

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ДОСТАВКЕ ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ ООО «МБИ-ПАВЕЛЕЦКАЯ»

Правила оказания услуг по доставке экспресс-отправлений (далее – Правила) являются неотъемлемой частью договора и регулируют отношения между ООО «МБИ-Павелецкая» (далее – Исполнитель) и юридическим лицом (далее- Заказчик), возникающие в процессе оказания услуг по вышеуказанному Договору.

Заказчик берет на себя обязательство следовать условиям и требованиям Правил.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Правила оказания услуг по доставке экспресс отправлений (далее – Правила) – требования, установленные Исполнителем и обязательные для Заказчика, определяющие и регулирующие правоотношения между Исполнителем и Заказчиком, возникающие в процессе оказания Заказчику услуг по доставке отправлений, а также иных сопутствующих и дополнительных услуг.

Заказчик - юридическое или физическое лицо, обратившееся к Исполнителю и заключившее с ним договор на оказание вышеуказанных услуг.

Договор - соглашение двух сторон об установлении гражданских прав и обязанностей, регулирующих правоотношения сторон в рамках оказания услуг по доставке отправлений. С юридическими лицами, ИП и физическими лицами договор заключается путем подписания сторонами документа, исполненного в двух экземплярах на бумажном носителе. Заключая договор на доставку отправления, тем самым Заказчик заявляет и гарантирует, что ознакомлен с требованиями настоящих Правил, согласен с ними, а также принимает на себя обязательства следовать и исполнять условия и требования настоящих Правил.

Заказ – поручение Заказчика, оформленное в Информационной системе (ИС) Исполнителя с указанием всей необходимой информации для оказания. Заказчик также вправе направить заявку на доставку по электронной почте в свободной форме, без накладной. В этом случае она будет считаться принятой только после подтверждения в ответном письме сотрудником Исполнителя о принятии в работу данной заявки.

Экспресс-отправление (далее Отправление) - документы, образцы продукции или иные товарные вложения, упакованные в конверт или иной контейнер, принятые для доставки и оформленные в соответствии с требованиями нормативных актов, указанных в настоящих Правилах. Стандартным отправлением является отправление весом до 30 (тридцати) кг, с габаритами, не превышающими 330 (триста тридцать) см в обхвате или по сумме трех измерений (длина + высота + ширина <330 см). В случае, если вес и габариты отправления превышают стандарт, то к стоимости услуги по доставке применяется повышающий коэффициент. Размер повышающего коэффициента можно уточнить по телефону 8 (499) 951-40-87 либо путем направления запроса на электронную почту: hello@mbe.msk.ru.

Адресный бланк (далее **Накладная**) – документ с изложением условий доставки отправления, оформляемый при доставке каждого отдельного отправления. Формы накладных представлены в Приложении 3 к настоящему договору.

Маршрутный лист – дополнительный документ Исполнителя, согласно которому может осуществляться вручение отправления получателю.

Срок доставки - период времени или временной интервал, в течение которого Исполнитель обязуется оказать услугу по доставке отправления. Срок доставки отправлений начинает исчисляться на следующий рабочий день с момента фактического приема отправлений от Заказчика (отправителя), либо с момента окончания комплектации отправления при обработке ТМЦ Заказчика на складе Исполнителя. Срок доставки отправления исчисляется в рабочих днях, не включает в себя выходные и праздничные дни, если иное не предусмотрено Договором. В случае необходимости осуществления действий по оказанию дополнительных услуг, в том числе, по таможенному оформлению международных отправлений, срок доставки таких отправлений увеличивается на срок, необходимый для осуществления таких действий. В случае фактического приёма Отправлений от Клиента (Отправителя) после 18:00 сроки доставки могут быть дополнительно увеличены на 1 день. Исполнитель оставляет за собой право изменять сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Заказчиком

Сроки доставки международных экспресс – отправлений (экспорт, груз) исчисляются с момента прохождения таможенного досмотра и выпуска груза с территории Российской Федерации и до момента доставки до таможни в стране назначения. В случае необходимости осуществления действий по оказанию дополнительных услуг, в том числе, по таможенному оформлению международных отправлений, срок доставки таких отправлений увеличивается на срок, необходимый для осуществления таких действий.

Сроки доставки международных экспресс – отправлений (импорт, груз) исчисляются с момента прохождения таможенного досмотра и выпуска груза с территории страны отправления и до момента доставки до таможни в Российской Федерации. В случае необходимости осуществления действий по оказанию дополнительных услуг, в том числе, по таможенному оформлению международных отправлений, срок доставки таких отправлений увеличивается на срок, необходимый для осуществления таких действий.

Опасные грузы - грузы, которые в силу присущих им свойств и особенностей при их перевозках, перегрузках и хранении могут создавать угрозу для жизни и здоровья людей, нанести вред окружающей среде, привести к повреждению или уничтожению материальных ценностей. Перечень видов грузов повышенной опасности устанавливается Правительством Российской Федерации, федеральными авиационными правилами, а также международными договорами Российской Федерации. Опасные грузы распределяются на классы в соответствии с Межгосударственным стандартом ГОСТ 19433 -88 «Грузы опасные. Классификация и маркировка». Перечень опасных грузов размещен на сайте www.dostavka-mbe.ru в разделе «Документы»

Запрещенные грузы - грузы, запрещенные к перевозке законодательством стран отправления, транзита и назначения. Перечень предметов, запрещенных к пересылке, размещен на сайте www.dostavka-mbe.ru в разделе «Документы»

Негабаритное отправление – Негабаритным Отправлением считается Отправление, в котором сумма трёх измерений (длина + ширина + высота) равна или превышает 280 см. или максимальная длина одной стороны одного места в Отправлении равна или превышает 120 см., а также в случае, если физический вес одного места в Отправлении равен или превышает 80 кг.

Тяжеловесное отправление - Тяжеловесным Отправлением считается Отправление, расчётный вес которого превышает 80 кг. Для ежима срочности «Эконом» и 30 кг. для прочих режимов срочности доставки;

Для расчета стоимости доставки тяжеловесных, нестандартных или негабаритных отправлений используется повышающий коэффициент. Размер повышающего коэффициента можно уточнить по телефону 8 (499) 951-40-87 либо путем направления запроса на электронную почту: hello@mbe.msk.ru. Сроки доставки таких отправлений могут быть увеличены.

Возможность и стоимость доставки негабаритных, нестандартных и тяжеловесных экспресс-отправлений необходимо предварительно согласовать с Исполнителем по телефону 8 (499) 951-40-87 либо путем направления запроса на электронную почту: hello@mbe.msk.ru.

