

# РЕГЛАМЕНТ

## оказания курьерских услуг

### 1. Терминология

**Договор** – договор на оказание услуг по доставке, заключенный между Клиентом (Заказчиком) и ООО «ИРС-групп» (Исполнителем) в бумажном виде, либо при отсутствии Договора в бумажном виде – наличие подписанного Сторонами (Отправитель/Заказчик/Клиент) сопроводительного документа, оформленного при передаче Отправления для его дальнейшей доставки.

**Документ(-ы)** (как вложение в Отправление) – любая информация на бумажных носителях, не имеющая товарной стоимости.

**Доставка с описью вложения** – по желанию Отправителя почтовые отправления могут пересылаться с описью вложения, оформленной в виде отдельного документа.

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, разместившее Заявку от имени Клиента.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, вступающее в договорные отношения с ООО «ИРС-групп», которое может выступать в роли Заказчика услуг по доставке, а также быть Отправителем или Получателем.

**Курьер** – действующее от имени и по поручению Исполнителя физическое лицо, получившее Отpravku от Заказчика/Отправителя или доставившее ее Получателю.

**Накладная** – обязательный сопроводительный документ, который оформляется на каждое отправление. Документ содержит информацию об отправлении: координаты Отправителя и Получателя, вид услуги, содержимое отправления, его габариты и вес, а также иную информацию, необходимую для осуществления услуги по доставке.

**Объемный вес** – расчетная величина, отражающая плотность отправления, выраженную в килограммах.

**Отправитель** – указанное в Заявке физическое или юридическое лицо, которое должно отдать Отpravku Курьеру. Исполнитель вправе рассматривать Отправителем другое физическое лицо, кроме указанного в Заявке, фактически вручившее Отpravku курьеру.

**Отправление** – документы, корреспонденция, товары и иные предметы, указанные в накладной, упакованные в коробки, мешки, пакеты, конверты и предназначенные к доставке.

**Виды отправлений:** письмо и посылка

**Письмо** – вид почтового отправления, вложением которого являются документы или другая бумажная продукция, максимальный вес которого не должен превышать 1 кг.

**Получатель** – указанное в Заявке физическое или юридическое лицо, которому необходимо вручить Отправление.

**Посылка** – вид почтового отправления, вложением которого является любое документальное вложение (с весом более 1 кг) либо товарное вложение с максимальным весом до 31 кг либо документальное/товарное вложение весом более 31 кг, если условия перевозки и характер вложения позволяют доставить такое вложение, и такая доставка была предварительно согласована с сотрудниками курьерской службы доставки «Копейка» (далее – КС «Копейка»).

**Регламент** – основной документ, определяющий правила оказания Услуг по доставке, а также порядок взаимодействия КС «Копейка» и Заказчика при оказании таких Услуг.

**Расчетный период** – период, по итогам которого выставляются отчетные бухгалтерские документы. Расчетный период в течение каждого календарного месяца устанавливается равным одной календарной неделе, если иное не оговорено в договоре.

**Тарифы** – перечень услуг, их стоимость, сроки доставки отправлений, действующие на момент оказания услуг, размещенные на корпоративном сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф) в разделе калькулятор.

**Товар(-ы)** (как вложение в Отправление) – предметы и материалы, имеющие товарную стоимость.

#### 1. Общая часть

1.1. Регламент и тарифы утверждены генеральным директором ООО «ИРС-групп» на основании Приказа № 1 от 30.10.2018 и являются неотъемлемой частью Договора оказания услуг по экспресс-доставке Отправлений.

1.2. Действующий Регламент размещается на сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф).

1.3. Подписываясь в Накладной, Отправитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с действующим Регламентом и Тарифами. Договорные отношения между Заказчиком и Исполнителем возникают с момента подписания Отправителем Накладной.

1.4. Заказчик гарантирует, что он уполномочен выполнять условия настоящего Регламента так же от имени третьих лиц и освобождает Исполнителя от претензий, которые могут возникнуть в результате нарушения этих гарантий.

1.5. КС «Копейка» предоставляет услуги по доставке Отправлений Получателю, имя которого указано в Накладной либо Представителю получателя по адресу, указанному в ней, если только Отправление не имеет статуса «Лично в руки».

## **2. Прием заявок**

2.1. Прием Заявок офисом КС «Копейка» осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, в субботу – с 9-00 до 16-00, выходной – воскресенье, а также праздничные дни.

2.2. Заявки, принятые для доставки по городу с 9-00 до 17-00, исполняются в тот же день. Заявки, принятые для доставки по городу после 17-00, исполняются на следующий рабочий день. Доставка Отправления в выходной и праздничный день оплачивается по отдельному тарифу.

2.3. Прием заявок осуществляется следующими способами:

- Устно по телефону: 433-422;
- На электронную почту [kskopeika@yandex.ru](mailto:kskopeika@yandex.ru) по установленной форме. Обязательно направление заявки в случаях, если необходимо выполнить массовую доставку отправлений (более 10 адресов);
- Через форму на сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф);
- Через личный кабинет на сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф);
- При личном посещении офиса.

2.4. Заказчик должен незамедлительно известить сотрудника службы сервиса о любых изменениях в Заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как Курьер с Отправлением покинет Отправителя.

