

**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ДОСТАВКЕ ОТПРАВЛЕНИЙ.**
(утверждены Приказом Генерального директора ООО «МЛЭКС» от)

Настоящие Правила оказания услуг по доставке экспресс-отправлений (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора № _____ от « ____ » _____ 20__ г. (далее – Договор) и регулируют отношения между ООО «МЛЭКС» (далее – Исполнитель) и Клиентом, возникающие в процессе оказания услуг по вышеуказанному Договору.

Клиент берет на себя обязательство следовать условиям и требованиям настоящих Правил.

1. Общая информация.

1.1. ООО «МЛЭКС», является компанией, оказывающей услуги по доставке документов, посылок и грузов по территории России и других государств.

1.2. Деятельность компании «МЛЭКС» осуществляется в соответствии с нормативными Актами Правительства России, Правилами оказания экспедиционных услуг и международными соглашениями.

1.3. Центральный офис ООО «МЛЭКС» в Москве.

1.4. Общее количество обслуживаемых городов и населённых пунктов более 18 000.

2. Услуги предоставляемые Исполнителем в рамках настоящего договора.

2.1. Курьерская доставка.

2.1.1. Международная курьерская доставка

2.1.2. Эконом доставка почты по России

2.1.3. Экспресс доставка почты по России

2.1.4. Эконом доставка корреспонденции по г. Москве и Московской области

2.1.5. Экспресс доставка корреспонденции по г. Москве и Московской области

2.1.6. Сверхсрочная доставка корреспонденции г. Москве и Московской области

2.2. Доставка сборных грузов по России.

2.2.1. Эконом доставка грузов по России

2.2.2. Экспресс доставка грузов по России

2.2.3. Эконом доставка грузов по Москве и Московской области

2.2.4. Экспресс доставка грузов по Москве и Московской области

2.3. Экспедиторские услуги связанные с перевозкой грузов полными транспортными средствами (автомобилями, контейнерами, вагонами, самолётами и др) по России и международных сообщениях оговариваются отдельным договором или Поручением экспедитору оформленным в письменном виде..

2.4. Экспедиторские услуги связанные с перевозкой сборных грузов в международных сообщениях оговариваются отдельным договором или Поручением экспедитору оформленным в письменном виде.

3. Общие положения.

3.1. К доставке принимаются экспресс-отправления весом до 20 (двадцати) кг., с габаритами, не превышающими 330 (триста тридцать) см. в объёме или по сумме трех измерений (длина + высота + ширина < 330 см.). Доставка экспресс-отправлений с весом или габаритами превышающими вышеуказанные (крупногабаритные и тяжеловесные экспресс-отправления) осуществляется Исполнителем при наличии такой возможности и при условии взаимного согласования Сторонами такой доставки.

Доставка крупногабаритных и тяжеловесных экспресс-отправлений для всех режимов доставки, кроме «эконом доставки» по России:

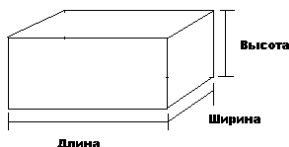
- Крупногабаритным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором сумма трех измерений хотя бы одного места превышают 280см.
- Тяжеловесным экспресс-отправлением считается экспресс-отправление, в котором вес хотя бы одного места равен или превышает 80кг.

Доставка крупногабаритных и тяжеловесных экспресс-отправлений для режима доставки «эконом доставки» по России:

- Крупногабаритным экспресс-отправлением считается посылка (груз), в котором сумма трех измерений равна или превышает 300см.
- Тяжеловесным экспресс-отправлением считается посылка (груз), в котором вес хотя бы одного места превышает 100кг.

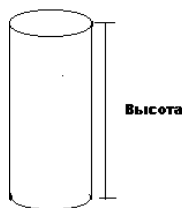
Стоимость доставки негабаритных и тяжеловесных экспресс-отправлений определяется согласно тарифов, определяемых согласно приложений к действующим договорам с коэффициентом 1,3.