Доставка тяжеловесных и негабаритных Отправлений осуществляется Исполнителем при наличии такой возможности и при условии взаимного согласования Сторонами такой доставки

«Документы» и «Не документы» – термины, применяемые для услуг по международной доставке.

К «Документам» относятся: печатная или рукописная продукция на бумажном носителе, имеющая характер деловой и/или личной переписки, выполненная на отдельных не сброшюрованных между собой листах общим весом до 5 (пяти) кг. по одной накладной (за исключением листовок, различного рода каталогов, календарей, буклетов и прочей печатной продукции), не требующая специализированных режимов таможенного оформления (лицензий), и не являющиеся объектами интеллектуальной собственности. Документы, требующие специализированных режимов таможенного оформления и/или являющиеся объектами интеллектуальной собственности согласно Справочника ТН ВЭД (например, чертежи, схемы и т.д.), оформляются с предоставлением всех необходимых для таможенных целей разрешительных документов.

К «Не документам» в соответствии с кодами ТН ВЭД относятся отправления с вложением, отличным от вышеуказанного, а также экспресс-отправления, содержащие «документы» весом свыше 5 (пяти) кг по одной накладной.

Недоставленное отправление – отправление, которое оказалось невозможным доставить (вручить) Получателю, либо Получатель отказался его принять. Срок хранения

недоставленного отправления составляет не более 14 (четырнадцати) календарных дней, по истечению которого оно возвращается Заказчику за его счет. Разрешенный срок хранения невостребованных международных отправлений зависит от страны назначения груза.

Информационная система (ИС) – база данных Исполнителя, в которой формируются заказы (накладные) и отражается информация обо всех операциях Исполнителя, а именно: приеме заказов, доставке отправлений, статусах движения отправлений

Личный кабинет – электронный сервис Исполнителя, расположенный по адресу <https://lk.dostavka-mbe.ru/>, позволяющий Заказчику формировать накладные, получать информацию о статусах движения отправлений. Действия, совершенные в Личном кабинете, доступ в который осуществлён с использованием логина и пароля Заказчика, признаются действиями, совершенными Заказчиком лично и/или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Заказчика. При этом Заказчик несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевших место в Личном кабинете, доступ к которому осуществлен с использованием логина и пароля Заказчика, а также за последствия таких действий. Исполнитель оставляет за собой право без предупреждения приостановить использование Заказчиком Личного кабинета в случае расторжения Договора, а также в иных случаях, включая, но не ограничиваясь, при возникновении у Исполнителя подозрений в несанкционированном использовании Личного кабинета в неправомерных целях.

Электронный документооборот (ЭДО) - безопасный обмен юридически значимыми электронными документами между Заказчиком и Исполнителем по защищенным каналам связи без применения бумажных носителей.

Коммуникация – обмен информацией между сторонами посредством сервисов и ресурсов Исполнителя, такими как Личный кабинет, API-интеграция и т.д. Исполнитель гарантирует обеспечение бесперебойной коммуникации в случае предоставления Заказчиком легитимных перечней IP-адресов или сетей обращения, используемых Заказчиком в целях взаимодействия с сервисами и ресурсами Исполнителя. Предоставление вышеуказанной информации может осуществляться направления соответствующего сообщения на адрес hello@mbe.msk.ru В случае непредоставления данной информации Исполнитель не гарантирует бесперебойный доступ к своим сервисам и ресурсам и не несет ответственность за кратковременное отсутствие такого доступа.

Объемный вес – вес отправления, рассчитываемый исходя из размеров его упаковки по следующим формулам:



Для коробки:
Длина (A), см * Ширина (B), см * Высота(H), см
4000



Для тубуса:
Площадь круга, см2 * Высота (H), см
4000

Площадь круга = πR^2 , где R- радиус круга (см), $\pi = 3.14$



Для треугольного тубуса:
Площадь треугольника (см2) * Высота (H), см
4000

Площадь треугольника = Сторона (A), см * Сторона (H), см *1,73
4

Расчетный вес – наибольшее из значений физического и объемного веса экспресс-отправления, на основании которого производится расчет стоимости услуги по доставке отправления. Округление веса производится в сторону увеличения. Вес отправления, состоящего из нескольких мест, определяется суммированием веса каждого места.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правоотношения Сторон в рамках оказания услуг по доставке отправлений регулируются следующими нормативными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи»
- Приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 87-ФЗ «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»
- Таможенным кодексом Таможенного союза
- Федеральным законом от 30.06.2003 № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»
- Правила оказания услуг по доставке экспресс отправлений (в редакции, действующей на момент приёма отправления к доставке, либо начала оказания услуг)
- Договор о предоставлении услуг

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

3.1. В рамках данной услуги Исполнитель осуществляет курьерскую доставку экспресс-отправлений Заказчика в адрес третьих лиц, являющихся Получателями, указанных в накладной, по принципу «дверь - дверь».

3.2. Вышеперечисленная услуга по выбору Клиента может оказываться в следующих режимах срочности доставки:

- ✓ «Срочно» - доставка экспресс-отправлений по России и за рубеж;
- ✓ «Стандарт» - доставка экспресс-отправлений по России и за рубеж;

С описанием режимов срочности и сроками оказания услуг можно ознакомиться в Тарифном справочнике, опубликованном на сайте Исполнителя, если иное не установлено Договором, оформленным между Заказчиком и Исполнителем.

В случае некорректного выбора Клиентом режима срочности, либо его отсутствия в документе, Исполнитель оставляет за собой право изменить режим срочности в соответствии с информацией, указанной в Тарифном справочнике, опубликованном на официальном сайте Исполнителя, если иное не установлено Договором, оформленным между Заказчиком и Исполнителем.

3.3. Стоимость основных услуг Исполнителя определяется как сумма стоимости доставки, Топливной, Сезонной и Курсовой надбавок (где применимо), рассчитываемых в процентах от соответствующего тарифа на доставку. Стоимость доставки рассчитывается согласно тарифам, опубликованным в Тарифном справочнике и размещенным на официальном сайте Исполнителя, если иная стоимость услуг не установлена Договором, оформленным между Заказчиком и Исполнителем.

Действующий размер топливной, сезонной и курсовой надбавок можно уточнить по телефону 8 (499) 951-40-87 либо путем направления запроса на электронную почту: hello@mbe.msk.ru.

Информация о периоде и сроке действия сезонной надбавки направляется Заказчику по электронной почте.

3.4. Ограничения по габаритам международных отправлений (кроме ЕАЭС) и на импорт, и на экспорт 120*50*50 см, вес одного места не более 30 кг. Перевозка грузов, превышающих лимит, производится по запросу. Для ЕАЭС ограничения, как и для доставок по Российской Федерации.