2.5. Заказчик вправе отказаться от оказания услуги по доставке и отменить вызов Курьера. В случае если Заказчик не отменил вызов курьера, а Отправитель отказался передать Отправление Курьеру, прибывшему в адрес Отправителя, Заказчик оплачивает ложный вызов курьера в размере, указанном в Тарифах. В данном случае выезд Курьера оформляется отдельной накладной.

## **3. Упаковка Отправлений**

3.1. Клиент полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и нормальным условиям транспортировки наземным транспортом. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку

3.2. Исполнитель не отвечает за повреждение или утерю вложения, вызванные его неправильной, не соответствующей характеру вложения упаковкой.

3.3. В случае необходимости, Исполнитель предоставляет свою упаковку, которая оплачивается отдельно, согласно тарифам.

## **4. Правила заполнения Накладной**

4.1. Накладная Исполнителя является единственным документом, по которому осуществляется прием и сдача Отправлений. Отправление сопровождается Накладной, подписанной обеими сторонами. Ответственность за достоверность, корректность и достаточность указанных в накладной данных несет Заказчик/Отправитель.

4.2. Отправитель должен заполнить Накладную разборчиво, указав свои полные адресные данные и данные Получателя:

4.3. Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку.

4.4. Во исполнение Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», на период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств по Договору, Заказчик/Отправитель/Получатель выражает свое согласие на передачу Исполнителем третьим лицам сведений о Заказчике/Отправителе/Получателе, указанных в ст. 53 Федерального Закона «О связи».

4.5. Исполнитель оставляет за собой право не принимать Отправления Заказчика/Отправителя, документальное оформление которых не соответствует настоящему Регламенту.

## **5. Забор Отправлений**

5.1. Забор отправлений у Отправителя может производиться непосредственно после получения заявки, оформленной на сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф) или телефону 433-422 Также Курьер может направляться Исполнителем без вызова, по согласованному графику (в назначенные дни).

5.2. Перед выездом на точку забора Курьер, не позднее 30-40 минут, созванивается с Отправителем для подтверждения готовности передать Отправления.

5.3. К моменту прибытия Курьера все Отправления должны быть подготовлены (документы или груз упакованы, оформлена курьерская Накладная).

5.4. Клиент/Отправитель самостоятельно и разборчиво заполняет фирменные Накладные до прибытия Курьера или распечатывает их в личном кабинете. При отсутствии Накладных их предоставляет Курьер. Клиент может сделать заказ на предоставление расходных материалов по телефону: 433-422 или направлением письма E-mail: [kskopeika@yandex.ru](mailto:kskopeika@yandex.ru) .

5.5. При вызове Курьера накануне дня забора Отправления, Накладную (-ые) может подготовить и заполнить Исполнитель. Для подготовки Накладных Исполнителем Клиент передает все необходимые данные для выполнения заказа по телефону или оформляет заявку на сайте Исполнителя. Заполненная Накладная (-ые) выдается Курьеру, назначенному на забор Отправления. По прибытии на адрес забора, Курьер предъявляет Накладную (-ые) Клиенту/Отправителю. Последний проверяет правильность ее заполнения, подписывает и передает её Курьеру вместе Отправлением.

5.6. При массовых доставках (более 10 отправлений), Клиент накануне дня забора размещает в Личном кабинете на сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф). Заявку, распечатывает Накладные и реестр на передачу почтовых отправлений Исполнителю, либо направляет Исполнителю заявку по установленной форме на E-mail: [kskopeika@yandex.ru](mailto:kskopeika@yandex.ru).

Исполнитель обрабатывает заявку и присылает Клиенту по электронной почте сформированные и заполненные Накладные. Клиент/Отправитель проверяет накладные, распечатывает в 2-х экземплярах, подписывает их и прикладывает к соответствующим Отправлениям. Затем он распечатывает Заявку в двух экземплярах и, используя ее как реестр, под роспись передает Отправления Курьеру, оставляя у себя один экземпляр реестра с подписью Курьера о приеме.

Примечание. В случае наличия у Клиента собственных форм заданий на доставку, Исполнитель курьерские накладные не формирует. Прием отправлений производится Курьером по распечатанной Заявке (реестру).

5.7. Исполнитель принимает Отправления от Клиента/Отправителя в запечатанном виде, по количеству мест и не производит проверку соответствия вложения прилагаемым документам, его качество и работоспособность, не оказывает консультаций по его потребительским свойствам (ни Клиенту, ни Получателю), его сборку (при необходимости) не производит. Если вложение Отправления дорогостоящее, то места (коробки) должны быть перетянуты фирменным скотчем Клиента/Отправителя.

5.8. При передаче Отправления с описью вложения, а также при возникновении предположения о наличии в Отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ, Клиент/Отправитель должен предъявить Отправление Исполнителю в незапечатанной упаковке. В этом случае при предъявлении Отправления в незапечатанной упаковке Исполнитель обязан установить соответствие вложения его описанию, требованиям Исполнителя и законодательства РФ. Клиент принимает во внимание то обстоятельство, что Исполнитель не несет ответственности за возможное несоответствие вложений в Отправление.