3.2. Расчет стоимости доставки производится по фактическому значению физического веса экспресс-отправления с упаковкой. Если объемный вес экспресс-отправления превышает вес физический, то для целей расчета стоимости доставки экспресс-отправления принимается его объемный вес. Объемный вес экспресс-отправления рассчитывается исходя из размеров его упаковки по формуле:



Для коробки:

$$\frac{\text{Длина (см)} \times \text{ширина (см)} \times \text{высота(см)}}{5000} = \text{объемный вес (кг)}$$



Для рулона: $\frac{\text{Площадь круга (см}^2\text{)} \times \text{Высота (см)}}{5000} = \text{объемный вес (кг)}$

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

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

При подготовке экспресс-отправления к доставке Исполнитель вправе произвести проверку соответствия веса, указанного Клиентом (отправителем) в адресном бланке (накладной), фактическим значениям веса физического и объемного, при этом Исполнитель имеет право по результатам контрольной проверки внести в адресный бланк (накладную) соответствующие изменения веса. Исполнитель обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Клиента о выявленных расхождениях в весе и отразить данную информацию в счете на оплату в разделе «примечание». Если Клиент (отправитель) не согласен с корректировкой веса, он обязан незамедлительно посредством электронной почты известить Исполнителя о своих возражениях, при этом Исполнитель вправе задержать отpravку или доставку экспресс-отправления до согласования с Клиентом такой корректировки. В случае, если в течение 3 (трех) часов с момента получения уведомления Клиент не направит в адрес Исполнителя возражений по факту корректировки веса экспресс-отправления, такая корректировка веса считается Клиентом согласованной.

Доставка экспресс-отправлений осуществляется Исполнителем в сроки, установленные условиями Договора и Приложений к нему.

Сроки доставки экспресс-отправлений начинают исчисляться на следующий рабочий день с момента фактического приема экспресс-отправлений от Клиента (отправителя).

Точкой отсчета срока доставки экспресс-отправлений в пределах г. Москвы считается время приема отправления, указанное Клиентом (отправителем) в адресном бланке (накладной).

4. Процедура приема экспресс-отправлений к доставке

4.1. Оформление заказа

4.1.1. Для размещения заказа на вызов курьера и последующую доставку экспресс-отправлений Клиент обязан обратиться в диспетчерскую службу Исполнителя с информацией: наименование Клиента, 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 Клиента.

Каждому заказу на вызов курьера Исполнитель присваивает индивидуальный номер.

4.1.2. Заказ на вызов курьера Исполнителя для приема экспресс-отправлений от Клиента в г. Москве осуществляется по телефонам:

(495) 646-81-43 – для оформления заказов для доставки по Москве. При этом:

- заказ оформляется с 09-00 до 12-00 в случае, если экспресс-отправление надо принять от Клиента и доставить получателю в этот же день;
- заказ оформляется с 09-00 до 18-00 в случае, когда экспресс-отправление необходимо принять от Клиента и доставить получателю на следующий день.

(495) 646-81-43- оформление заказов с доставкой по России, странам СНГ и всему миру;

- вызов курьера с 09-00 до 15-00 в случае, когда отправление надо принять от Клиента в этот же день;
- вызов курьера с 09-00 до 18-00 в случае, когда отправление необходимо принять от Клиента на следующий день.

4.1.3. Если у Клиента имеются в наличии адресные бланки (накладные) Исполнителя, то они должны быть заполнены к приезду курьера. В случае отсутствия у Клиента адресных бланков (накладных) или необходимых упаковочных материалов (конвертов или пакетов), то по просьбе Клиента их предоставляет курьер. Клиент может сделать заказ на предоставление расходных материалов для последующих отправлений по телефону: (495) 646-81-43.

4.1.4. По вопросам доупаковки экспресс-отправлений силами Исполнителя, либо доставки крупногабаритных или нестандартных экспресс-отправлений, Клиенту необходимо обращаться в Клиентский отдел по тел.: (495) 646-81-43.