3.5. При подготовке экспресс-отправления к доставке Исполнитель вправе проверить правильность заявленных Заказчиком в накладной показателей объемного и физического веса экспресс-отправления на специальном сертифицированном оборудовании. В случае выявления факта расхождения заявленных Заказчиком данных фактическим (определенным на спецоборудовании), за основу определения стоимости услуги доставки берется наибольший фактический объемный или физический вес экспресс-отправления, установленный Исполнителем. В таком случае Заказчик обязан оплатить услугу по доставке экспресс-отправления, исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем. В случае если экспресс-отправление состоит из нескольких мест, расчет по каждому из мест производится отдельно, исходя из большего показателя объемного или физического веса.

3.6. В целях обеспечения выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору Заказчик передает Исполнителю персональные данные Получателей, Отправителей, Контактных лиц Заказчика, при этом заверяет и гарантирует, что получил и имеет их согласие на обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон, адрес эл. почты, номер и дату выдачи документа, удостоверяющего личность, а также данные об органе, выдавшем данный документ) как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом.

3.7. Исполнитель по просьбе и за счет Заказчика вправе оказать ему дополнительные услуги, а именно: прием и доставку экспресс - отправлений вес и габариты которых превышают пределы, установленные Договором; предоставление имеющегося в распоряжении Исполнителя упаковочного материала; содействие в оформлении сопроводительных документов; хранение экспресс - отправлений; декларирование экспресс - отправлений, страхование экспресс – отправлений, доставка в выходные и праздничные дни, доставка в нерабочее время утром до 09.00 и вечером после 18.00 и т.д. Оплата таких услуг осуществляется Заказчиком по тарифам Исполнителя, действующим на момент оказания таких услуг. Стоимость и возможность предоставления данных услуг необходимо согласовывать предварительно с сотрудником компании по телефону: 8 (499) 951-40-87. При необходимости оказание дополнительных услуг оформляется заявкой (в свободной форме на бланке организации) или Дополнительным соглашением к Договору, в котором Стороны определяют перечень услуг, сроки их выполнения и стоимость.

3.8. Дополнительные услуги «Доупаковка отправлений» является обязательной, если вес отправления равен или превышает 500 кг.

3.9. Дополнительная услуга «Обрешетка» является обязательной, если вес отправления превысит 1 500 кг.

3.10. В рамках действующих Правил Исполнитель по заявке Заказчика оказывает услугу «Рассылка». «Рассылка» – услуга Исполнителя по приёму, подбору и одновременной доставке, либо доставке в определенные периоды Отправлений Заказчика, содержащих товарно-материальные ценности (далее – «ТМЦ»), по адресам и в количестве, указанном Заказчиком в соответствующей Заявке.

Стороны предварительно согласовывают условия оказания услуги «Рассылка» путём обмена электронными письмами. Заявка на услугу «Рассылка» принимается Исполнителем от Заказчика по электронной почте при условии, если она направлена с адреса, указанного в Договоре о предоставлении услуг. В иных случаях Заявка принимается либо в письменной форме, заверенная подписью уполномоченного лица и печатью Заказчика, либо посредством ЭДО.

Заявка подаётся в свободной форме и должна содержать общую информацию о характере ТМЦ, срочности

рассылки, географии доставки, форме доставки ТМЦ до склада Исполнителя (силами Заказчика или силами Исполнителя). Заявка может быть скорректирована Заказчиком до того момента, как Заявка будет принята в работу Исполнителем.

Фактом согласования и принятия Заявки в работу является соответствующее подтверждение Исполнителя,

направленное по электронной почте в адрес Заказчика.

3.11. Исполнитель вправе отложить оказание услуг или отказаться от их исполнения по соответствующему заданию (поручению) Заказчика, если Заказчик не представит необходимые для исполнения сведения и/или документацию.

3.12. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для исполнения условий Договора.

3.13. Исполнитель вправе отказать в приеме груза (отправления) при несоответствии его содержимого, заявленного в накладной и сопровождающих документах. Груз (отправление) может быть также досмотрено из соображений безопасности или по требованию уполномоченных государственных органов Российской Федерации.

3.14. Исполнитель вправе изменить тарифы и условия экспресс – доставки.

4. ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

4.1.1. Для размещения заказа на вызов курьера и последующую доставку экспресс-отправлений Заказчик обязан обратиться в диспетчерскую службу Исполнителя с информацией: наименование Заказчика, номер договора, пункт назначения, указать характер отправления, количество мест, вес, габариты отправления, срочность и, по требованию Исполнителя, предоставить иную необходимую информацию. При этом Сторонами оговаривается время прибытия курьера Исполнителя для приема экспресс-отправления от Заказчика.

4.1.2. Заказчик может оформить Заказ на сбор отправлений как заранее, так и в день приема отправления. Заказ на сбор отправлений в текущий день оформляется Заказчиком согласно установленным временными ограничениям в зависимости от населенного пункта приема отправления, веса отправления, географии доставки и вида услуги.

4.1.3. Заказ на вызов курьера Исполнителя для приема экспресс-отправлений от Заказчика в г. Москве и Московской области осуществляется по телефону: 8 (499) 951-40-87.

Правила оформления заказов для доставки по Москве:

- заказ оформляется с 09-00 до 11-00 в случае, если экспресс-отправление надо принять от Заказчика и доставить получателю в этот же день;
- заказ оформляется с 09-00 до 14-00 в случае, когда экспресс-отправление необходимо принять от Заказчика и доставить получателю на следующий рабочий день.

Правила оформления заказов при заборе отправления из Московской области:

- заказ оформляется с 09-00 до 12-00 в случае, если экспресс-отправление надо принять от Отправителя в этот же день; если заказ на забор отправления оформлен после 12.00 – выезд курьера за отправлением переносится на следующий рабочий день.

Правила оформления заказов с доставкой по России, странам СНГ и всему миру;

- вызов курьера с 09-00 до 14-00 в случае, когда отправление надо принять от Заказчика в этот же день;
- вызов курьера с 09-00 до 18-00 в случае, когда отправление необходимо принять от Заказчика на следующий день.

Забор отправлений осуществляется по рабочим дням с 09.00 до 18.00. Минимальный интервал на забор отправления должен составлять не менее 3 часов. Прибытие курьера Исполнителя в рамках определенного интервала времени возможно только по предварительному согласованию с Исполнителем.

Международные отправления передаются на сортировочный склад и дальнейшую транспортировку до 15.00. Соответственно для того, чтобы международное отправление было отправлено в день его приема от Заказчика, Исполнитель должен получить отправление от Заказчика до 12.00. Если отправление получено после 12.00 оно будет передано на доставку на следующий рабочий день.

