**Приложение № 1 к Договору** № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. 

 **РЕГЛАМЕНТ**

1. **Терминология**
* "Услуги по доставке" – услуги по доставке Отправлений Заказчика от Отправителя к Получателю.
* "Отправление" – коробки, мешки, пакеты, конверты, в которых содержатся документы, корреспонденция, товары и иные предметы, предназначенные к доставке, указанные в накладной *ExMail*.
* "Действующий Регламент" – Регламент, действующий на момент оказания услуг.
* "Справочник по услугам и тарифам *ExMail*" – виды услуг, цены на услуги, способы расчёта тарифов, условия доставки, условия оплаты, действующие на момент оказания услуг.
* "Документы" (как отправление) – любая информация на бумажных носителях.
* "Не документы" (как отправление) – предметы и материалы, не являющиеся бумажными носителями.
* "Накладная *ExMail"* – выписывается на каждое отправление и является сопроводительным документом, в котором содержится информация об отправлении: координаты отправителя и получателя, вид и характер отправления, а также иная информация, необходимая для осуществления транспортировки и доставки.
* "Заказчик" – физическое или юридическое лицо, которое осуществляет заказ на оказание услуг по доставке.
* "Отправитель" (Заказчик или третье лицо, если Заказчик и Отправитель не совпадают в одном лице) указанный в накладной *ExMail*:
	+ ***физическое лицо*** – лицо, фамилия и имя которого внесены в графу "Отправитель" в накладной *ExMail*, либо его законный представитель;
	+ ***юридическое лицо*** – организация, реквизиты которой внесены в графу "Отправитель" в накладной *ExMail*, в лице её законного представителя.
* "Получатель":
	+ ***физическое лицо*** – лицо, фамилия и имя которого внесены в графу "Получатель" в накладной *ExMail*, либо его законный представитель;
	+ ***юридическое лицо*** – организация, реквизиты которой внесены в графу "Получатель" в накладной *ExMail*, в лице её законного представителя.
* "Представитель" – лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке, либо являющееся представителем юридического лица в силу своего должностного положения.
* "Доставка" – доставка отправления Заказчика по указанному в накладной *ExMail* адресу и вручение его Получателю либо его представителю.
* "Повторная Доставка" – доставка, осуществляемая повторно ввиду того, что первая доставка была невозможна по независящим от Исполнителя обстоятельствам.
1. **2. Общая часть**

 2.1. Регламент и Справочник по услугам и тарифам *ExMail* действуют с даты их утверждения Исполнителем.
 2.2. Действующий Регламент является приложением к Договору с Заказчиком и его неотъемлемой частью.

 2.3. Подпись Отправителя в накладной *ExMail* означает, что он ознакомлен и согласен с условиями действующего Регламента и условиями Справочника по услугам и тарифам *ExMail*.

 2.4. Договорные отношения по доставке возникают с момента подписания Отправителем накладной *ExMail*.

1. 2.5. Заказчик предоставляет документальное подтверждение того, что он уполномочен выполнять условия настоящего Регламента также от имени третьих лиц.
2. 2.6. Исполнитель осуществляет доставку: отправлений Заказчика в города Российской Федерации в границах зоны обслуживания; международных отправлений Заказчика в страны мира, в границах зоны обслуживания, отражённой в Справочнике по услугам и тарифам *ExMail*.

 2.7. Исполнитель берёт на себя обязательство по доставке отправления Получателю, имя которого указано в накладной *ExMail*, либо его представителю, по адресу доставки, указанному в ней. При этом представителем Получателя – юридического лица считается любой представитель организации-получателя, если только отправление не имеет статуса "Лично в руки".

2.8. Все данные и документы, подтверждающие доставку отправления Получателю, хранятся у Исполнителя или его представителей в течение одного года со дня доставки, если иной срок не предусмотрен в Договоре.