2.1.5. Заказ на прием экспресс-отправлений от Клиентов территориально расположенных в г. Москве принимается по тел.: (495) 646-81-43. В заказе обязательно указывается полный адрес отправителя, контактный телефон, ответственное лицо и вес экспресс-отправления. Прием таких экспресс-отправлений осуществляется Исполнителем в срок не менее 3 (трех) часов с момента получения заказа от Клиента.

4.1.6. Заказ на прием экспресс-отправлений в иных городах РФ (не в г. Москве) и СНГ, принимается Клиентским отделом по тел.: (495) 646-81-43 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, Клиент обязан заблаговременно обеспечить отправителя такой доверенностью.

4.1.7. Клиент обязан незамедлительно извещать Исполнителя о любых изменениях в заказе.

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

4.1.9. Информация о контактных данных региональных представителей Исполнителя размещена на сайте www.galaxylogistics.ru

4.2. Прием экспресс-отправлений

4.2.1. Клиент обязан подготовить экспресс-отправление непосредственно к приезду курьера Исполнителя. Время ожидания курьера не может превышать более 10 минут.

4.2.2. Клиент (отправитель) обязан собственноручно и в полном соответствии с порядком, предусмотренным настоящим Договором, заполнить соответствующие разделы адресных бланков (накладных) и, при необходимости, приложить сопроводительные документы. Курьер(Экспедитор) Исполнителя не имеет права заполнять эти разделы сопроводительных документов.

4.2. Требования к упаковке

4.2.1. Исполнитель принимает экспресс-отправления от Клиента (отправителя) в упакованном виде по количеству мест, заявленному Клиентом в адресном бланке (накладной) Исполнителя. При приеме экспресс-отправлений сотрудник Исполнителя в присутствии Клиента (отправителя) обязан промаркировать каждое место экспресс-отправления в соответствии с номером заказа и количеством мест.

4.2.2. Клиент (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.

4.2.3. Экспресс-отправления должны быть запечатаны Клиентом (отправителем). Исполнитель принимает экспресс-отправления от Клиента (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 Клиента (отправителя).

4.2.4. По запросу Клиента (отправителя) Исполнитель может предоставить бесплатную фирменную упаковку для отправок документов по России, СНГ и Миру:

- «Фирменный конверт» предназначенный для упаковки отправок 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 отправок с бумажными носителями и мелкогабаритными грузами весом до 5 (пяти) кг. и максимальными габаритами 370ммx410мм. Фирменный пакет имеет уникальный номер, который Клиент (отправитель) по желанию может внести адресный бланк (накладную) в графу «номер пакета».

4.2.5. Для упаковки иных, не предусмотренных п. 2.3.4. настоящих Правил экспресс-отправлений, Клиент (отправитель) использует собственный упаковочный материал.

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

4.3. Ограничения в приеме к доставке

4.3.1. Клиенту (отправителю) 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 РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты);

- документы удостоверяющие личность (оригиналы);

- 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.

2) Международные экспресс-отправления:

- паспорта или иные документы, подтверждающие личность, трудовые книжки, военные билеты;

- 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;

- личные вещи, а именно:

драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них; бижутерия; цветные и черные металлы, изделия из них; образцы зерновых и других растительных культур, цветы; животные и их шкуры; художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, предметы декоративно-прикладного творчества); прах; книги, изданные до 1961 г.; энциклопедии и словари, изданные в СССР и РФ; географические карты; чертежи; спецификации; схемы монтажа оборудования; навигационные карты; текстильные изделия; изделия из дерева (кроме карандашей); изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь/ и т. д.); табачные изделия; продукты питания, напитки; медикаменты и медицинские товары; косметика и парфюмерия; батарейки, аккумуляторы, блоки питания; компьютеры, оргтехника и их комплектующие; платы; компакт диски с записью программного обеспечения и базами данных; видеокассеты Betacam; телефоны, часы, различные механизмы; порнографические материалы, другие материалы, унижающие человеческое достоинство.