4.1.4. Накладная заполняется в соответствии со следующими правилами:

- Накладная заполняется Заказчиком разборчиво печатными буквами, если Заказчик заполняет бумажную накладную от руки.

- Для отправки по России и в страны СНГ накладная заполняется на русском языке. Для отправлений, адресованных получателям в дальнее зарубежье, накладная заполняется ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ.
- Данные по Заказчику и получателю должны содержать полную и достоверную информацию об отправителе и получателе (адреса, телефоны, контактные лица). Для экспресс-отправлений, адресованных получателям в дальнем зарубежье обязательно указание почтового индекса.
- Описание отправления (того, что находится во вложении/характер груза) заполняется Заказчиком с обязательной отметкой типа вложения экспресс-отправления (документы/не документы). При этом Заказчик обязан указать полное и достоверное описание вложения экспресс-отправления (даже если это документы). Заказчик обязан указать количество мест экспресс-отправления, вес и габариты каждого места (в сантиметрах), стоимость груза для таможни (с указанием валюты в соответствующей графе), указать фамилию, имя и отчество и поставить свою подпись.

Для международных экспресс-отправлений, содержащих «не документы» (с товарным вложением) приложение к накладной инвойса и указание стоимости для таможни обязательно. Данные в инвойсе и накладной должны совпадать.

- В накладной Заказчик выбирает режим доставки: «срочно» или «стандарт».
- В случае выбора режима «срочно» необходимо связаться с Заказчиком по телефону: 8 (499) 951-40-87 и уточнить какие срочные варианты доставки есть в том или ином направлении.

4.1.5. Если у Заказчика имеются в наличии накладные Исполнителя, то они должны быть заполнены к приезду курьера. В случае отсутствия у Заказчика накладных или необходимых упаковочных материалов (конвертов или пакетов), то Заказчик может сделать заказ на предоставление расходных материалов для последующих отправлений по телефону: 8 (499) 951-40-87.

4.1.6. Если для осуществления приема отправления от отправителя или доставки получателю необходима доверенность, Заказчик обязан сообщить об этом Исполнителю при размещении Заказа на сбор отправлений и заблаговременно обеспечить отправителя такой доверенностью.

По вопросам доупаковки экспресс-отправлений силами Исполнителя, либо доставки крупногабаритных или нестандартных экспресс-отправлений, Заказчику необходимо обратиться по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.1.7. Заказ на прием сверхсрочных экспресс-отправлений в г. Москве, принимается до 12.00 по телефону: 8 (499) 951-40-87. В заказе обязательно указывается полный адрес отправителя, контактный телефон, ответственное лицо и вес экспресс-отправления. Доставка таких экспресс-отправлений осуществляется Исполнителем в срок не менее 3 (трех) часов с момента получения курьером отправления от Заказчика.

4.1.8. Заказ на прием экспресс-отправлений в иных городах Российской Федерации (не в г. Москве) и СНГ, принимается по телефону: 8 (499) 951-40-87 в срок не менее чем за 1 (один) рабочий день до планируемого дня приема. В заказе обязательно указывается полный адрес отправителя, контактный телефон, ответственное лицо и вес экспресс-отправления.

Если для осуществления приема экспресс-отправления от отправителя необходима доверенность, Заказчик обязан заблаговременно обеспечить отправителя такой доверенностью.

4.1.9. Заказчик обязан незамедлительно извещать Исполнителя о любых изменениях в заказе.

4.1.10. Курьер Исполнителя не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиком или Получателем, делать заявления или заверять документы от имени Исполнителя. Правоотношения Заказчика и Исполнителя строятся на телефонном или электронном общении, путем обмена официальными документами с ответственными сотрудниками Исполнителя.

4.1.11. Заказ на прием экспресс-отправлений с опасным вложением принимается при условии предварительного согласования такой доставки с Исполнителем, а также корректного описания характера вложения отправления и выбора соответствующего вида груза «опасный груз». Исключением из списка «опасный груз» являются вложимые, в составе которых имеются литиевые батареи и алкогольная продукция. Полный перечень опасных грузов вы можете запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.1.12. Заказчик (отправитель) несет ответственность за полноту и достоверность информации об отправителе, получателе, стоимости и виде груза, содержании вложения экспресс-отправления и виде услуги, указанной на накладной.

4.1.13. В случае приема отправления на адресе у третьей стороны подготовку накладной осуществляет Исполнитель на основании данных, переданных Заказчиком при оформлении заказа. Заказчик при этом несет ответственность за полноту и достоверность информации в заказе об отправителе, получателе, стоимости и содержании вложения отправления, виде услуги

4.1.14. Заказчик обязан предоставить Исполнителю оригинал либо заверенную копию доверенности на лиц, уполномоченных им в рамках Договора о предоставлении услуг осуществлять следующие действия:

- по передаче Исполнителю отправлений в целях их последующей доставки получателям;
- по приемке от Исполнителя отправлений, доставляемых в адрес Заказчика.

Доверенность должна быть предоставлена Заказчиком Исполнителю не позднее 1 (одного) рабочего дня от даты вступления Договора о предоставлении услуг в силу, но в любом случае не позднее дня размещения первой заявки на доставку.

4.2. ТРЕБОВАНИЯ К ОТПРАВЛЕНИЮ

4.2.1 ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ

4.2.1.1. Исполнитель принимает экспресс-отправления от Заказчика (отправителя) в упакованном виде по количеству мест, заявленному Заказчиком в накладной Исполнителя. При приеме экспресс - отправлений сотрудник Исполнителя в присутствии Заказчика (отправителя) обязан промаркировать каждое место экспресс- отправления в соответствие с номером заказа и количеством мест.

4.2.1.2. Заказчик (отправитель) несет ответственность за упаковку экспресс- отправления в соответствии с характером вложения. Упаковка должна обеспечивать целостность и сохранность вложения экспресс - отправления при его транспортировке, хранении и доставке. Упаковка должна исключать несанкционированный доступ к вложению.

4.2.1.3. Экспресс-отправления должны быть запечатаны Заказчиком (отправителем). Исполнитель принимает экспресс-отправления от Заказчика (отправителя) в запечатанном виде и не производит проверку качества, количества и работоспособности вложения. Если вложение экспресс-отправления дорогостоящее, то места (коробки) должны быть перетянуты фирменным скотчем Заказчика (отправителя).

4.2.1.4. По запросу Заказчика (отправителя) Исполнитель может предоставить бесплатную фирменную упаковку:

- «Фирменный конверт», предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями (документами, деловыми бумагами и т.п.) весом до 1 (одного) кг. и максимальными габаритами 270мм x 350мм;
- «Фирменный пакет», предназначенный для упаковки отправлений с бумажными носителями и мелкогабаритными грузами весом до 5 (пяти) кг. и максимальными габаритами 370ммx410мм.