5.9. В случае обнаружения при приеме Отправления повреждений упаковки (груза) Курьер Исполнителя предлагает Отправителю переупаковать отправление. При отказе Отправителя от переупаковки или согласия на доставку с указанными недостатками, Курьер отражает описание этих повреждений на свободном месте курьерской накладной, после чего продолжает прием Отправлений.

5.10. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе досмотреть любое принимаемое к доставке Отправление, если у него возникнет предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов. При этом, вскрытие отправления производится Клиентом/Отправителем в присутствии сотрудника Исполнителя. После досмотра сотрудник Исполнителя принимает отправление от Клиента/Отправителя только в запечатанном виде.

5.11. При приеме Отправлений сотрудник Исполнителя в присутствии Клиента/Отправителя обязан промаркировать каждое место Отправления в соответствии с номером курьерской накладной и количеством мест.

5.12. После этого, Курьер производит обмер и взвешивание каждого места Отправления, сверяя полученные значения с данными, указанными Клиентом в накладной. При обнаружении расхождений в Накладную вносятся исправления.

5.13. Обмер и взвешивание Отправлений весом более 10 кг, а также прочих отправлений, производится на складе Исполнителя на специальном оборудовании. При обнаружении расхождений с данными, указанными в Накладной, Исполнитель обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Клиента о выявленных расхождениях в весе и отразить данную информацию в счете на оплату в разделе «примечание».

5.14. Если Клиент/Отправитель не согласен с корректировкой веса, он обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Исполнителя о своих возражениях, при этом Исполнитель вправе задержать отправку или доставку Отправления до согласования с Клиентом такой корректировки. При отказе от доставки по причине несоответствия веса и изменения стоимости доставки Клиент оплачивает Исполнителю возврат Отправления в размере стоимости курьерской доставки груза по городу.

5.15. В случае, если в течение 3 (трех) часов с момента получения уведомления Клиент не направит в адрес Исполнителя возражений по факту корректировки веса Отправления, такая корректировка веса считается Клиентом согласованной.

5.16. К доставке принимаются Отправления с весом и габаритами, не превышающими следующие значения:

- Максимальный вес одного отправления не более 100 кг;
- Максимальный вес одного места отправления - 31 кг (учитывается физический и объемный вес);
- Максимальные габариты одного почтового отправления: сумма измерений всех мест отправления по одной накладной не должна превышать 180 см, максимальный размер одной стороны 100 см;

- Максимальное количество отправлений - не ограничено;
- Максимальный суммарный вес от одного клиента 100 кг.

При доставке день-в-день:

- Максимальный вес одного отправления - 5 кг;
- Максимальное количество отправлений от одного клиента - 10 штук;
- Максимальный суммарный вес от одного клиента - 10 кг;
- Максимальные габариты - коробок: 40x40x20см; для тубусов - 100x15x15см.

Доставка Отправления с весом или габаритами, превышающими вышеуказанные, осуществляется Исполнителем при наличии такой возможности и при условии взаимного согласования Сторонами такой доставки, а также тарифов на её выполнение.

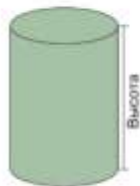
5.17. Расчет стоимости доставки почтового Отправления производится по большему из значений фактического и объемного весов Отправления с упаковкой по Тарифам, отраженным в Приложениях к Договору.

5.18. Объемный вес Отправления рассчитывается исходя из размеров его упаковки по формуле:



**Для коробки:**

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{\text{Длина(см)} \times \text{Ширина(см)} \times \text{Высота(см)}}{5000}$$

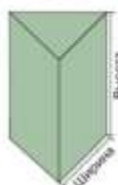


**Для рулона:**

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь круга(см}^2\text{)} \times \text{Высота(см)}}{5000}$$

$$\text{Площадь круга} = \pi R^2, \text{ где } R \text{ - радиус круга, } \pi = 3,14$$

Вес отправления, состоящего из нескольких мест, определяется суммированием веса каждого отправления.



**Для тубуса:**

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь треугольника(см}^2\text{)} \times \text{Высота(см)}}{5000}$$

$$\text{Площадь треугольника} = \frac{\text{Ширина(см)} \times \text{Ширина(см)}}{4} \times 1,73$$

5.19. Вес Отправления, состоящего из нескольких мест, рассчитывается как сумма весов, рассчитанных по каждому из мест отдельно, исходя из большего показателя объемного или фактического веса.

5.20. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки.

5.21. По окончании приема Отправления Курьер Исполнителя подписывает Накладную. Один экземпляр Накладной передается представителю Клиента, остальные прикладываются к соответствующему Отправлению.

5.22. Норма времени на забор/сдачу Отправления общим весом до 31 кг составляет до 15 минут, до 100 кг - до 30 минут.

Время исчисляется с момента прибытия курьера в адрес до момента забора/сдачи Отправления (подписания Накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, прямо-сдаточные операции.

При необходимости увеличения времени нахождения Курьера Исполнителя в офисе Клиента (не готовы документы, груз не поступил с производства и т.п.), Клиент имеет право дополнительно задержать Курьера не более, чем на 15 минут. При этом, Клиентом оплачивается дополнительный сбор "ОЖИДАНИЕ КУРЬЕРОМ".