4.3.2. Исполнитель не осуществляет прием и доставку экспресс-отправлений адресованных на А/Я, «до востребования», в воинские части, исправительные учреждения, а так же доставку в адрес юридического лица конкретно поименованным физическим лицам или представителям юридического лица. 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.

4.4. Прием экспресс-отправлений с пересчетом вложения

4.4.1. При необходимости приема подлежащих вложению в экспресс-отправления материальных ценностей «по пересчету», сотрудник Исполнителя совместно с представителем Клиента (отправителя) оформляют Акт приема-передачи, по которому сотрудник Исполнителя принимает данные материальные ценности от Клиента (отправителя) и сдает их на склад Исполнителя для дальнейшей обработки и доставки.

В случае если материальные ценности подлежат дальнейшей сортировке, Клиент помимо Акта приема-передачи предоставляет Список отправляемого в каждый пункт назначения. В соответствии с этим Списком происходит сортировка и упаковка на складе Исполнителя. После того, как экспресс-отправление подготовлено к отправке, сотрудник Исполнителя к каждому сформированному экспресс-отправлению прилагает Перечень вложения. Стоимость данной услуги не входит в тарифы Исполнителя и оплачивается Клиентом (отправителем) отдельно.

4.5. Право досмотра

4.5.1. Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе досмотреть любое принимаемое к доставке экспресс-отправление, если у него возникнет предположение о наличии в нем запрещенных к пересылке предметов. При этом вскрытие экспресс-отправления производится Клиентом (отправителем) в присутствии сотрудника Исполнителя. После досмотра сотрудник Исполнителя принимает экспресс-отправление от Клиента (отправителя) только в запечатанном виде.

При необходимости, сотрудник Исполнителя может потребовать от Клиента (отправителя) предоставления дополнительных документов, свидетельствующих о характере и свойствах вложения экспресс-отправления: сертификаты, лицензии, гарантийные письма и др.

5. Доставка экспресс-отправлений

5.1. Осуществление доставки

5.1.1. Исполнитель осуществляет доставку экспресс-отправлений по принципу «от двери до двери» по адресу, указанному в адресном бланке (накладной).

5.1.2. Экспресс-отправления доставляются по рабочим дням с 9-00 до 18-00 часов. Сроки доставки по частным адресам могут быть увеличены. Возможность доставки в иное время (праздничный, выходной день и т. п.) предварительно согласовывается с Клиентским отделом Исполнителя.

5.1.3. В случае если Исполнитель по независящим от него причинам не смог осуществить доставку с первого раза, повторная доставка экспресс-отправления осуществляется Исполнителем без взимания с Клиента (отправителя) дополнительной платы.

5.1.4. В случае неосуществленной доставки (не по вине Исполнителя) на территории России отправление может быть:

1. По получении соответствующего указания возвращено отправителю - возврат экспресс-отправления осуществляется по тарифу «за доставку»;

2. По указанию Клиента (отправителя) доставлено по новому адресу (переадресация).

При переадресации экспресс-отправления по Москве, Московской области или в пределах одного и того же населенного пункта или города РФ с Клиента (отправителя) взимается тариф, предусмотренный условиями Договора.

В случае переадресации экспресс-отправления из города в город стоимость доставки определяется в соответствии с основным тарифом «за доставку»;

3. Уничтожено – по получении от Клиента (отправителя) соответствующего указания.

5.1.5. При вручении экспресс-отправления получателю последний обязан заполнить соответствующие графы Раздела 11 адресного бланка (накладной). Отказ получателя от заполнения адресного бланка (накладной) Исполнителя приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему экспресс-отправления.

6. Информация о доставках

6.1. По запросам Клиента Исполнитель обязан предоставлять информацию о доставках экспресс-отправлений. Информация предоставляется в виде отчетов, направляемых в адрес Клиента посредством электронной почты. Периодичность и адрес для отправки отчета согласовывается Клиентом с менеджером Клиентского отдела Исполнителя.

