мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несёт клиент (отправитель).

### **2.3 Условия доставки отправлений.**

- Исполнитель предпримет все зависящее от него меры для своевременной доставки отправления в соответствии с заявленными сроками. Срок доставки отправления исчисляется с первого рабочего дня, следующего за днём получения отправления доставки, по рабочим дням с 9:00 до 18:00 на основании накладной (если иное прямо не установлено договором).

- Отправление доставляется по адресу получателя, указанному в накладной (оформленном заказе в личном кабинете на сайте Исполнителя [www.lk.space-express.ru](http://www.lk.space-express.ru)) клиентом, как лично в руки, либо любому сотруднику или ответственному лицу получателя по соответствующему адресу, либо до физического адреса получателя, в том числе по устному согласованию с клиентом.

### **2.4 Условия невозможности забора/доставки отправлений.**

- Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

- Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется исполнителем без гарантии отчёта о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется прием груза без подписи сотрудника о его получении или вложении груза в ящик для корреспонденции на входе).

- Отправление не может быть принято для доставки исполнителем в том случае, если: оно относится к категории опасных материалов или отправок, в отношении которых действует запрет или ограничение со стороны ИАТА (международной ассоциации авиатранспорта, ИКАО (международной организации гражданской авиации), каких-либо государственных органов или иных компетентных организаций;

- Исполнитель полагает, что он не в состоянии обеспечить безопасность и законность доставки отправления (включая, помимо прочего, животных, золото и серебро в слитках, валюту, ценные бумаги на предъявителя, драгоценные металлы и камни, огнестрельное оружие, его части, снаряжение и боеприпасы к нему, человеческие останки, материалы порнографического характера, а также наркотические вещества и запрещенные медикаменты).

### **3. Основные условия оказания услуг доставки**

#### **3.1 Описание услуги.**

С описанием услуги клиент может ознакомиться на сайте исполнителя.

#### **3.2 Заключение договора.**

Обязательное условие работы с компаниями дистанционной торговли – заключение договора. При заключении договора оговариваются тарифы, условия взаиморасчетов. Получить информацию, тарифы, заключить договор можно связавшись по телефону, e-mail, указанным на сайте Исполнителя [www.space-express.ru](http://www.space-express.ru), либо отправив заявку.

#### **3.3 Варианты сотрудничества.**

- Отправка товара производится из офиса ООО «Спейс экспресс». Клиент может самостоятельно доставить товар до офиса ООО «Спейс экспресс» либо заказать забор товара в конкретном городе (забор товара со склада/офиса клиента оплачивается отдельно от доставки/выдачи заказов). Для забора товара со склада клиента клиенту необходимо оформить заявку на вызов курьера в личном кабинете на сайте Исполнителя или по телефону.

- Доставка товара до адреса получателя

#### **3.4 Оформления заказов для доставки.**

Оформление заказа возможно 2 способами.

1-й способ: заказы можно оформить через личный кабинет на сайте Исполнителя [www.lk.space-express.ru](http://www.lk.space-express.ru).

2-й способ: оформление массовых заказов возможно осуществлять автоматически. Исполнитель представляет возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет клиенту добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождения грузов в своей системе. Для осуществления интеграции необходимо ознакомиться с описанием на сайте либо обратиться по указанным контактными данным Исполнителя на сайте [www.space-express.ru](http://www.space-express.ru).

- Забор/доставка отправления осуществляется по количеству мест, без пересчета внутреннего содержания, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несёт клиент (отправитель).

- Уполномоченный сотрудник исполнителя вправе досмотреть любое отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию отправления, а также на наличие в отправлении запрещенных к пересылке предметов. Вскрытие производится сотрудником исполнителя. В случае расхождения описания вложения с предметом, исполнитель вправе отказать в принятии отправления для последующей доставки. Уполномоченный сотрудник исполнителя вправе потребовать от отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере отправляемого груза (в том числе лицензии, сертификаты, свидетельства).

- Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать отправления без предварительного уведомления клиента по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международным законодательством. При этом исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить клиента или его представителя о наступлении подобного случая посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи.

- Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование отправления, в заявленные исполнителем сроки доставки отправления не включаются.

В рамках настоящего регламента клиент гарантирует:

- Самостоятельно информировать получателя отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки отправления за пределы Российской Федерации. В случае отказа получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на клиента. К отправлению, подлежащему доставке за пределы Российской Федерации, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления.

- Предоставить необходимую документацию по требованию таможенных органов в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита для выполнения таможенных формальностей.

- Упаковка отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность отправления, о чем представитель исполнителя в момент приема отправления уведомляет клиента.

### **3.5 Обслуживание заказов.**

Отслеживание этапов доставки отправления можно осуществлять на сайте Исполнителя [www.space-express.ru](http://www.space-express.ru) и в личном кабинете на сайте Исполнителя [www.lk.space-express.ru](http://www.lk.space-express.ru).

При интеграции баз клиент может отслеживать состояние заказа в своей собственной базе.

### **4. Сроки и время доставки.**

- Сроки доставки отражены на сайте либо в личном кабинете на сайте Исполнителя [www.space-express.ru](http://www.space-express.ru).