4.2.1.5 По договоренности и за отдельную оплату Исполнитель может предоставить Заказчику (отправителю) иные упаковочные материалы, а также оказать Заказчику (отправителю) услугу по упаковке/доупаковке таких экспресс - отправлений.

4.2.2. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

4.2.2.1 Заказчик (отправитель) обязан собственноручно и в полном соответствии с порядком, предусмотренным настоящими Правилами, заполнить соответствующие разделы накладных и, при необходимости, приложить сопроводительные документы. Курьер Исполнителя не имеет права заполнять эти разделы сопроводительных документов.

4.2.2.2 Заказчик (отправитель) несет ответственность за полноту и достоверность информации об отправителе, получателе, стоимости и виде груза, содержании вложения экспресс-отправления, виде услуги и способе оплаты, указанной на накладной.

4.2.2.3 При отсутствии бланков накладных у Заказчика, их предоставляет сотрудник Исполнителя. Также Заказчик имеет возможность распечатать накладную из Личного кабинета <https://lk.dostavka-mbe.ru/>

4.2.2.4 В случае приема отправления на адресе у третьей стороны подготовку накладной осуществляет Исполнитель на основании данных, переданных Заказчиком при оформлении заказа. Заказчик при этом несет ответственность за полноту и достоверность информации в заказе об отправителе, получателе, стоимости и содержании вложения отправления, виде услуги.

4.2.2.5 Каждая накладная имеет собственный оригиналный номер. Одна копия выдается Заказчику (отправителю), одна Получателю и три копии остаются у Исполнителя.

4.2.2.6 Исполнитель не осуществляет прием и доставку экспресс-отправлений, адресованных на А/Я (Абонентский ящик), «до востребования», в воинские части, исправительные учреждения, а также доставку в адрес юридического лица конкретно поименованным физическим лицам или представителям юридического лица, за исключением доставки «лично в руки». В последнем случае, если экспресс-отправление было ошибочно принято Исполнителем к доставке, доставка осуществляется путем вручения экспресс-отправления любому представителю юридического лица, при этом услуга по доставке будет считаться оказанной надлежащим образом.

4.2.2.7. В случае если Заказчику необходимо оказать услугу доставки сложного, специфичного груза с соблюдением особых условий, то в этом случае Заказчик и Исполнитель оформляют Заявку на оказание услуг экспресс доставки в письменном виде, в которой будут прописаны все данные отправителя, получателя, характер груза, вес, габариты, условия и стоимость перевозки, особый порядок оплаты и все важные для Заказчика и Исполнителя условия.

4.2.3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЛОЖЕНИЮ

4.2.3.1. Исполнитель не принимает к доставке отправления, содержащие в качестве вложения грузы, запрещенные к перевозке законодательством стран отправления, транзита и назначения, а также Запрещенные грузы.

4.2.3.2 Заказчику запрещено предоставлять к пересылке и доставке экспресс-отправления, содержащие в качестве вложения следующие документы, товары и предметы:

1) Внутренние экспресс-отправления (по России):

- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- ядовитые животные и растения;
- денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта (или их эквиваленты);
- скоропортящиеся продукты питания, напитки;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников Исполнителя, пачкать или портить другие экспресс - отправления и используемое при обработке, перевозке и доставке оборудование;
- цветные металлы, изделия из них;
- драгоценные и полудрагоценные камни и изделия из них;
- прак;
- художественные ценности, картины, иконы, антиквариат (только при наличии экспертного заключения об отнесении (неотнесении) произведений искусства к культурным ценностям, а также при наличии заключения (разрешительного документа) на вывоз произведений искусства, признанных культурными ценностями)

2) Международные экспресс-отправления

На международные отправления распространяются все запреты, предусмотренные внутренним законодательством РФ, Актами Всемирного почтового союза, Правилами оказания услуг почтовой связи и Перечнем предметов, запрещенных и условно допущенных к ввозу в иностранные государства, публикуемые в Руководстве по приему международных почтовых отправлений

- акцизные марки и товары, облагаемые акцизом;
- антиквариат, коллекционные грузы;
- баллоны со сжатым и сжиженным газом, любые аэрозоли;
- батарейки, аккумуляторы;

- все виды жидкостей;
- гербовые печати;
- государственные награды;
- двигатели внутреннего сгорания;
- животные и растения;
- инфекционные и ядовитые вещества;
- книги, выпущенные до 1950 года
- лекарственные средства и их компоненты;
- намагниченные материалы и предметы их содержащие;
- натуральные меха и изделия из них;
- паспорта или иные документы, подтверждающие личность, трудовые книжки, военные билеты (по согласованию);
- наличные деньги и их эквиваленты (кредитные карты, банковские карты (в том числе платежные), непогашенные чеки, сберегательные книжки, авиа и ж/д билеты с открытой датой), а также акции предприятий, акцизные марки и т.п.;
- опасные материалы (легковоспламеняющиеся и горючие материалы, газовые баллоны, растворители и т.д.);
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие и другие опасные вещества;
- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- отправления, перевозка которых запрещена законом, уставом или правилами страны отправления, назначения или транзита;
- отправления, требующие специальных разрешений для экспорта;
- печатные материалы, носители информации, содержащие государственную тайну;
- порнография;
- продукты питания и пищевые добавки;
- произведения искусства;
- радиоактивные материалы и предметы их содержащие;
- ртутные барометры и термометры;
- сигареты и табачные изделия;
- спички и зажигалки (в том числе заправочные баллончики);
- сухой лед и жидкий азот;
- товары двойного назначения;
- товары растительного и животного происхождения, биологические материалы;
- химические вещества и компоненты;
- человеческие останки и прах;
- электроника, компьютерная техника, радиодетали и их компоненты (возможность отправки уточняется по запросу).

Уточнить возможность отправки того или иного груза можно по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направив запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.2.4. ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОДИТЕЛЬНЫМ ДОКУМЕНТАМ

4.2.4.1. В случае, если вложением отправления является груз/ товар, Заказчику необходимо приложить к Накладной документ на товарное вложение, содержащий информацию о наименовании товарного вложения, его количестве, характере и свойствах (например: товарная накладная, счет-фактура, спецификация, упаковочный лист и т.д.). В случае отсутствия такого документа Заказчику необходимо оформить Опись вложения. Форму описи можно запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.2.4.2 Для международных отправлений, содержащих «не документы» (с товарным вложением), Заказчик обязан дополнительно оформить Инвойс. Форму инвойса можно запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

Приложение к накладной Инвойса и указание стоимости для таможни обязательно. Данные в инвойсе и накладной должны совпадать.

4.2.4.3 Для международных отправлений, содержащих вложение в виде носителей информации, в том числе CD/DVD, USB (флешка) и других носителей информации, Заказчик обязан дополнительно оформить Гарантийное письмо. Форму гарантийного письма можно запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.2.4.4 Для отправлений с товарным вложением, предназначенных к доставке в Калининград и Калининградскую область с последующим возвратом товарных вложений из Калининграда и Калининградской области, Заказчик обязан предоставить дополнительные сопроводительные документы. Список дополнительных документов можно запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.2.4.5 Для отправлений с товарным вложением, предназначенных к доставке из Крыма, Заказчик обязан оформить «Декларацию безопасности» по специальной форме и приложить ее к отправлению. Форму «Декларации безопасности» можно запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru

4.3. ПРИЕМ ЭКСПРЕСС-ОТПРАВЛЕНИЙ

4.3.1 Исполнитель осуществляет прием отправлений на адресе, указанном Заказчиком

4.3.2 Прием отправлений осуществляется по рабочим дням с 9:00 до 18:00, если Заказчиком не заказана дополнительная услуга приема или доставки в нерабочее время. Возможность и стоимость приема или доставки в нерабочее время необходимо предварительно согласовать с Исполнителем по телефону 8 (499) 951-40-87 либо путем направления запроса на электронную почту: hello@mbe.msk.ru.

4.3.3. Прием отправлений в офисе Исполнителя осуществляется по адресу местонахождения офиса Исполнителя, указанному на сайте www.dostavka-mbe.ru

4.3.4 В случае приема отправления на адресе, заявенном Заказчиком:

- Заказчику (отправителю) необходимо подготовить отправления непосредственно к приезду курьера Исполнителя. Отправления должны быть запечатаны Заказчиком (отправителем). На каждое отправление должна быть оформлена Накладная. К каждому отправлению должны быть приложены необходимые сопроводительные документы.

- Время ожидания сотрудника Исполнителя готовности отправления не может превышать более 10 минут.
- Курьер Исполнителя не уполномочен вести переговоры и достигать каких -либо договоренностей с Заказчиком (отправителем), делать заявления или заверять документы от имени Исполнителя. Правоотношения Заказчика и Исполнителя строятся на телефонном или электронном общении, путем обмена официальными документами с ответственными сотрудниками Исполнителя.

4.3.5 Исполнитель принимает отправления от Заказчика (отправителя) в упакованном виде по количеству мест, заявленному Заказчиком в Накладной Исполнителя. При этом сотрудник Исполнителя в присутствии Заказчика обязан промаркировать каждое место отправления в соответствие с номером заказа и количеством мест.

4.3.6 При приеме отправлений Исполнитель не производит проверку наименования, качества, количества и работоспособности вложения.

4.3.7 Если при приеме отправления от Заказчика (отправителя) у сотрудника Исполнителя возникнет предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов или о несоответствии описания вложения отправления фактическому вложению, он вправе потребовать от Заказчика произвести досмотр вложения в присутствии Заказчика (отправителя). При этом вскрытие отправления производится Заказчиком в присутствии сотрудника Исполнителя. При необходимости, сотрудник Исполнителя может потребовать от Заказчика предоставление дополнительных документов, свидетельствующих о характере и свойствах вложения отправления: сертификаты, лицензии, гарантийные письма и др.

4.3.8 При приеме отправлений сотрудник Исполнителя обязан заполнить данные в Накладной, указав дату, время приема отправления, а также ФИО и подпись сотрудника, осуществившего прием.

4.3.9 При приеме отправлений Заказчик (отправитель) обязан поставить свою подпись в Накладной Исполнителя (на каждом экземпляре), подтверждая тем самым корректность и полноту информации на Накладной.

4.3.10 В случае приема отправлений по Заказу на сбор отправлений для рассылки:

✓ На все передаваемые Клиентом Отправления оформляется одна Накладная Исполнителя, в которой

указывается общее количество передаваемых к рассылке мест.

✓ Прием отправлений для рассылки осуществляется без внутреннего пересчета ТМЦ.

4.3.11 После приема отправления, сотрудник Исполнителя оставляет Заказчику (отправителю) один экземпляр Накладной Исполнителя.

4.4. ИЗМЕРЕНИЕ ОТПРАВЛЕНИЙ

4.4.1 При подготовке отправления к доставке Исполнитель вправе произвести проверку соответствия веса, указанного Заказчиком (отправителем) в Накладной, фактическим значениям веса физического и объемного, при этом Исполнитель имеет право по результатам контрольной проверки внести в Накладную соответствующие изменения веса.

4.4.2 Если Исполнитель, по результатам контрольной проверки, получит данные, отличные от данных, указанных Заказчиком, для целей тарификации используется расчетный вес, полученный Исполнителем.

4.5. ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ

4.5.1 Исполнитель осуществляет доставку по адресу, указанному Заказчиком в накладной.

4.5.2 Отправления доставляются по рабочим дням с 9-00 до 18-00 часов, если Заказчиком не заказана дополнительная услуга приема или доставки в нерабочее время.

4.5.3 При вручении экспресс-отправления Получателю последний обязан заполнить соответствующие графы накладной. Отказ Получателя от заполнения накладной Исполнителя приравнивается к отказу адресата от получения, предназначенного ему экспресс - отправления.

4.5.4 В случае неосуществленной доставки не по вине Исполнителя (некорректный/неполный адрес Получателя, невозможность связаться с Получателем и пр.):

4.5.4.1 Исполнитель уведомляет Заказчика о невозможности доставки путем информирования по электронной почте или телефонной связи.

4.5.4.2 Заказчик обязан предоставить Исполнителю необходимую информацию, способствующую доставке отправления в срок, предусмотренный условиями договора или не позднее 30 календарных дней с момента уведомления о проблеме. При Экспорте международных отправлений срок предоставления информации составляет 5 рабочих дней.

4.5.4.3 В результате взаимодействия Заказчика с Исполнителем недоставленное отправление может быть:

- выдано на повторную доставку по изначально указанному адресу. Вторая попытка доставки отправления осуществляется Исполнителем без взимания с Заказчика (отправителя) дополнительной платы. Каждая последующая оплачивается отдельно согласно тарифам Исполнителя.
- доставлено по другому адресу, в рамках предоставления дополнительной услуги «Переадресация» в соответствии с тарифами Исполнителя.
- возвращено Заказчику, при этом стоимость возврата определяется по тарифу «за доставку» в соответствии с тарифами Исполнителя
- уничтожено в соответствии с тарифами Исполнителя

4.5.5 Оригиналы накладная архивируются и хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев от даты доставки.