**3. Приём заказов и получение отправлений у Заказчика для последующей доставки.**

* 1. Приём заказов Исполнителем осуществляется в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.
	2. Возможность и стоимость получения отправлений в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником Службы Сервиса.
	3. Приём заказов и получение отправлений у Заказчикав праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения – не осуществляется.
	4. Приём заказов осуществляется Службой Сервиса офиса Исполнителя в телефонном режиме, по электронной почте, через личный кабинет на интернет-сайте [www.exmail.ws](http://www.exmail.ws/) или при непосредственном посещении Отправителем офиса.
	5. Передача отправлений сотруднику Исполнителя может происходить как по месту нахождения Отправителя (в дальнейшем именуемом "офис") при выезде в адрес Заказчика курьера Исполнителя, так и при непосредственном посещении Отправителем офиса Исполнителя.
	6. Заказчик должен незамедлительно известить Сотрудника Службы Сервиса о любых изменениях в заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как сотрудник Исполнителя с отправлением покинет офис Отправителя или Отправитель покинет офис самого Исполнителя.
	7. Если сотрудник Исполнителя прибыл по месту нахождения Отправителя, а отправление по вине Отправителя не было передано к доставке, Заказчик оплачивает вызов курьера в размере 500 руб. Повторный вызов курьера Заказчик оплачивает в размере 150 руб.
	8. Сотрудник Исполнителя может ожидать получения отправления в офисе Отправителя не более 45 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут – подтверждается дополнительной подписью Отправителя и оплачивается дополнительно в размере 50 руб.
	9. Отправитель должен заполнить накладную *ExMail* разборчиво, указать свои полные адресные данные и данные Получателя:
		1. название компании или организации;
		2. имя и фамилию Отправителя и Получателя;
		3. название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры;
		4. страну;
		5. городские номера телефонов, для международных – с указанием телефонного кода страны и города;
		Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т. п.
	10. Отправитель обязан передать Исполнителю, либо его представителю (партнёру) отправление в исправной 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 жёсткую (деревянную) упаковку, а также иметь соответствующую маркировку.
	11. Подлежащее доставке отправление принимается Сотрудником Исполнителя от Отправителя по весу и количеству мест. Взвешивание производится в присутствии Отправителя.
	12. Графа накладной *ExMail* – "Полное описание" заполняется Отправителем собственноручно. Отправитель гарантирует, что указанное им в накладной *ExMail* описание отправления соответствует его содержимому.
	13. Исполнитель не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мёртвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в виде пепла), огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом или способные каким-либо образом нанести ущерб другим отправлениям, золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации и другие ценные бумаги, материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и безопасности государства.
	14. Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший отправление, запрещенное к перевозке, освобождает Исполнителя от ответственности и компенсирует все документально подтверждённые убытки Исполнителя, связанные с этим.
	15. Сотрудник Исполнителя, принимающий отправление, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое отправления соответствует указанным Отправителем в накладной *ExMail* данным.
	16. Вес одного места отправления не должен превышать 31,5 кг. Размеры одного места не должны превышать: 750х550х500 мм.
	17. Доставка отправлений, содержащих места весом более 31,5 кг. или больших размеров осуществляется в специально оговорённые сроки.
	18. Отправитель после заполнения накладной *ExMail* ставит дату и время вручения отправлений сотруднику Исполнителя, свою фамилию и подпись. Своей подписью Отправитель подтверждает верность заполнения формуляра и своё согласие с условиями Регламента и Справочника по услугам и тарифам *ExMail*.
	19. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнителя. При доставке отправления Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц.
	20. Курьеры Исполнителя не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиками, делать заявления и заверять документы от имени Исполнителя. Отношения Заказчика с Исполнителем строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с сотрудниками Службы Сервиса и обмене официальными документами.