6.2. Если Клиент (отправитель) желает получить уведомление о доставке экспресс-отправлений в виде копии адресного бланка (накладной) с подписью получателя в получении, то при оформлении адресного бланка (накладной) Клиент обязан указать «с уведомлением» и номер факса или адрес электронной почты, по которым необходимо отправить уведомление о доставке (данная услуга оказывается по отправляемым, доставляемым по территории РФ и СНГ).

6.3. Возможность оказания Клиенту (отправителю) услуги по доставке оригинала или заверенной Исполнителем копии адресного бланка (накладной) с подписью получателя в получении экспресс-отправления и стоимость такой услуги согласовывается Клиентом с менеджером Клиентского отдела Исполнителя.

6.4. Оригиналы доставочных документов архивируются и хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев от даты доставки.

7. Сохранность

7.1. Соблюдением условия сохранности экспресс-отправления считается его доставка и вручение под расписку адресату при отсутствии внешнего повреждения или нарушения целостности упаковки и соответствия веса экспресс-отправления весу, определенному при его приеме.

7.2. В случае если при вручении экспресс-отправления будут выявлены повреждения или нарушения целостности его упаковки, получатель обязан при непосредственном участии Исполнителя составить соответствующий Акт. При этом производится вскрытие экспресс-отправления, осмотр и пересчет его вложения. Полученные данные (в том числе идентификационные признаки вложения) отражаются в вышеуказанном Акте. Составление Акта получателем/отправителем в одностороннем порядке недопустимо и не влечет никаких юридических последствий.

8. Нестандартные услуги

8.1. Рассылка

РАССЫЛКА – нестандартная услуга Исполнителя по одновременной доставке либо доставке в определенные периоды отправок Клиента по адресам и в количестве, указанном Клиентом в соответствующей Заявке.

8.1.1. В рамках услуги РАССЫЛКА Исполнитель обеспечивает и выполняет: получение от Клиента грузов, содержащих товарно-материальные ценности (далее – ТМЦ), их временное хранение, расконсолидацию, комплектацию отправок в полном соответствии с информацией, содержащейся в Заявке Клиента, оформление адресных бланков (накладных), упаковку/доупаковку, предоставление упаковочного материала, перевозку и доставку отправок адресатам, указанным Клиентом в соответствующей Заявке.

8.1.2. Заявка на РАССЫЛКУ принимается от Клиента по электронной почте при условии, если она направлена с адреса, указанного в Договоре о предоставлении услуг. В иных случаях Заявка принимается в письменной форме, заверенная подписью уполномоченного лица и печатью Клиента.

8.1.3. Приемка Исполнителем товарно-материальных ценностей (ТМЦ) от Клиента, вне зависимости от того, чьими силами производится доставка ТМЦ на склад Исполнителя, оформляется одним из следующих документов:

- Акт приема-передачи;
- накладная ТОРГ-12;
- ТТН (товарно-транспортная накладная)

Обязанность по оформлению вышеуказанного документа лежит на Клиенте, при этом документ в обязательном порядке должен быть заверен подписью уполномоченного лица Клиента с указанием его должности, ФИО и печатью Клиента.

8.1.4. Комплектация отправок и оформление доставочных адресных бланков (накладных) осуществляются Исполнителем в полном соответствии с информацией, содержащейся в Заявке Клиента.

8.1.5. Срок осуществления работ по подбору товара согласовывается индивидуально и зависит от объема груза и сложности комплектации.

Стандартный срок обработки и комплектации рассылок составляет – 1 сутки (считаются рабочие дни).

8.1.6. По окончании комплектации отправок Исполнителем оформляется Ведомость рассылки (далее – Ведомость), содержащая информацию об отправителе, получателях, количестве отправок, наименованию и количестве вложения, фактическому весу отправок и стоимости доставки. Ведомость незамедлительно направляется на согласование в адрес Клиента по адресу электронной почты, указанному в Договоре о предоставлении услуг. Одновременно в адрес Клиента направляется для согласования Ведомость на бумажном носителе.

По получении Ведомости Клиент обязан согласовать ее путем заверения подписью уполномоченного лица с указанием его должности, ФИО и печатью Клиента, и незамедлительно (в этот же день) вернуть заверенную Ведомость в адрес Исполнителя.