4.5.6. При вручении отправления получателю последний обязан заполнить соответствующие поля накладной или маршрутного листа, либо собственноручно расписаться на принадлежащем Исполнителю электронном устройстве с тачскрином (электронная подпись). Исполнитель обязан обеспечить привязку электронной подписи Получателя к электронной накладной и ее хранение в соответствующей базе данных. Отказ получателя от заполнения вышеуказанных документов или проставления электронной подписи приравнивается к отказу адресата от получения, предназначенного ему отправления.

4.5.7. Факт вручения экспресс-отправления Получателю (представителю Получателя) подтверждается подписью последнего в накладной или маршрутном листе Исполнителя. Вышеуказанный факт может также подтверждаться скриншотом цифрового изображения подписи Получателя, то есть электронным документом с Электронной подписью Получателя, выполненной им собственноручно на принадлежащем Исполнителю устройстве с тачскрином. Стороны соглашаются, что полученная таким способом Электронная подпись Получателя в соответствии с п. 2 ст. 160 ГК РФ является аналогом собственноручной подписи Получателя, указанного в поручении Заказчика. Стороны

признают и не оспаривают, что скриншот цифрового изображения подписи Получателя приравнивается и имеет силу письменного оригинала и может быть использован в том числе в качестве надлежащего доказательства при рассмотрении споров в суде.

4.5.8. Стороны соглашаются и не оспаривают, что многооборотная тара в виде палет и поддонов, а также иные средства пакетирования, высвобождающиеся в процессе расконсолидации груза и комплектации отправлений, являются НЕВОЗВРАТНЫМИ. Исполнитель не возвращает Заказчику вышеуказанную тару и не компенсирует последнему ее стоимость.

4.6. ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТАВКЕ

4.6.1 Заказчику предоставляется возможность отследить фактический статус доставки отправления по уникальному идентификационному номеру, который присваивается Исполнителем каждому отправлению (номер Накладной Исполнителя).

4.6.2 Заказчик может получить информацию о статусе доставки отправления одним из следующих способов:

- через сервис «Отследить отправку» на сайте www.dostavka-mbe.ru;
- через ЛК Заказчика <https://lk.dostavka-mbe.ru/>;

4.6.3 Заказчик может получить уведомление о доставке по запросу после доставки отправления в соответствии с тарифами Исполнителя.

4.7. СОХРАННОСТЬ И ПРАВО ДОСМОТРА

4.7.1 Соблюдением условия сохранности отправления считается его доставка и вручение под подпись получателю при отсутствии внешнего повреждения или нарушения целостности упаковки.

4.7.2 В случае, если при вручении отправления будут выявлены повреждения или нарушения целостности его упаковки, получатель обязан при непосредственном участии Исполнителя составить соответствующий Акт приема-передачи. Форму Акта приема-передачи можно запросить по телефону: 8 (499) 951-40-87 либо направить запрос на электронную почту hello@mbe.msk.ru.

Полученные данные (в том числе идентификационные признаки вложения) отражаются в вышеуказанном Акте. Составление Акта получателем/отправителем в одностороннем порядке недопустимо и не влечет за собой юридических последствий.

4.7.3 Если в процессе обработки отправления или его доставки у Исполнителя возникнут сомнения относительно достоверности указанной Заказчиком информации о вложении отправления, Исполнитель вправе в любое время вскрыть и досмотреть такое отправление на предмет соответствия или несоответствия указанной Заказчиком информации фактическому вложению отправления. Вскрытие и досмотр отправления осуществляется без предварительного уведомления Заказчика.

4.7.4 В случае выявления факта несоответствия информации о вложении фактическому вложению, Исполнитель направляет в адрес Заказчика запрос (посредством электронной почты) о дальнейших действиях в отношении данного отправления (продолжение доставки, переадресация, возврат, оформление и последующая доставка отправления как «опасного», уничтожение и т.д.).

4.7.5 Если в процессе обработки отправления Исполнитель обнаружит следы вскрытия или повреждения упаковки отправления, то Исполнитель информирует Заказчика о данном факте, посредством электронной почты направляет в адрес Заказчика запрос о дальнейших действиях в отношении данного отправления (продолжение доставки, переадресация, возврат, оформление и последующая доставка отправления как «опасного», уничтожение и т.д.).

4.7.6 Если по истечении 3 (трех) рабочих дней от даты получения соответствующего запроса Исполнитель не получит от Заказчика распоряжение относительно дальнейших действий в отношении поврежденного отправления, данное отправление подлежит возврату в адрес Заказчика за счет Заказчика.

4.8. СТРАХОВАНИЕ

4.8.1 Страхование вложения экспресс-отправлений осуществляется Исполнителем по заявкам Заказчика. Заказать страхование вложения экспресс-отправления можно путем направления запроса на электронную почту hello@mbe.msk.ru либо надлежащим образом оформить и заполнить соответствующий раздел в накладной.

4.8.2. Страхование осуществляется Исполнителем за счет и в пользу Заказчика в АО СК «ПАРИ» (ОГРН 1027739089905) в соответствии с условиями договора (Генерального полиса) и Правил страхования.

4.8.3. Оплата за страхование составляет от 1 до 3% от оценочной стоимости вложения (груза). Под оценочной стоимостью вложения понимается объявленная стоимость вложения экспресс-отправления, при этом объявленная стоимость вложения не должна превышать его действительную стоимость.

При передаче подлежащего страхованию экспресс-отправления Исполнителю для доставки Заказчик обязан передать Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость вложения экспресс-отправления.

4.8.4. В случае утраты или повреждения вложения незастрахованного экспресс - отправления Исполнитель возмещает Заказчику убытки в размере 2 (двух) тарифов за доставку данного экспресс - отправления, но не более суммы, эквивалентной 3 000 (три тысячи) рублей. В случае утраты или повреждения части вложения экспресс - отправления, Исполнитель возвращает Заказчику сумму в размере тарифа за пересылку данного экспресс - отправления.

4.8.5. В случае утраты или повреждения вложения (части вложения) экспресс - отправления, застрахованного в соответствии с подпунктами 4.8.1-4.8.3 Правил, убытки Заказчика возмещаются за счет страхового возмещения, выплату которого осуществляет страховая компания, имеющая договор с Исполнителем и указанная в настоящем разделе.

4.9 ПРЕДЬЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

4.9.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению услуг по доставке отправлений Заказчик вправе предъявить Исполнителю Претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда. До предъявления Исполнителю иска, вытекающего из Договора о предоставлении услуг по доставке, предъявление Исполнителю Претензии ОБЯЗАТЕЛЬНО.