- При этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, а также в периоды пиковой загруженности персонала исполнителя, связанные с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны исполнитель гарантирует уведомление клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронные адреса клиента.

- Исполнитель оставляет за собой право в декабре месяце изменить сроки доставки отправок в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с клиентом.

- При описанных ситуациях доставка отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

### **5. Расчёт оплаты и тарификация отправок.**

- Исполнитель осуществляет расчёт оплаты доставки отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / на 5000.

- Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчётов. В случае расхождения в объёмном и/или физическом весе при повторном взвешивании отправления исполнитель вносит верные данные в заказ без уведомления клиента.

- Клиент оплачивает или возмещает в пользу исполнителя все платежи за доставку отправления и его хранения, либо расходы, понесённые исполнителем от имени клиента, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости отправления для доставки согласно положениям настоящего регламента.

## **6. Цены на услуги и порядок их изменения.**

Исполнитель вправе изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты, с предварительным уведомлением о внесении соответствующих изменений не менее, чем за 10 рабочих дней. Уведомление осуществляется посредством публикации на сайте исполнителя.

## **7. Ответственность исполнителя.**

- Договорные отношения между исполнителем и клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность исполнителя однозначно ограничивается реальным ущербом в случае утраты либо причинение ущерба отправлению в ходе доставки (статья 400 гражданского кодекса Российской Федерации).

- Размер ответственности исполнителя относительно отправления, в отношении утраты либо причинения ущерба (порчи, приведения в негодное состояние) любому отдельно взятому отправлению соответствует стоимости услуги доставки конкретного отправления и компенсации в размере реально причинённого ущерба, но не более 3000 рублей. В случае, если отправлением являются документы, размер компенсации составляет 500 руб.

- Для установления и подтверждения реальной стоимости причинённого ущерба отправлению в ходе доставки клиент обязан предоставить документы, подтверждающие реальную стоимость отправления и право собственности клиента на отправление, при необходимости за свой счёт обратиться в специализированную организацию в целях проведения соответствующей экспертизы.

- Любые иные виды убытков и ущерба исполнителем не возмещаются (включая упущенную выгоду, процентный доход и деловую перспективу), вне зависимости от того, является ли подобный ущерб и убытки прямыми или косвенными.

## **9. Гарантии клиента**

- Все сведения, представленные клиентом или его представителями, являются полными, точными и достоверными.

- К отправлению, подлежащему доставке за пределы Российской Федерации, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления.

- Предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимой документации для выполнения таможенных формальностей.

- Самостоятельно информировать получателя отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки отправления за пределы Российской Федерации. В случае отказа получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на клиента.

- Предпринять необходимые меры по защите отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки отправления к месту его приема исполнителем.

- Обеспечить отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надёжной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности.

- Упаковка отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, исполнитель не несёт ответственность за целостность и сохранность отправления, о чем представитель исполнителя в момент приема отправления уведомляет клиента. В случае сомнения клиента относительно соответствия упаковки вложения в отправлении при наступлении факта причинения ему ущерба, он вправе обратиться за свой счёт соответствующую организацию/к эксперту в целях проведения экспертизы.

- Настоящий регламент признан клиентом в качестве обязательного для исполнения.

- Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Российской Федерации.

## **10. Независимые от исполнителя обстоятельства.**

Исполнитель не несёт ответственности за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по договору и настоящему регламенту обязательств, если они вызваны не зависящими от исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

- Стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.
- Форс-мажорные обстоятельства, а именно, военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки.
- Любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами отправления, даже если о них было сообщено исполнителю клиентом в момент оформления накладной.

- Любые действия или бездействие лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками исполнителя, а именно: клиента, получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц.
- Предоставление исполнителю для доставки отправления, опасного/запрещенного к доставке (перевозке) (перечень установленных в 4 разделе настоящего регламента и на сайте исполнителя).
- Негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирания.
- Невыполнение клиентам условий, установленных 9 разделом настоящего регламента.
- Факт порчи отправления связан с несоблюдением определённого температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств отправления.
- Факт пропажи, порчи отправления (части вложения) был установлен после получения отправления получателем.
- При изменении даты/адреса получения/экспресс доставки отправления по инициативе клиента/получателя.
- Причинённый клиенту ущерб не связан с исполнением договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).

## **11. Порядок урегулирования споров.**

- Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения действия договора решаются сторонами в претензионном порядке.

- Клиент вправе предъявить исполнителю претензии в письменном виде в течение 30 календарных дней с момента передачи клиентом исполнителю отправления для доставки в офисе исполнителя.

- Срок ответа на предъявленную претензию исполнителем устанавливается в 15 календарных дней с момента получения претензии.

- В случае не урегулирования споров путём переговоров, они подлежат рассмотрению у мировых судей и в федеральных судах Российской Федерации в порядке, установленном действующим гражданско-процессуальным/арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации

## **12. Независимость положения.**

- Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего регламента никак не влияет на действительность иных положений договора и настоящего регламента.

- Клиент и исполнитель подтверждают, что условия регламента не ущемляют законных прав клиента применительно к каким-либо конкретным услугам,



оказываемых исполнителем (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата.