

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Терминология

Отправление - адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и недокументарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Заказчик — плательщик по услуге.

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Автопочта24» (ИНН 6164313187, ОГРН 1136164005196)

Накладная — документ, имеющий уникальный номер, оформляемый 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 и порядок оплаты.

Получатель — конечный получатель Отправления.

Отправитель — физическое или юридическое лицо, передавшее Отправление Исполнителю для последующей доставки.

Клиент — Заказчик либо Отправитель.

Документ, удостоверяющий личность:

- для граждан РФ – оригинал Паспорта гражданина РФ, заграничный паспорт гражданина, оригинал Удостоверения личности военнослужащего РФ, оригинал Военного билета солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, оригинал Временного удостоверения личности гражданина РФ (форма № 2П), оригинал Персональной электронной карты (форма № 1/К), оригинал Свидетельства о рождении (для граждан до 14 лет);

- для иностранных граждан – оригинал заграничного паспорта, для граждан стран ЕАЭС – оригинал заграничного паспорта или оригинал паспорта соответствующей страны ЕАЭС.

Договор возмездного оказания услуг - форма Договора-оферты, размещенная на официальном сайте Исполнителя www.avtopochta24.ru.

Автопочта24 — наименование исполнителя, осуществляющего прием отправлений по адресам подразделений, размещенных на официальном сайте в сети Интернет: www.avtopochta24.ru.

Общие положения

Настоящий Регламент регулирует взаимоотношения между пользователями услуги по приему и доставке отправлений и Исполнителем при заключении и исполнении договора об оказании услуг по приему и доставке отправлений, а также устанавливает права и обязанности Исполнителя и пользователей.

Регламент действует с даты его утверждения.

Регламент предоставляется Клиенту для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке путем размещения в подразделениях Исполнителя, а также на официальном сайте avtopochta24.ru.

Настоящий Регламент, содержит условия оказания услуг по доставке Отправлений и представляет собой публичную оферту согласно ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Акцептом Заказчика является оформление накладной на услуги Исполнителя и означает полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий публичной оферты.

Договорные отношения между Заказчиком и Исполнителем возникают с момента подписи Отправителем накладной или договора об оказании услуг.

Автопочта24 осуществляет деятельность на основании лицензии на оказание услуг почтовой связи № Л030-00114-77/00152179 от 26.04.2022 г.

Услуги, оказываемые Исполнителем, не являются услугами транспортной экспедиции. Исполнитель не действует в качестве экспедитора и оказывает услуги почтовой связи от собственного имени.

Все действия по приему, обработке, доставке и вручению почтовых отправлений осуществляются Исполнителем в рамках единого технологического процесса оказания услуг почтовой связи

Привлечение третьих лиц осуществляется исключительно для выполнения отдельных технологических операций в рамках оказания услуг почтовой связи. Привлекаемые лица не вступают в договорные отношения с отправителями и получателями.

Порядок приема и доставки отправлений

Приём отправлений подразделениями Автопочты24 осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы каждого подразделения.

Передача отправлений сотруднику производится при непосредственном посещении Отправителем подразделения Автопочты24.

Прием отправлений осуществляется при условии идентификации Клиентов (их уполномоченных представителей) путем предъявления документа, удостоверяющего личность.

Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления Заказчиком/Отправителем соответствующей накладной.

В целях исполнения Договора Исполнителем, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей

Отправлений, своих представителей и свои.

Клиент, оформляя заявку либо накладную на доставку Отправления, и передавая Исполнителю Отправление передает персональные данные, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона и гарантирует, что получил согласие субъектов персональных данных на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку персональных данных сроком на 3 года. Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей отправлений.

Отправитель должен заполнить в накладной следующую обязательную информацию:

- Пункт назначения отправления
- Габарит отправления
- ФИО (наименование фирмы) отправителя
- Данные документа, удостоверяющего личность отправителя
- ФИО (наименование фирмы) получателя
- Телефон отправителя
- Телефон получателя

Прием отправлений от юридических лиц осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) оригинала документа, удостоверяющего личность, и доверенности с правом передачи на отправку Отправлений от имени юридического лица. Прием Отправлений от юридических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (серия, номер, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и доверенности (номер, дата выдачи), проставления подписи физического лица, а также снятия сканированной копии доверенности. Доверенность, оформленная от юридического лица, должна быть представлена Отправителем в виде оригинала документа/его достоверной копии.

Вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность, либо иному лицу при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и оформленной доверенности на получение Отправления от Исполнителя.

Вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и оригинал документа, удостоверяющего личность.

Исполнитель имеет право дополнительно к вышеизложенному провести идентификацию личности Получателя посредством телефонного звонка на номер телефона Получателя, указанного в накладной.

Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки, обязуется уведомить Получателя о необходимости предъявления при получении документа, удостоверяющего личность.

Отправитель обязан передать Автопочте24 отправление в целостной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при транспортировке его в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку, а также иметь соответствующую маркировку. При этом потребительская и производственная упаковка не являются упаковкой, обеспечивающей сохранность отправления.

Если упаковка Отправления отсутствует или выполнена с нарушением требований Исполнитель может предложить Клиенту дополнительную платную упаковку отправления.

В случае несоответствия упаковки отправления требованиям транспортировки, отправление принимается к доставке на условиях освобождения Автопочты24 от ответственности за повреждение отправления.

При приеме Отправления от Отправителя к доставке Исполнитель вправе потребовать от Отправителя предъявить к осмотру вложение, передаваемое для доставки. В указанном случае Отправитель обязан предъявить к осмотру Исполнителя вложение в соответствующее Отправление. В случае отказа Отправителя от предъявления Исполнителю вложения в Отправления для проведения его осмотра, Исполнитель вправе отказать в оказании услуг по доставке данного Отправления.

Отправитель соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, а его содержимое осмотрено Исполнителем или уполномоченным законом лицом в любой момент времени доставки Отправления, без предварительного уведомления Отправителя.

Исполнитель вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (включая, но не ограничиваясь: лицензии, сертификаты, свидетельства).

Расчет стоимости доставки производится по физическому весу и габаритам отправления с упаковкой. Если объемный вес отправления превышает физический - расчет стоимости доставки производится по объемному весу. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени. Формула расчета объемного веса указана в Тарифах.

Автопочта24 осуществляет доставку отправлений в города в границах зоны обслуживания, отраженной в Тарифах и на официальном сайте avtopochta24.ru.

Доставка Отправления осуществляется в населенный пункт, указанный Отправителем в накладной, до места, согласованного между Отправителем и Исполнителем.

Исполнитель уведомляет Отправителя о предполагаемом времени прибытия отправления в город получения, если иное не предусмотрено условиями договора. Уведомление осуществляется посредством SMS-сообщений либо иных мессенджеров.

Клиент соглашается на получение уведомлений посредством SMS, электронной почты, мессенджеров и иных электронных каналов связи, используемых Автопочта24.

При обработке персональных данных Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных, а также принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых от Клиента персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении получаемых от Клиента персональных данных.

Ответственность

Автопочта24 не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, пересылка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе:

- огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, основные части огнестрельного оружия, а также взрывные и иные устройства, представляющие опасность для жизни и здоровья людей;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- ядовитые животные и растения;
- денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта (за исключением пересылаемых Центральным банком Российской Федерации и его учреждениями);
- скоропортящиеся продукты питания;
- предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, загрязнять или портить (повреждать) другие почтовые отправления и почтовое оборудование;
- отправления, вызывающие у сотрудника сомнения в соответствии требованиям безопасности их отправления.

Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший Отправление, запрещенное к пересылке, освобождает Автопочту24 от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки, связанные с этим.

Убытки, причиненные при оказании услуг доставки, возмещаются в следующих размерах:

- в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы, за исключением тарифной платы за объявленную ценность;
- в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи;
- в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки почтового отправления);
- в случае невыплаты (неосуществления) почтового перевода денежных средств - в размере суммы перевода и суммы тарифной платы;
- в случае утраты или порчи (повреждения) иных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы тарифной платы;
- в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения - в размере суммы тарифной платы. Расчет компенсации рассчитывается от суммы документально подтвержденного фактического убытка.

Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Заказчика.

Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий Отправителя, Получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за выдачу Отправлений по подложным документам, в случае если из документа явственно и/или без специальных средств и/или без специальных познаний, не следует, что он поддельный.

Исполнитель не несет ответственности за:

- а) утрату, порчу (повреждение), недоставку отправления или нарушение гарантированных сроков доставки отправления, если будет доказано, что таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а также явлений природного или техногенного характера;
- б) повреждение содержимого отправления, принятого Получателем в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений его упаковки и соответствии веса отправления весу, определенному при его приеме Получателем;
- в) задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- г) нарушение исполнения обязательств, являющихся следствием неточной, неполной или недостоверной информации, указанной Отправителем в накладной;
- д) повреждение отправок, переданных Отправителем без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;
- е) преднамеренно или непреднамеренно переданные Отправителем сотруднику отправления, запрещенные к пересылке;
- ж) вскрытие, задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части по требованию государственных органов, в случае проведения последними оперативных мероприятий.

Ответственность Заказчика:

- Независимо от того является ли Заказчик Отправителем и/или Получателем отправления, он обеспечивает

исполнение условий Договора оказания услуг по доставке отправлений и настоящего Регламента и несет ответственность за действия указанных лиц и оплату услуг Исполнителя.

- Заказчик несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим отправлениям, пользователям услуги или лицам, занятым обработкой, транспортировкой отправлений, вследствие вложения в отправления предметов и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.

- Заказчик несет ответственность за упаковку отправления, обеспечивающую его целостность и сохранность при его транспортировке и хранении. Заказчик несет ответственность за последствия неправильной внутренней упаковки содержимого отправлений (бой, поломку, деформацию, течь и т.д.).

- Заказчик несет ответственность за правильность информации об Отправителе, Получателе, стоимости и содержании отправления.

- В случае несвоевременной или неполной оплаты оказанных услуг Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки платежа.

- В случае непоступления оплаты, в установленные сроки, Исполнитель приостанавливает все отгрузки до момента исполнения Заказчиком обязанности по оплате.

Прочие условия

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

Автпочта24 оставляет за собой право отказать Заказчику в приеме отправления в случае, если Заказчик не выполняет взятые на себя обязательства по своевременной оплате оказанных ранее услуг.

В рамках оказания услуг по доставке осуществляет ряд дополнительных услуг, перечень которых может быть озвучен сотрудниками Заказчику при оформлении Отправления.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Регламента, стоимость услуг, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 3 (три) календарных дня до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя www.avtopochta24.ru. Заказчик/Отправитель/Получатель подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя, достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя. Заказчик/Отправитель/Получатель обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения действия Договора разрешаются сторонами в претензионном порядке.

Претензии предъявляются в письменном виде. Письменные ответы на претензии даются Исполнителем в следующие сроки:

- на претензии по отправлениям, пересылаемым в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;

- на претензии по всем другим отправлениям - в течение тридцати дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении документов и информации, необходимых для рассмотрения претензии, в государственные органы, органы местного самоуправления, организации или должностным лицам срок рассмотрения претензии может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением лица, предъявившего претензию, о продлении срока рассмотрения претензии.

В случае недостижения согласия между сторонами споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Ростовской области.

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).