8.1.7. Сроки доставки отправок, доставляемых Исполнителем в рамках оказания услуги РАССЫЛКА, начинают исчисляться с момента получения Исполнителем согласованной Клиентом Ведомости рассылки.

8.2. Хранение

8.2.1. Для целей учета услуги по хранению товарно – материальных ценностей (далее – ТМЦ) Клиента за единицу измерения принимается 1 (одно) паллетоместо габаритами 0,8 м. х 1,2 м. х 1,5 м. В случае если фактическая высота паллетоместа будет менее 1,5 м., в целях расчета стоимости оказанных услуг принимается высота равная 1,5 м.

8.2.2. Паллетоместо формируется по каждому наименованию товара и коду продукции вне зависимости от количества мест однородного товара или продукции. Формирование паллетоместа разнородным товаром или продукцией не допускается.

8.2.3. Срок хранения – до востребования. Под моментом востребования признается момент получения Исполнителем от Клиента заявки/поручения на доставку ТМЦ или уничтожение их остатков, либо момент подписания Сторонами Акта приема-передачи, оформляемого Сторонами в момент возврата Исполнителем ТМЦ в адрес Клиента.

9. Предъявление и рассмотрение претензий

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

9.2. Претензия предъявляется в письменной форме

9.3. К Претензии об утрате или недостатке вложения экспресс-отправления Клиент обязан приложить документы, подтверждающие право на предъявление Претензии, копию адресного бланка (накладной), копию Акта о нарушении целостности упаковки (с подписью сотрудника Исполнителя) и документы подтверждающие количество и стоимость вложения экспресс-отправления, в подлиннике или их нотариально заверенные копии.

9.4. Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) экспресс-отправления принимаются Исполнителем при предъявлении Клиентом надлежащим образом заверенной копии адресного бланка (накладной) с указанными на нем сотрудником Исполнителя датой и временем приема экспресс-отправления от отправителя и датой и временем вручения экспресс-отправления получателю.

9.5. Претензии к Исполнителю могут быть заявлены Клиентом в течение 6 (шести) месяцев со дня вручения Клиентом экспресс-отправления Исполнителю для доставки.

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

9.7. В случае отказа Исполнителя в удовлетворении Претензии, согласия Исполнителя удовлетворить Претензию частично либо неполучения от Исполнителя ответа в срок, предусмотренный п. 8.6. настоящих Правил, Клиент вправе предъявить соответствующий иск в суд.

10. Упаковка груза.

10.1. Клиент обязан передавать Грузовые места из состава Отправки Исполнителю только в упакованном виде.

10.2. Упаковка должна соответствовать действующим в РФ нормам и правилам, предусматривающим требования к таре и упаковке соответствующих видов груза. Упаковка должна обеспечивать сохранность Отправки, свойства и качества ее содержимого при выполнении погрузо - разгрузочных работ и в процессе транспортировки смешанным видом транспорта, отвечать стандартам и требованиям безопасности. В случае необходимости Клиент может заказать у Исполнителя дополнительную услугу «Жесткая упаковка» по правилам, действующим для данной дополнительной услуги.

10.3. Клиент обязан нанести на упаковку необходимые манипуляционные знаки и уведомить Исполнителя об особых условиях Перевозки груза. Манипуляционные знаки должны быть размещены и видны на каждой стороне упаковки Грузового места.

10.4. Исполнитель не проверяет полноту и не несет ответственности за точность и достоверность предоставленной Клиентом информации о свойствах груза, об условиях его Перевозки, о правильности и соответствии упаковки, и оказывает услуги, руководствуясь имеющейся информацией. Если Клиент передал Отправку Исполнителю, это означает, что Клиент счел упаковку Отправки соответствующей ее содержимому, предоставленную информацию о свойствах Отправки достаточными для надлежащего выполнения услуг Исполнителем, и в случае повреждения Отправки по причинам недостаточности/недостоверности предоставленной информации или несоответствия упаковки ее содержимому Клиент несет ответственность за возникший ущерб.