4.9.2 Претензия предъявляется в письменной форме.

4.9.3 Претензия должна быть оформлена надлежащим образом, а именно:

- Оформлена на бланке организации (Заказчика);
- Заглавие должно содержать: дату и номер претензии, наименование и должность руководителя компании Исполнителя, кому адресована претензия;
- Вводная часть должна содержать полные данные получателя и отправителя по накладной (фамилия, имя, отчество и адрес проживания физического лица либо наименование и место нахождения юридического лица);
- Описательная часть должна включать в себя описание обстоятельств заключения договора, в том числе: номер договора и дату заключения; предмет договора (вид услуги); наименование сторон; условия договора (при этом акцент делается на условия, которые были нарушены второй стороной);
- Должны быть изложены фактические обстоятельства, на основании которых обязательства считаются невыполнеными либо выполненными не в полном объеме или ненадлежащим образом;
- В резолютивной части должна быть отражена суть требований, предъявляемых к контрагенту и срок их исполнения, сумма требования и подробный расчет, указать способ возмещения и полные реквизиты для перечисления д/с.

4.9.4 К Претензии об утрате или недостаче вложения отправления Заказчик обязан приложить документы, подтверждающие право на предъявление Претензии, копию Накладной, копию Акта приема/передачи или Акта вскрытия/повреждения (с подписью сотрудника Исполнителя), а также документы, подтверждающие количество и стоимость вложения отправления (в оригинале или нотариально заверенные копии документов).

4.9.5 Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) отправления принимаются Исполнителем при предъявлении Заказчиком надлежащим образом заверенной копии Накладной с указанными на нем сотрудником Исполнителя датой и временем приема отправления от отправителя и датой и временем вручения отправления получателю.

4.9.6 Претензии к Исполнителю могут быть заявлены Заказчиком:

- по внутренним отправлениям (доставка по нас. пунктам России) в течение 6 (шести) месяцев со дня приема отправления;
- по международным отправлениям в течение 2 (Двух) месяцев со дня приема.

4.9.7 Исполнитель обязан рассмотреть Претензию и в письменной форме уведомить Заказчика об удовлетворении или отклонении Претензии в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения ее оригинала.

4.9.8. В случае отказа Исполнителя в удовлетворении Претензии, согласия Исполнителя удовлетворить Претензию частично, либо неполучения от Исполнителя ответа в срок, предусмотренный п. 4.9.7. настоящих Правил, Заказчик вправе предъявить соответствующий иск в суд.

5. ФОРМА НАКЛАДНОЙ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЭКСПРЕСС ДОСТАВКИ (АДРЕСНЫЙ БЛАНК)

Исполнитель вправе принять заказ (отправление на доставку) по формам накладных, указанным ниже, а также через систему электронных накладных по адресу: www.lk.dostavka-mbe.ru:

1) ФОРМА №1

KCE ЦЕНТР БИЗНЕС УСЛУГ CSE STORE		Накладная 115114 Москва, ул. Летниковская 2 стр. 3; 8 (499) 951-40-87 , hello@mbe.msk.ru Тел.: +7 (499) 951-40-87 Факс:		ЦЕНТР БИЗНЕС УСЛУГ CSE STORE
Дата Date	Время Time	№ отслеживания Tracking number		
Отправитель/Sender		Информация об оплате/Payment information		
Код отправителя/Sender's code		Компания/Company		
ФИО отправителя/Sender's name		Телефон/Phone		
Город/City		Страна/Country		
Область,Район/State,Area		Индекс/Zip		
Адрес/Address				
Получатель/Receiver		Прием отправления/Acceptance		
Компания/Company		Я подтверждаю, что отправление не содержит предметов, запрещенных к пересыпке. Обязуюсь соблюдать все правила и условия, изложенные в Договоре.		
ФИО получателя/Receiver's name		Телефон/Phone		
Город/City		Страна/Country		
Область,Район/State,Area		Индекс/Zip		
Адрес/Address				
Описание отправления/Shipment details		Подтверждение доставки/Proof of delivery		
<input type="checkbox"/> Только документы Documents only	Описание вложения/Descriptions of contents			
Кол-во мест/Pieces	Вес(kg)/Weight	Контр.взвеш.(kg)	Объем.вес(kg)	Подпись получателя Receiver's signature
Направление/Destination	За рубеж <input type="checkbox"/>	Внутри страны <input type="checkbox"/>	Внутри города <input type="checkbox"/>	ФИО получателя Receiver's name
Спец.инструкции/Spec.instructions	Режим доставки Services	Срочно/Express <input type="checkbox"/>	Стандарт/Econom <input type="checkbox"/>	Дата/Date
				Время/Time
				№

2) ФОРМА № 2

KC Курьер Сервис Экспресс Москва +7(495) 748-7-748 +7(495) 995-7-995			
Томилино		номер пакета	
1. ОТПРАВКА Ф.И.О. отправителя		4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ	
Наим. Орг-ции		<input type="checkbox"/> Да / Yes <input type="checkbox"/> Нет / No	
Код подразделения		Страховая сумма	
Страна Область Адрес		Район	
Тел. №		Страховой взнос	
2. НАЗНАЧЕНИЕ Ф.И.О. получателя		5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ	
Наим. Орг-ции		<input type="checkbox"/> Да / Yes <input type="checkbox"/> Нет / No	
Код подразделения		Сумма объявленной ценности	
Страна Область Адрес		Район	
Тел. №		6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ	
7. СРОЧНОСТЬ		8. ИТОГО К ОПЛАТЕ	
9. ПРИМЕЧАНИЕ:			
10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ:		Дата <input type="text"/> Время <input type="text"/>	
Ф. И. О. Сотрудника Курьер-Сервис		Подпись <input type="text"/>	
11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ:		Дата <input type="text"/> Время <input type="text"/>	
Ф.И.О. Получателя			
Подпись получателя <input type="text"/>		Должность <input type="text"/>	
Ф. И. О. Сотрудника Курьер-Сервис			
12. ИНФОРМАЦИЯ ЗАКАЗЧИКА:			
Ф.И.О. заказчика <input type="text"/>		Подпись заказчика <input type="text"/>	
3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО			
Общее описание вложимого	Кол-во мест	Вес (кг)	Габариты (см х см х см)
Всего <input type="text"/>			
Стоимость для таможни/Балюта <input type="text"/>			
Я подтверждаю, что информация на накладной является полной и точной. С основными условиями пересылок я ознакомлен.			
ФОРМА 2 НАКЛАДНАЯ		Подпись отправителя <input type="text"/>	
Подпись получателя <input type="text"/>			