**4. Доставка по Российской Федерации.**

* 1. Доставка отправлений производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.
	2. Возможность и стоимость доставки отправлений в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником Службы Сервиса.
	3. Доставка отправлений в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения – не осуществляется.
	4. Доставка осуществляется "до двери", если вес одного места отправления не превышает 31,5 кг., общий вес отправления не превышает 50 кг., адрес доставки находится не выше 3-го этажа (при отсутствии работоспособного лифта), Получатель обеспечил беспрепятственный проход (проезд) представителя Исполнителя к месту доставки. Во всех остальных случаях доставка осуществляется "до подъезда".
	5. В случае отсутствия Получателя сотрудник Исполнителя обязан сделать соответствующую пометку в доставочном листе и оставить адресату извещение установленной формы, с последующим информированием об этом Отправителя. Повторная доставка такого отправления осуществляется в течение следующего дня после первой доставки и оплачивается в соответствии со Справочником по услугам и тарифам *ExMail*.
	6. Если в течение 30 суток, начиная со дня повторной доставки, адресат или Отправитель не заявили о себе, ответственность Исполнителя прекращается. Исполнитель вправе распорядиться таким отправлением в соответствии с законом. Не доставленное отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению и после предоплаты обратной доставки.
	7. Получатель или его доверенное лицо может получить отправление только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной и/или доставочного листа: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт доставки предназначавшегося ему или его доверителю отправлений. Наличие подписи Получателя в накладной и/или доставочном листе означает, что в момент подписания ответственность Исполнителя прекратилась.
	8. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение отправления в накладной и/или доставочном листе приравнивается к отказу адресата от получения, предназначенного ему отправления.
	9. Информация, предусмотренная в графе "Должность" доставочного листа, является вспомогательной. Отправитель освобождает Исполнителя от претензий в том случае, если получатель отказался предоставить такую информацию.
	10. Если оплату заказа производит Получатель, предназначенное ему отправление может быть вручено при наличной форме оплаты – после того, как он произведёт полный расчёт с сотрудником Исполнителя. Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу адресата от получения, предназначенного ему отправления.
	11. Исполнитель не несёт ответственности за отказ адресата в получении предназначенного ему отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник обязан известить об этом Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Такое отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению, и после оплаты всех услуг Исполнителя, включая стоимость обратной доставки. Если в течение 30 суток, начиная со дня извещения отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, ответственность Исполнителя прекращается. Исполнитель вправе распорядиться таким отправлением в соответствии с законом.
	12. Исполнитель сообщает Отправителю информацию о произведённой доставке отправления в устной форме по телефону, указанному Отправителем в накладной *ExMail*, либо в виде электронного сообщения на электронный почтовый ящик Отправителя. Отправителю по его требованию может быть предоставлено письменное уведомление о доставке.
	13. Если по независящим от Исполнителя обстоятельствам доставка отправления невозможна без дополнительных указаний Отправителя, отправление принимается Исполнителем на хранение до поступления указаний Отправителя, без взимания дополнительной платы.

**5. Дополнительные услуги.**

5.1. В рамках организации доставки по Российской Федерации Исполнитель осуществляет ряд дополнительных услуг:

* + 1. Приоритетная доставка – доставка отправления, осуществляемая в кратчайшие сроки с момента её прибытия в город нахождения Получателя;
		2. Доставка и забор отправления в нерабочее время – осуществляемая в период местного времени с 18-00 до 21-00 и с 6-00 до 8-00 в рабочие дни, с понедельника по пятницу включительно;
		3. Субботняя доставка и забор – осуществляемая в субботу с 9-00 до 16-00 по местному времени;
		4. Доставка "строго лично в руки" – доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в накладной в графе "Получатель";
		5. Уведомление о доставке – получение информации о доставке отправлений. Виды уведомлений – SMS-сообщение, звонок по телефону, e-mail сообщение, фирменный бланк.
		6. Доставка с температурным режимом – гарантия соблюдения полной «холодовой цепи», возможный температурный режим +2 - +18°С.
		7. Опись - документ, содержащий̆ перечень вложений в отправление, составляется в трех экземплярах. Один из которых остается у отправителя, второй̆ у перевозчика, а третий̆ является неотъемлемой̆ частью отправляемого груза и доставляется получателю для сверки.
		Максимальное количество позиций по описи – 15 штук.
		Тариф за заверение описи с номенклатурой̆ свыше 15 позиций оговаривается со
		специалистами службы сервиса в индивидуальном порядке
		8. Повторная экспресс-доставка – доставка в течение текущего дня после первой доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от Исполнителя причинам.
		9. Страхование отправлений, доставка отправлений с объявленной ценностью – при утере/порче отправления, возмещение производит компания *ExMail.*

 5.2. Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с Тарифами, изложенным в Справочнике по услугам и тарифам *ExMail*.