По истечении 30 минут Курьер имеет право убыть с точки забора Отправления вне зависимости получено Отправление или нет. При этом, поручение считается выполненным и подлежат оплате Клиентом в полном объеме, как выполненный Заказ.

5.23. Курьер Исполнителя не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Клиентом (Отправителем) или Получателем, делать заявления или заверять документы от имени Исполнителя.

## **6. Доставка Отправления**

6.1. Исполнитель примет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии с заявленными сроками.

6.2. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнителя. При доставке Отправления Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц.

6.3. Отправления доставляются по рабочим дням с 10 до 19 часов. Сроки доставки по частным адресам могут быть увеличены. Возможность доставки в иное время (праздничный, выходной день, вечернее время и т. п.) предварительно согласовывается с отделом доставки Исполнителя и оплачивается по тарифам.

6.4. Доставка Отправлений осуществляется Исполнителем в сроки, установленные настоящим Регламентом и Приложениями к Договору. Доставка по настоящему Регламенту выполняется по принципу "от двери до двери". Заказы весом более 10 кг доставляются "до подъезда". При этом, вес самого тяжелого места Отправления НЕ должен быть более 31 кг, либо расстояние от подготовленного Получателем места парковки автомобиля для выгрузки до подъезда (ворот склада) не более 10 метров. Подъем (спуск) заказов (товаров) весом более 10 кг на этаж выполняется по согласованию с Исполнителем и оплачивается дополнительно, согласно тарифам.

6.5. Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международными нормами. При этом, Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить об этом Клиента или его представителя посредством электронной либо телефонной связи.

Сроки, в течение которых производится инспектирование, в срок доставки Отправления не входят.

6.6. Если адрес или время доставки, указанные Клиентом в Заявке, не совпадают с данными, полученными от Получателя по телефону, Исполнитель не гарантирует доставку Отправления в сроки, указанные Клиентом.

6.7. Если с Получателем невозможно связаться по телефону, Исполнитель уточняет у Клиента правильность указания в Заявке контактных данных Получателя и повторяет попытку связи. При невозможности связаться с Получателем, доставка переносится Исполнителем на следующий день. При невозможности связаться с Получателем в течение 3-х дней, Отправление подлежит возврату Клиенту (Отправителю), а заказ считается выполненным.

6.8. При вручении Отправления Получателю последний обязан заполнить соответствующие графы Накладной.

Отказ Получателя от заполнения Накладной Исполнителя приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему Отправления.

6.9. При невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе Исполнителя.

6.10. После 7 календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение осуществляется за плату по тарифам, установленным Приложениями к Договору. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день.

6.11. При невостробованности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту. При этом, Клиент обязан оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, возвратом и повторными доставками.

Стоимость услуг определяется по тарифам, установленным к Договору.

6.12. В случае письменного отказа Получателя и Клиента от получения Отправления, либо в случае невостробованности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления для доставки, право собственности на Отправление переходит к Исполнителю.

## **7. Непринимаемые отправления**

7.1. Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг доставки Отправлений в случае отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимые для надлежащего оказания услуг доставки информацию и/или документацию.

7.2. Клиенту/Отправителю запрещено предоставлять для доставки Отправления, содержащие в качестве вложений следующие документы, товары и предметы:

- 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, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;

- ядовитые животные и растения;

- денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты);

- документы удостоверяющие личность (оригиналы);

- драгоценные камни и металлы, а также изделия из них;

- живых, а также мертвых животных, части человеческого тела или прах;

- скоропортящиеся продукты питания, напитки;

- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников Исполнителя, пачкать или портить другие Отправления и используемое при обработке, перевозке и доставке оборудование.

7.3. Отправления НЕ доставляется:

- по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов;

- на вокзалы, станции метро, в кафе, кинотеатры, парки, перекрестки улиц и т.п.

От этих точек также НЕ производится и забор Отправлений.

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

## 8. Стандартные услуги

8.1. В стоимость основных типов Курьерских услуг входит:

- Забор груза

- Посещение Курьером 1 (одного) адреса в пределах г. Кирова

- Нахождение на адресе в пределах 15 минут

8.2. Тарифы на доставку «День в день»:

- *Сверхсрочная доставка.* Доставка осуществляется в течении 1,5 часов с момента забора отправления у Заказчика/Отправителя при условии размещения заявки не позднее 17-00.

- *Срочная доставка.* Доставка день в день. Доставка отправок по городу производится в течение 3 часов с момента заказа при условии размещения заявки не позднее 15-00.

- *Экспресс доставка.* Доставка в течении дня, при условии размещения заявки до 12-00.

- *Аренда курьера.* Курьер направляется к заказчику в согласованное время, и выполняет все поручения по забору и доставке Отправок в течение указанного времени в пределах г. Кирова.

8.3. Адресная доставка документов по городу:

- *Лайт.* Доставка в течении 2-4 рабочих дней;

- *Базовая.* Доставка на следующий день, при условии размещения заявки до 15-00;

- *Премиум.* Доставка в день отправки, при условии размещения заявки до 12-00.

8.4. В рамках услуги «Аренда курьера»:

Клиент самостоятельно ставит задачи Курьеру, управляет его работой и контролирует передвижения при выполнении его поручений. Исполнитель не несет ответственность за сроки и корректность выполнения поручений Клиента, простои в работе Курьера и другие обстоятельства, которые Исполнитель не может контролировать.

Время рассчитывается с момента прибытия Курьера на указанный Заказчиком адрес и до момента его убытия с последнего адреса, посещенного по поручению Заказчика. 15 минут после полного часа тарифицируются как полный час.

Курьер не принимает и не перевозит Отправки с Объявленной ценностью. Ответственность за утрату или повреждение перевозимых находящимися в Аренде курьерами Отправок и /или денежных средств ограничивается размером тарифа за услугу Аренда курьера.

Стоимость утраченного /поврежденного имущества должна быть документально подтверждена чеком, счетом или товарной накладной.

## 9. Дополнительные услуги и сборы

9.1. *Подъем/спуск на этаж.* Услуга предоставляется при необходимости забора груза с этажа или подъема на этаж (доставка до «дверей») отправлений весом свыше 10 кг. При этом, максимальный вес одного места не более 30 кг.

9.2. *Хранение на складе.* При необходимости Исполнитель предоставляет возможность хранения груза, переданного на доставку. Хранение в первые 7 дней БЕСПЛАТНО. Начиная с восьмых суток плата за хранение производится на основе тарифов, закрепляемых Приложениями к Договору. При необходимости хранения грузов без предоставления услуги доставки, оплата хранения производится, начиная с первых суток.

9.3. *Доставка лично в руки.* При необходимости доставки Отправления с вручением на основании документа, удостоверяющего личность, выполняется услуга «лично в руки». В случае, если при доставке согласно настоящему пункту Регламента, возможность вручения лично в руки Получателю отсутствует, либо у Получателя отсутствует документ, удостоверяющий личность, Исполнитель не вручает данное отправление, при этом заказ подлежит оплате Клиентом.

9.4. *Забор/доставка в выходные/праздничные дни.* Исполнитель производит забор/доставку документов и грузов в субботу с 10 до 16 с интервалом "весь день". Доставка в воскресенье и праздничные дни может выполняться по согласованному Сторонами графику с 10 до 18 с интервалом "весь день".

Стоимость доставки Отправлений определяется согласно тарифов, отраженных в Приложениях к Договору.

9.5. *Доставка в налоговую/ФСС.* Доставка/сдача документов в федеральные структуры (ФНС, ФСС, ПФР и др.) производится с использованием доверенности. Тариф на доставку рассчитывается обычным порядком. Также, при выполнении данной услуги оплачивается дополнительный сбор «ожидание курьера» в течение 30 минут по тарифам, установленным Приложениями к Договору.

9.6. *Ожидание курьером.* Курьер может бесплатно ожидать передачи или получения отправления не более 15 минут. При необходимости ожидания курьером передачи отправления свыше 15 минут, каждые последующие 15 минут оплачиваются в по тарифам, отраженным в Приложениях к Договору. Курьер не может ожидать передачи/выдачи отправления более 30 минут.

9.7. *Повторная доставка.* Если по вине Клиента не был осуществлен забор/доставка Отправления и для выполнения заказа потребовался дополнительный выезд Курьера, то Клиентом оплачивается дополнительный сбор, размер которого зависит от веса заказа и направления забора/доставки.

9.8. *Контрольно-кассовое обслуживание.* Выдача кассового чека в соответствии с Ф3-54 и перечисление денежных средств в пользу Клиента

9.9. *Эквайринг.* Прием денежных средств с помощью банковских карт в пользу Клиента.

9.10. *Упаковка.* В случае необходимости, курьер предоставляет Клиенту упаковку, которая оплачивается отдельно, согласно тарифу.

## 10. Доставка Отправлений с наложенным платежом

10.1. Для компаний дистанционной торговли Исполнитель оказывает услугу доставки Отправлений Заказчика/Отправителя с получением и последующим переводом Заказчику сумм наложенного платежа.

10.2. С целью осуществления данной услуги, Заказ на приезд курьера должен быть осуществлен не позднее 15:00 дня, предшествующего дню приема Отправлений.

10.3. Заказ на приезд курьера оформляется Заказчиком/Отправителем в личном кабинете клиента либо по электронной почте.

10.4. В случае если в наложенный платёж включена сумма доставки Отправления и стоимость товара, в Заявке указывается единая сумма, необходимая к приёму денежных средств.

10.5. Исполнитель согласно договору осуществляет перевод сумм наложенных платежей Заказчику за все Отправления, доставленные за прошедший период, если иное не предусмотрено договором.

10.6. При передаче более 3-х Отправлений с наложенным платежом, Заказчик/Отправитель направляет на электронный адрес менеджера, ответственного за работу с данным клиентом, Реестр передачи Отправлений с наложенным платежом по форме:

№	ФИО	Адрес	Телефон	Дата доставки	Время	Сумма итого	Масса	Комментарий
1								
2								

В поле «№» вводится порядковый номер, начиная с единицы. В поле «Адрес» – вводится адрес получателя. В поле «Телефон» – телефон получателя. В столбцы «С» и «Д» – вводится информация о времени доставки, указывая только часы. «Сумма итого» – сумма наложенного платежа в рублях, если отправление не подразумевает под собой наложенного платежа – вводится число «0». В столбец «Масса» –

указывается вес отправления. В столбец «Комментарий» – вводится информация о доставке (сдача с 5000 тыс., дополнительные телефоны и любая подобная информация, которая поможет сократить время доставки).

10.7. По факту перевода сумм наложенных платежей, Исполнитель направляет на электронную почту Заказчика Реестр перевода сумм наложенных платежей.

10.8. Стоимость оказания услуги по приему и переводу сумм наложенных платежей устанавливается индивидуально, но не менее 40 (сорока) рублей за одно Отправление.

10.9. На основании Реестра перевода сумм наложенного платежа, ежемесячно, до 5 рабочего дня месяца, следующего за отчетным месяцем, Исполнитель направляет Заказчику счет за оказание услуги по переводу сумм наложенного платежа за фактически переведенные денежные средства.

## **11. Расчёт стоимости и оплата услуг**

11.1. Расчёт стоимости оказания услуг производится по тарифам, указанным на сайте Исполнителя... на день выставления счета. Стоимость услуг по пересылке определяется на основе физического или объемного веса каждого места Отправления и взимается за больший из них.

Алгоритм расчета объёмного веса указан в п. 5.18. настоящего Регламента. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг.

11.2. В последний день расчетного периода (в зависимости от условий оплаты, установленных в Договоре) Исполнитель выставляет Заказчику счет за экспресс-доставку, счет фактуру и Акт сдачи-приема по электронной почте Заказчика (при указании такого адреса), а оригиналы документов направляет на зарегистрированный фактический адрес Заказчика. Датой подписания Акта сдачи-приема оказанных услуг считается последний день расчетного периода

Заказчик в течение 3-х рабочих дней с момента получения актов обязан подписать данные акты и вернуть один экземпляр подписанного акта Исполнителю не позднее дня их подписания.

11.3. Оплата услуг Заказчиком, работающим с Исполнителем по договору оказания курьерских услуг, производится согласно выставленным Исполнителем счетам и Актам сдачи-приема выполненных работ (услуг) в соответствии с указанными платежными документами.

11.4. Исполнитель оставляет за собой право выставления счетов на предоплату, за услуги по доставке Отправлений, в случае регулярной задержки Заказчиком срока оплаты счетов Исполнителя.

11.5. Счета подлежат оплате Заказчиком в течение 3-х (трех) рабочих дней со дня получения счета. В случае неоплаты счетов в указанный срок, Исполнитель оставляет за собой право начислить пени в размере 0,2% от суммы счета за каждый календарный день задержки оплаты счета.

11.6. Счет может быть опротестован Заказчиком в течение 3-х (трех) рабочих дней со дня его получения. Если по прошествии указанного срока Исполнитель не получил мотивированного отказа по счету, счет считается принятым, согласованным и подлежит оплате в полном размере.

11.7. В случае неоплаты Заказчиком счетов за услуги Исполнителя в течение 10-ти (десять) рабочих дней, с момента предоставления счета и отсутствии мотивированного отказа, Исполнитель в праве приостановить в соответствии со статьей 328 Гражданского кодекса Российской Федерации оказание услуг по Договору до поступления оплаты, а так же в соответствии со статьей 359 Гражданского кодекса Российской Федерации вправе удерживать любое Отправление, переданное для доставки Заказчиком или по его поручению, до тех пор, пока соответствующее обязательство не будет исполнено.

11.8. В случае неоплаты Заказчиком счетов за оказанные услуги, Исполнитель вправе предпринимать любые предусмотренные законодательством меры по взысканию возникшей задолженности, в том числе суммы за оказанные услуги, начисленных штрафных санкций и убытков. Исполнитель вправе привлекать к взысканию задолженности третьих лиц, при этом предоставление информации, необходимой для взыскания задолженности, не является нарушением положений Договора, Регламента и действующего законодательства о раскрытии тайны связи и конфиденциальной информации.

11.9. Не реже, чем один раз в год, для проведения сверки взаиморасчетов Исполнитель направляет Заказчику акт сверки. Заказчик обязуется вернуть подписанный акт сверки в течение 5-ти (пять) рабочих дней после его получения либо предоставить в указанный срок письменный мотивированный отказ от его подписания. В случае неполучения Исполнителем акта сверки либо письменного мотивированного отказа от подписания данного акта от Заказчика, сверка взаиморасчетов по Договору считается принятой Заказчиком.

11.10. В случае необходимости по усмотрению Заказчика, последний оплачивает услуги по Договору путем внесения предварительной оплаты (авансовых платежей) в соответствии с договоренностью.

11.11. Для физических лиц оплата услуг возможна только Отправителем наличными, или по банковской карте.

11.12. Все расчеты между Заказчиком и исполнителем устанавливаются в рублях Российской Федерации.



## **12. Претензионная работа**

12.1. Претензии по утрате/порче Отправления или по качеству оказания услуг принимаются Исполнителем только от Заказчика в срок не более 30-ти (тридцать) календарных дней с момента передачи Отправления к доставке или 10-ти (десять) рабочих дней с момента доставки Отправления, на основании письменной Претензии, оформленной на официальном бланке Заказчика и подписанной лицом, имеющим право подписи. Претензии, поступившие вне указанного срока, Исполнителем не рассматриваются.

12.2. Претензия должна содержать номер накладной Исполнителя, дату передачи Отправления Исполнителю, описание вложения, суть Претензии.

12.3. К Претензии должны прилагаться документы, подтверждающие факт нарушения оказания услуг:

- Акт осмотра Отправления;
- копия накладной Исполнителя;
- документы, подтверждающие фактическую стоимость Отправления (счет, счет фактура, для физических лиц - чек);
- расчёт убытка;
- при необходимости, заключение экспертизы;
- и иные документы, подтверждающие факт нарушения качества оказания услуг Исполнителем и размер понесённых убытков.

12.4. Исполнитель не принимает к рассмотрению Претензии по возмещению убытков по утрате/порче Отправления в случае отсутствия документов, подтверждающих действительную стоимость данного Отправления и описания вложения в накладной Исполнителя.

12.5. Исполнитель оставляет за собой право не рассматривать Претензию по порче или недостатке вложения, если при передаче Отправления Получателю не был составлен соответствующим образом Акт приема-передачи с зафиксированным нарушением, или если не нарушена целостность упаковки (тары) или расхождением веса.

12.6. Исполнитель рассматривает Претензии в течение 30-ти (тридцать) календарных дней с момента предоставления ему всей необходимой документации и предоставляет письменный мотивированный ответ.

12.7. В случае удовлетворения Претензии Заказчика, Исполнитель переводит денежные средства на расчетный счет Заказчика в течение 30-ти (тридцать) календарных дней с момента направления официального письменного ответа.

12.8. В случае частичной утраты/порчи вложения возмещению подлежит часть объявленной стоимости Отправления, определяемая пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе переславшегося вложения (без массы оболочки Отправления).

12.9. Наличие претензий к Исполнителю не дает право Заказчику задерживать оплату услуг или вычитать из нее какую-либо часть. В том случае, если Заказчик не оплатил оказанные услуги, Исполнитель имеет право не рассматривать Претензию.

12.10. Заказчик вправе предъявлять Претензии Исполнителю в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой Отправления только при исполнении им всех необходимых требований, указанных в Договоре и настоящем Регламенте. Несоблюдение таких требований влечет за собой возникновение права Исполнителя на отказ в рассмотрении и удовлетворении такой Претензии.

12.11. В случае нарушения срока доставки Отправления по вине Исполнителя на срок 2 (два) и более рабочих дня, Исполнитель на основании письменной Претензии Заказчика выплачивает Заказчику пени в размере 0,1% от стоимости доставки за каждый день просрочки, но не более фактической стоимости доставки.

12.12. В случае недоставки Отправления по вине Исполнителя, Исполнитель полностью возвращает стоимость данной доставки на основании письменной Претензии Заказчика. При этом возврат Отправления Заказчику осуществляется за счет Исполнителя.

12.13. Требование Заказчика на возмещение косвенных убытков, каков бы не был их характер, Исполнителем не рассматриваются.

12.14. Исполнитель не несёт ответственности в случае если:

12.14.1. Отправление было утрачено/испорчено вследствие обстоятельств неопределимой силы.

12.14.2. Отправление принято и выдано с соблюдением всех требований – отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб), вес при выдаче Отправления соответствует весу, определенному при его приеме.

12.14.3. Факт повреждения упаковки или дефекта Отправления не был зафиксирован (удостоверен) представителем Заказчиком/Получателем и Исполнителем, или третьим лицом, привлеченным Исполнителем для организации доставки, или их уполномоченными представителями, путем составления ими совместно соответствующего акта.

12.14.4. Заказчик/Отправитель передал к доставке Запрещенное к перевозке Отправление, даже если оно принято Исполнителем по ошибке.

12.14.5. Отправление требует особых условий хранения и транспортировки, в том числе определенного температурного режима и Заказчик/Отправитель не согласовал письменно это с Исполнителем.

12.14.6. Утрата, недостача или порча (повреждение) Отправления (его вложения) явились следствием естественной убыли вложения в пределах установленных норм и особых естественных свойств вложения.

12.14.7. Утрата, недостача или порча (повреждение) вложения Отправления явились следствием электрического и магнитного повреждения и уничтожения электронных и фотографических изображений, записей.

12.14.8. Выдача Отправления произошла ненадлежащему Получателю, явившуюся следствием недостоверных или неполных инструкций и указаний Заказчика или ненадлежащего оформления накладной Исполнителя.

12.14.9. Невыполнение обязательств Исполнителя прямо или косвенно является следствием действий властей или ответственных лиц (предоставление Отправления правоохранительным органам для его проверки), забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы.

**Тарифы**

на оказание услуг по доставке отправлений по г. Кирову и Кировской области

В стоимость основных типов Курьерских услуг входит:

- Забор груза у отправителя
- Посещение Курьером 1 (одного) адреса в пределах г. Кирова
- 10-15 мин. ожидания курьером

**Доставка «День в день»**

Доставка отправлений «День в день» выполняется в течение дня с момента размещения заявки Клиентом. Заявки принимаются посредством телефонной, электронной связи, либо путем размещения заявки на сайте: [копейка43.рф](http://копейка43.рф) или в личном кабинете. Клиент в любой момент может узнать, где его Отправление: операторы дадут точную информацию о том, где Отправление сейчас и через какое время оно будет у Получателя, либо можно узнать самостоятельно на сайте [копейка43.рф](http://копейка43.рф).

Услуга предоставляется, как юридическим, так и физическим лицам.

Забор заказа у Отправителя – 90 руб.

Тарифы указаны для отправлений весом до 1кг, каждый последующий 1кг – +10 руб.

Режим доставки	Время подачи заявки	В пределах г. Кирова (зона 1)	В пределах г. Кирова (зона 2)
Экспресс (в течении дня, до 1 кг)	До 12.00	110 руб	200
Срочная (в течении 3 часов, до 1 кг)	До 15.00	160 руб	260
Сверхсрочная (в течении 1,5 часов до 1 кг)	До 17.00	210 руб	300

Доставка посылок по области оплачивается исходя из стоимости 30 руб. за один км пути до места назначения.

*Отправления доставляются в день получения заявки при условии своевременной подачи заявки.*

*Доставка к определенному времени тарифицируется как доставка в режиме «Сверхсрочная».*

*Упаковка посылки производится силами отправителя и в упаковку отправителя.*

*При ее отсутствии курьер запечатывает посылку в свою упаковку, которая оплачивается отдельно, согласно дополнительным услугам.*

**Дополнительные услуги и сборы:**

- Доставка на следующий день или в любой другой день после получения заказа – скидка 50 руб.
- Хранение груза на складе более 7 дней – 50 руб./день.
- Ложный вызов – 160 руб.
- Возврат груза по городу – 160 руб.
- Доставка в вечернее время согласовывается с оператором – +50 руб. к основному заказу.
- Доставка в воскресенье и праздничные дни – + 50 руб. к основному тарифу.
- Ожидание курьером – 15 минут бесплатно, а затем +50 руб. за каждые дополнительные 15 минут.
- Отправка/ получение отправления в транспортной компании - + 150 руб.
- Подъем грузов весом более 10 кг на этаж – 20 руб/этаж.
- Прием наличных (для ИМ) – 1,9% от суммы, но не менее 40 руб. за отправление
- Эквайринг (для ИМ) – 2,5 %, но не менее 30 руб. за отправление.

- Объявленная ценность (для ИМ) – 0,5 % от оценочной стоимости.
- Упаковка и упаковочный материал:

Упаковка	Цена
Конверт почтовый	2 руб/шт
Конверт А4 бумажный	9 руб/шт
Конверт А4 полиэтилен	9 руб/шт
Файл А4(полиэтилен)	3 руб/шт
Сейф-пакет (полиэтилен)	11 руб/шт
Сейф-пакет А4, А3	10 руб/шт
Пакет с ручками	30 руб/шт
Упаковка в пленку-стрейч	10 руб/отправл
Пупырчатая пленка	40 руб/пог.м

#### **Адресная доставка документов по городу**

КС «Копейка» предлагает индивидуальные условия сотрудничества для новых и постоянных клиентов, как для юридических, так и физических лиц. Мы рассчитаем и подберем оптимальный пакет услуг исходя из объема заказов и предложим максимально удобные и выгодные решения для вашего документооборота.

Мы доставим ваши документы в срок! А вы в режиме онлайн сможете отследить статус вашего заказа.

Режим доставки	Время подачи заявки	В пределах г. Кирова (зона 1)	В пределах г. Кирова (зона 2)
Лайт (в течении 2-4 рабочих дней письмо)	До 15.00	40 руб/шт	80
Базовая (на следующий день, до 0,5 кг)	До 15.00	70 руб/шт	110
Премиум (в день отправки, до 0,5 кг)	До 12.00 текущего дня	200 руб/шт	240

Каждые последующие 100 грамм веса – 20 руб  
 Обратная доставка 50% от стоимости отправки  
 Забор со склада отправителя – 100 руб.  
 Упаковка в конверты – 2 руб/шт

#### **Аренда курьера**

*Это выгодно!*

Вы существенно экономите, оплачивая лишь оговоренный набор задач.

В зависимости от объема работы возможен заказ курьера на один день или на длительный период.

Если нанять курьера в КС «Копейка», его не придется трудоустраивать по ТК и платить налоги – достаточно подписать договор подряда.

В ваше распоряжение поступает ответственный специалист, который отлично знает город и не требует обучения.

*Кому будет полезен этот сервис:*

Курьерская доставка для интернет-магазинов – дешевый способ организовать адресный развоз товаров покупателям;

Такие предприятия как пекарни и кондитерские, кафе, смогут оперативно распространять свежеспеченную и приготовленную продукцию.

Для организаций аренда нашего курьера – это возможность быстро, в обход почты, обмениваться документами.

*Стоимость аренды курьера на легковом автомобиле – 500 руб/час.*

*Услуги по кассовому обслуживанию оплачиваются дополнительно.*