

Утверждены согласно Приказа №4
от 28.08.2013 генеральным директором
ООО «ГЕРМЕС Экспресс»
Акимовым В.А.



Акимов В.А
29.08.2013

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ООО «ГЕРМЕС Экспресс»**

Москва, 2013

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Исполнитель**» - ООО «ГЕРМЕС Экспресс»;

«**Заказчик**» - отправитель, получатель, предъявитель данной накладной, собственник Отправления или другое лицо, которое имеет права на данное Отправление;

«**Отправитель**» - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), Ф.И.О. которого внесено в графу "Ф.И.О. отправителя" накладной ГЕРМЕС Экспресс; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частного лица, действующего в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), Ф.И.О. которого внесено в графу "Ф.И.О. отправителя" накладной ГЕРМЕС Экспресс.

«**Получатель**» - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), Ф.И.О. которого внесено в графу "Ф.И.О. получателя" накладной ГЕРМЕС Экспресс; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частное лицо, действующее в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), Ф.И.О. которого внесено в графу "Ф.И.О. получателя" накладной ГЕРМЕС Экспресс.

«**Доставка**» - означает весь комплекс действий, работ, услуг, осуществляемых Исполнителем в связи с доставкой Отправлений;

«**Отправление**» - означает конверт, документ, пакет, посылку или любой другой груз/товар, который передан для доставки ГЕРМЕС Экспресс по данной накладной и перевозимые по одной накладной;

«**Объявленная ценность**» - заявленная Клиентом при отправке стоимость вложения Отправления, указанная в Накладной и (или) иным способом или в ином документе, установленном договором, при этом сумма оценки не должна превышать реальную стоимость вложимого.

«**Накладная**» - установленная Исполнителем форма сопроводительного документа, оформляемого при осуществлении доставки.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Исполнитель осуществляет свою деятельность, руководствуясь условиями настоящих Правил. Правила обязательны, к исполнению сотрудниками Заказчика и Исполнителя, в том числе Отправителя и Получателя и являются неотъемлемой частью Договора на оказание курьерских услуг.

1.2. Заказчик гарантирует, что он уполномочен выполнять условия настоящих Правил, также от имени третьих лиц и освобождает Исполнителя от претензий, которые могут возникнуть в результате нарушения этих гарантий.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя услуг любым из следующих способов:

- приложения к Договору оказания услуг;
- вручения Потребителю услуг при заключении Договора оказания услуг в печатном виде или переданы посредством электронной связи;
- размещения на сайте www.hsexpress.ru

1.4. Исполнитель осуществляет курьерскую доставку Отправлений в пределах города Москвы и Московской области в соответствии с ценами и сроками, установленными в его Тарифах и Правилах, либо в соответствии с другими предварительно оговоренными условиями.

1.5. Настоящие Правила могут быть изменены ГЕРМЕС Экспресс в одностороннем порядке. Действующие Правила, а также действующие Тарифы размещаются на сайте www.hsexpress.ru.

1.6. Курьерская служба Исполнителя работает в рабочие дни (с понедельника по пятницу). В выходные и праздничные дни – в ограниченном режиме. Возможность и сроки доставки корреспонденции в выходные и праздничные дни, установленные Правительством РФ, а также во внерабочее время оговаривается специально.

1.7. Отправление, предназначенное для доставки по одной накладной по маршруту «отправитель - получатель», рассматривается как одна единица доставки.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА И ПРИЁМА ОТПРАВЛЕНИЙ

2.1. Заказы на прием Отправлений Исполнителю осуществляются по телефону (+7 (495) 502-20-13; +7 (499) 394-04-66) или через сайт (www.hsexpress.ru). При оформлении заказа через сайт оператор курьерской службы связывается с Заказчиком и подтверждает принятие заказа к исполнению. Без подтверждения заказа по телефону заявка не считается принятой к исполнению (если иное не определено Договором).