**6.** **Международная доставка.**

* 1. Сроки доставки международного отправления установлены в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня получения отправления от Отправителя.
	2. Условия доставки и цены на международную доставку указаны в Справочнике по услугам и тарифам *ExMail*
	3. Цены на международные услуги Исполнителя не включают в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Соответственно, Заказчик налоги и пошлины оплачивает самостоятельно

**7. Оплата услуг.**

* 1. Цены на услуги и условия оплаты отражены в Справочнике по услугам и тарифам *ExMail* ив Договоре. Каждая цена предусматривает доставку одного отправления по одному адресу.
	2. Расчёт стоимости доставки производится по физическому весу отправления с упаковкой. Однако если объёмный вес отправления превышает физический – расчёт стоимости доставки производится по объёмному весу. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени.

**8. Ответственность Сторон.**

* 1. Исполнитель отвечает за отправление с момента его приёма до момента его вручения получателю и несёт ответственность перед Заказчиком в пределах, оговорённых условиями настоящего Регламента.
	2. В случаях неисполнения, ненадлежащего исполнения обязанностей по настоящему Договору, следствием которых явилась утрата или повреждение (невозможность дальнейшего использования) отправления Заказчика – Исполнитель несёт ответственность в следующих размерах:
		1. утрата или повреждение отправления, содержащего документы – 500 руб;
		2. утрата или повреждение отправления или его части, содержащего не документы без объявленной стоимости – в размере документально подтверждённой стоимости утраченного или повреждённого отправления, или его части, но не выше 3000 руб.
	3. Если Заказчик объявляет своё отправление ценным – ему присваивается статус отправления с объявленной ценностью и с Заказчика взимается дополнительный сбор в размере 1% (включая НДС 20 %) от заявленной суммы. Если отправление состоит из нескольких мест, объявленная ценность каждого места определяется делением общей объявленной ценности на количество мест, отправляемых по данной накладной. За утрату или повреждение отправления, содержащего не документы с объявленной ценностью – Исполнитель несёт ответственность в размере заявленной стоимости отправления.

Объявленная ценность отправления ограничивается пределом – 150000 руб.

* 1. В связи с риском потери или порчи содержимого отправления по независящим от Исполнителя обстоятельствам, Исполнитель может оказать содействие в страховании отправления в целях покрытия полной стоимости отправления.
	2. Исполнитель не несёт ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств: действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а также явлений природного или техногенного характера.
	3. Исполнитель не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в том числе повлекшее повреждение или порчу отправления Заказчика, если:
		1. Отправитель указал неточную, неполную или неправильную информацию в накладной *ExMail*;
		2. Отправитель предоставил отправление без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;
		3. Отправитель преднамеренно или непреднамеренно передал Исполнителю отправление, запрещенное к перевозке;
		4. Заказчик не известил или несвоевременно известил Исполнителя об изменениях в заказе;
		5. Получателем обнаружено повреждение отправления, принятого в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений упаковки и соответствии веса, полученного им отправления, весу, определённому при его приёме у Отправителя, который указан в накладной *ExMail*.
	4. Исполнитель не несёт ответственности перед Заказчиком, Отправителем, Получателем и третьими лицами за возможные убытки, в том числе за упущенную выгоду, возникшие в связи с недоставкой в срок отправления (либо его части) ненадлежащему Получателю.
	5. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность вручения отправлений в связи с отсутствием Отправителей и Получателей по предоставленным Заказчиком адресам.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** **Индивидуальный Предприниматель****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.А. Волков /** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /** |