2.2. Время приезда курьера для приема Отправлений составляет не более двух часов с момента принятия заказа.

2.3. Отправления принимаются к доставке в закрытом виде, в упаковке Исполнителя. Заказчик полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления, достаточную для его безопасной транспортировки традиционными способами. Исполнитель не отвечает за повреждение и утерю вложения, вызванные его неправильной упаковкой.

2.4. Вес отправки одного места категории «документы» не должен превышать 2 кг и занимать объем стандартного конверта Исполнителя, достаточный, для его безопасной транспортировки. Вес отправки одного неделимого места категории «не документы» не должен превышать 31,5 кг. Такие Отправления принимаются только в упаковке Заказчика.

2.5. Объемный вес отправления рассчитывается по следующей формуле:

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

2.6. В случае если объемный вес превышает физический, стоимость доставки рассчитывается согласно объемному весу Отправления.

2.7. При отправке 3-х и более Отправлений Заказчик передает Исполнителю Отправления по Реестру, в котором указаны: номера накладных, общее количество Отправлений, дата, время, должность и подпись уполномоченного лица

Заказчика с расшифровкой. Курьер проверяет соответствие данных Реестра с предоставленным Заказчиком и расписывается в Реестре от имени Исполнителя в получении Отправлений, указав дату, время и ФИО. Наличие подписи курьера в Реестре означает, что в момент подписания ответственность Заказчика по доставке и хранению Отправлений переходит к Исполнителю.

2.8. Прием Отправлений и доставка осуществляется по рабочим дням с 9 до 18 часов, на основании фирменной накладной Исполнителя, имеющей уникальный номер, а так же после 18:00, если была выбрана дополнительная опция «После 18:00» (подробнее см. раздел режимы доставки). Помимо электронных форматов накладной стороны могут использовать типографский формат накладной Исполнителя установленного вида. Исполнитель оставляет за собой право видоизменять/дополнять данный формат Накладной.

(495) 518 14 13
(499) 394 04 66
www.hsexpress.ru



XX-XX-XXXXXX

ГЕРМЕС ЭКСПРЕСС

Дата / /		Время	
Отправитель / Sender			
Код отправителя / Sender's code		Ф.И.О. отправителя / Sender's name	
Компания / Company		Телефон / Phone	
Город / City		Адрес / Address	
Примечание отправителя / Sender's reference			
<input type="checkbox"/> Только документы / Documents only		Описание вложения / Description of contents	
<input type="checkbox"/> SMS оповещение / SMS notification		+ 7	
Получатель / Receiver			
Код получателя / Receiver's code		Ф.И.О. получателя / Receiver's name	
Компания / Company		Телефон / Phone	
Город / City		Адрес / Address	
Описание отправления / Shipment details			
Количество мест / Pieces		Вес (кг) / Weight	
Режим доставки / Services		Дополнительные Опции / Options	
<input type="checkbox"/> «Супер-экспресс» <input type="checkbox"/> Экспресс «Сегодня» <input type="checkbox"/> Экспресс «Завтра» <input type="checkbox"/> Эконом		<input type="checkbox"/> Турецкая <input type="checkbox"/> Весом 1800 <input type="checkbox"/> Лишь в руки	
Информация об оплате / Payment information			
Объявленная ценность / Declared value		Основной тариф	
Оплата / Payment		Дополнительный сбор за ценность	
<input type="checkbox"/> Отправителем / Sender <input type="checkbox"/> Получателем / Receiver <input type="checkbox"/> 3-й стороной / 3rd party		Сбор за опцию	
Код плательщика / Payer's code		Сумма платежа	
<input type="checkbox"/> По счету / Invoice <input type="checkbox"/> Наличными / Cash			
Прием отправления / Acceptance			
Подпись сотрудника / No		Я подтверждаю, что отправление не содержит предметы, запрещенные к перевозке. Обернуть соблюдать правила, вложенные на сайте компании www.hsexpress.ru.	
Примечания экспедитора		Подпись отправителя / Sender's signature	
Подтверждение доставки / Proof of delivery			
Ф.И.О. получателя / Receiver's name		Я подтверждаю, что отправление доставлено в ручном и электронном виде. Без внесения поправочной отметки, указанная информация не будет считаться действительной.	
Должность / Position		Подпись получателя / Receiver's signature	
Дата / Date		Время / Time	
/ /		No	
		Место для печати и штампа	

ОРИГИНАЛ ГЕРМЕС ЭКСПРЕСС

Заказчик несет ответственность за полные и разборчиво написанные адресные данные получателя в накладной.

2.9. В случае ложного вызова курьера (указан неверный адрес выполнения заказа, Отправление не готово к прибытию курьера, отказ отправителя в передаче Отправления, фактический вес/объем Отправления завышен и не соответствует возможностям прибывшего курьера, отказ Отправителя от подписи в накладной), когда выполнение заказа невозможно в установленные сроки, Исполнитель выставляет Заказчику стоимость ложного выезда курьера в общий счет за месяц. Стоимость за "ложный заказ" устанавливается действующими тарифами Исполнителя.

2.10. О любых изменениях в заказе (в том числе и его аннулировании) Заказчик обязан дополнительно известить курьерскую службу Исполнителя, в противном случае претензии Заказчика по такому заказу не рассматриваются. Информация об отказе фиксируется курьерской службой в базе заказов.

2.11. Прием заказа и прибытие курьера к отправителю предполагает, что отправитель ознакомлен с настоящими Правилами оказания услуг Исполнителя, порядком заполнения накладной и ответственностью сторон. В случаях, когда Заказчик делает заказ Исполнителю на забор Отправления у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.

3. РЕЖИМЫ ДОСТАВКИ

3.1. Нижеприведенная таблица определяет время приема заказов, срок приезда курьера, срок доставки заказа по конкретной услуге ГЕРМЕС Экспресс:

Услуга	Прием заказа*	Приезд курьера	Доставка
"Супер-Экспресс"	с 9:00 до 15:00	В течение 1-2 часов	В течение 1-2 часов после приезда курьера
"Экспресс-Сегодня"	с 9:00 до 12:00	В течение дня	В течение дня
"Экспресс-Завтра"	с 9:00 до 15:00	В течение дня	На следующий день
"Эконом"	с 9:00 до 15:00	В течение дня	В течение 2-3 рабочих дней

*- Данное время указано для приезда курьера в день заказа. Для вызова курьера на следующий рабочий день, заявки принимаются по всем тарифам до 18:00.

3.2. ГЕРМЕС Экспресс оказывает следующие **дополнительные услуги (Далее – Опции):**

- ✓ **СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ** – отправка СМС-сообщения на указанный Заказчиком телефонный номер. Телефонный номер указывается в специальном поле на накладной/сайте компании.
- ✓ **Доставка лично в руки** – доставка Отправления Исполнителем получателю Отправления лично в руки получателю. Исполнитель убеждается в личности получателя путем предъявления получателем документа, удостоверяющего личность получателя. Документом, удостоверяющим личность, может являться паспортом гражданина страны, или водительское удостоверение. По согласованию с заказчиком, документом, удостоверяющим личность, может служить любой документ, на котором присутствует фотография получателя и его ФИО.
- ✓ **ТУДА-ОБРАТНО** – доставка Отправления Исполнителем получателю Отправлению, и возврат Исполнителя от получателя к отправителю. Срок и время возврата Отправления согласовывается индивидуально.
- ✓ **Доставка «После 18:00»** - Если заказ на текущий день поступил после 16:00 в рамках услуг «ЭКСПРЕСС-СЕГОДНЯ» или «СУПЕР-ЭКСПРЕСС», по желанию Заказчика Отправление может быть доставлено в течение дня до 21:00. Заказчик обязуется согласовать с получателем место и время передачи Отправления от Исполнителя к получателю.

3.3. Отправление может быть вручено получателю или его доверенному лицу только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы в Доставочном листе курьера Исполнителя и в накладной, указав дату и время получения Отправления, разборчиво свою фамилию и подпись. Наличие подписи получателя означает, что в момент подписания ответственность Исполнителя прекратилась.

3.4. При приеме Отправлений, время ожидания на адресе отправителя или получателя составляет не более 10 минут (исключением составляет ожидание курьера на адресе получателя, при условии, что Заказчик воспользовался опцией «Туда-Обратно»). Дополнительное время ожидания курьером подтверждается подписью представителя Заказчика (с указанием времени ожидания курьера) в Листе заказов, и может являться основанием для выставления штрафных санкций Заказчику со стороны Исполнителя. Величина штрафных санкций отражена в действующих тарифах. При этом максимальное время ожидания курьера не может превышать 1 часа.

3.5. В случае отсутствия получателя по адресу, указанному в накладной в обозначенное в Регламенте время доставки, либо некорректно указанного адреса Получателя Отправление возвращается курьером в офис Исполнителя с уведомлением об этом Получателя. Условия получения/вручения/возврата таких Отправлений оговариваются дополнительно. Повторная доставка является платной. Стоимость услуги отражена в действующих тарифах.

3.6. Курьерская служба не несет ответственности за отказ адресата от получения предназначенного ему Отправления. Заказчик признает, что доставка такого Отправления считается выполненной и освобождает Исполнителя от претензий.

3.7. Отказ получателя подтвердить получение Отправления своей подписью в Доставочном листе приравнивается к отказу адресата от получения, предназначенного ему Отправления.

3.8. Исполнитель не несет ответственности за отсутствие отправителя и получателя по предоставленным Отправителем или Заказчиком адресам.

4. ОПЛАТА УСЛУГ

4.1. Оплата услуг может осуществляться отправителем, получателем, третьей стороной. Заказчик может выступать в качестве любой из этих сторон.

4.2. Оплата услуг Заказчиком производится в форме авансового платежа или согласно выставленным Исполнителем счетам и Актам приема - сдачи оказанных услуг в соответствии с указанными платежными реквизитами. Счета выставляются в рублях.

4.3. Счета за оказанные услуги выставляются не чаще 2 раз в месяц и включают все накладные, принятые к перевозке за отчетный период. Отчетный период - период с 1 по 15 число включительно и с 16 по последний календарный день месяца или период с 1 по последний календарный день месяца. Критерием для включения накладной в счет является дата забора Отправления от Заказчика/отправителя. Детализация счета содержит стоимость услуг доставки и страхования по каждой накладной, данные по Отправлению и участникам перевозки, а также поле для особых отметок клиента.

4.4. Счет может быть опротестован Заказчиком в течение 5 рабочих дней со дня его получения. Если по прошествии указанного срока претензии по счету не поступили, счет считается принятым и согласованным и подлежит оплате в полном размере.

4.5. Счета подлежат оплате Заказчиком в течение 5 рабочих дней со дня получения счета. В случае неоплаты счетов в указанный срок, Исполнитель оставляет за собой право начислить пени в размере 0,1% от суммы счета за каждый рабочий день задержки оплаты счета и задерживать Отправление до погашения задолженности Заказчиком.

4.6. Оплата услуг может быть произведена наличными до/в момент передачи Отправления курьеру на основе соответствующих сопроводительных документов.

4.7. Безналичная форма оплаты предусмотрена для всех Клиентов, независимо от того является ли он физическим или юридическим лицом. В этом случае Клиент может присоединиться к условиям Публичной оферты (ацептировать) или подписать бумажную форму Договора с ГЕРМЕС Экспресс.

4.8. В случае неоплаты счета в указанный срок Исполнитель предоставляет Заказчику письменное уведомление о долговых обязательствах, после чего Исполнитель вправе произвести задержку Отправления и приостановить оказание услуг по договору до погашения задолженности Заказчиком.

4.9. Заказчик несет полную ответственность за использование другими лицами своего клиентского номера (номера договора) для оплаты перевозки.

4.10. Акт приема-сдачи оказанных услуг Заказчик обязуется подписать в течение 10 дней с момента предъявления акта. По истечении указанного срока акт приема-сдачи оказанных услуг считается утвержденным по умолчанию, если от Заказчика не поступили возражения в письменной форме.

4.11. Ответственность Исполнителя составляет 0,1% от стоимости перевозки за каждый рабочий день просрочки.

4.12. Исполнитель вправе производить индексацию тарифов на услуги самостоятельно без согласования с Заказчиком. Индексация может проводиться не чаще двух раз в год и не должна превышать индекса потребительских цен, опубликованного Росстатом за предыдущий период, прошедший с момента последней индексации тарифов Исполнителем. Исполнитель обязуется известить Заказчика о проведении индексации не позднее, чем за 30 календарных дней до введения в действие новых тарифов.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Переадресация (изменение адреса доставки на другой адрес) является платной. Стоимость услуги отражена в действующих Тарифах.

5.2. Все Доставочные документы с подписью Получателя являются собственностью Исполнителя и Заказчику не передаются. По требованию Заказчика ему могут быть предоставлены электронные копии Доставочных документов, либо к/копии, заверенные печатью Исполнителя. Стоимость таких услуг отражена в действующих Тарифах.

5.3. Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнителю Отправление, запрещенное к перевозке (Список представлен в Федеральном Законе РФ «О почтовой связи»), освобождает Исполнителя от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки Исполнителя, связанные с этим, даже если они были приняты Заказчиком для доставки ошибочно.

5.4. Вся ответственность за увеличение сроков доставки или расходов по доставке, недоставку, повреждение или утерю Отправления, вызванных недобросовестностью Заказчика либо несоблюдением им его обязательств по настоящим Правилам, возлагается на Заказчика.

5.5. Выбор маршрута следования Отправления, способа и средств доставки является исключительно компетенцией Исполнителя, если стороны не предусмотрели иное.

5.6. В случае задержки или недоставки Отправления по вине Исполнителя он полностью возвращает Заказчику стоимость доставки данного Отправления в размере, не превышающем объявленную ценность Отправления, но не возмещает убытки Заказчика, прямо или косвенно связанные с задержкой либо недоставкой Отправления.

5.7. За доставку Отправлений с объявленной ценностью более 3000 руб. взимается дополнительная плата, отраженная в действующих Тарифах

5.8. В случае, если Заказчик отправления отказывается от его доставки, возврат отправления осуществляется на платной основе, плата взимается в соответствии тарифу «Экспресс-сегодня».

5.9. Исполнитель имеет право предоставить Отправление правоохранительным органам для его проверки и не несет ответственности за задержку, недоставку, изъятие, а также за любые повреждения Отправления в результате подобных проверок.

5.10. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием действий властей или ответственных лиц, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы.

5.11. Курьеры не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиком, делать заявления от имени Исполнителя и принимать устные претензии Заказчика или получателя. Любые отношения Заказчика с Исполнителем строятся на телефонном и/или факсимильном общении с ответственным (уполномоченным) сотрудником Исполнителя и обмене официальными документами.

5.12. Любые претензии, предъявляемые Исполнителю, должны излагаться в письменном виде. Исполнитель не принимает к рассмотрению претензии, полученные по истечении пятнадцати рабочих дней со дня исполнения заявки.

5.13. Наличие претензий к Исполнителю не дает право Заказчику задерживать оплату услуг или вычитать из нее какую-либо часть.

5.14. Цены на услуги Исполнителя отражены в действующих Тарифах. Цены указаны в Рублях. Каждая цена предусматривает доставку одной единицы Отправления по одному адресу, либо одну процедуру. Цены указаны с учетом НДС.