10.5. В случае неисполнения Клиентом обязанности по упаковке и маркировке груза, которые привели к повреждению других Отправок, Исполнитель вправе предъявить к нему претензии о возмещении ущерба.

11. Исполнитель не принимает к перевозке.

Отправки без размещенных в установленном порядке Заявок;

Отправки с пересчетом внутренних вложений Грузовых мест и составлением описи, а также не подписываает описи, содержащиеся в любых документах

Отправителя;

Отправки без таможенной декларации, наличие которой предусматривается соответствующими таможенными правилами;

Денежные знаки, дорожные чеки, ценные бумаги, сберегательные книжки, кредитные карты или иные оборотные платежные документы и средства платежа;
Произведения искусства, антиквариат, непогашенные марки;
Ювелирные изделия и изделия из драгоценных металлов, драгоценные камни;
Любые документы, удостоверяющие личность;
Отправки, содержащие скоропортящиеся и термочувствительные вложения;
Наркотические и психотропные вещества;
Оружие огнестрельное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное);
Животных;
Человеческие останки и останки животных;
Предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для жизни людей или животных, окружающей среды, могут пачкать, портить или способны иным способом повлиять и нанести ущерб другим перевозимым грузам;
Товары, экспорт или импорт которых запрещен в соответствии с действующим законодательством.
К авиаперевозке не принимаются:

- опасные грузы, запрещенные к перевозке воздушным транспортом - то есть грузы, содержащие любое вещество, которое, способно взрываться, вступать в опасные реакции, возгораться либо выделять в опасном количестве тепло или токсические, коррозионные или легковоспламеняющиеся газы или пары в обычных условиях, возникающих в ходе перевозки.
- грузы, упаковка и тара которых не удовлетворяет правилам упаковки грузов на авиатранспорте;
- грузы из металла без требуемой упаковки;
- грузы, требующие температурного режима, скоропортящиеся грузы, продукты питания, растения, животные и т.д.

12. Дополнительные выплаты, не являющиеся оплатой услуг Исполнителя

12.1 Таможенные правила и законы зависят от страны клиента-получателя. Если груз подлежит таможенному оформлению, то расходы оплачивает получатель.

12.2. Более полную информацию о таможенных и транспортных требованиях к отправляемому грузу Вы можете получить, позвонив в отдел по работе с клиентами компании ООО «МЛЭКС».

13. Отправления свыше 300 кг

13.1. Если вес Ваших отправок превышает 300 кг или существуют дополнительные условия приема груза, например, когда груз находится на складе или у третьего лица, заказ считается грузовым. В этом случае требуется заполнить бланк заказа на выполнение работ (Приложение 11), где необходимо указать способ перевозки (авиа, наземный транспорт), габариты и любые другие особенности транспортировки. Заполненный бланк заказа на выполнение работ необходимо выслать по факсу или по электронной почте нашей компании в Вашем регионе (Приложение 1).

13.2. Заказы на грузовые отправления принимаются к исполнению на следующий, после поступления заявки, рабочий день. Заявка должна поступить в отдел по работе с клиентами до 17:00 текущего дня. Ограничения общего веса нет, а вес одного места не должен превышать 80кг.

13.3. Процесс передачи груза осуществляется по накладным «GALAXY» и Акту приема/передачи (Приложение 14). При необходимости оформляются другие складские и экспедиторские документы.

13.4. В случае получения груза со склада накладную «GALAXY» оформляют сотрудники нашей компании в соответствии с заполненным Вами Бланком заказа на выполнение работ (Приложение 11). На складе досмотр вложений экспедитором не производится. Если груз дорогостоящий, например компьютерная, аудио- или видеотехника, то коробки должны быть перетянуты фирменным скотчем компании отправителя или опечатаны штампом склада отправителя в местах возможного вскрытия коробки. Об этом должна быть произведена запись в Акте приема/передачи (Приложение 14) .

13.5. При отправлении грузов в страны СНГ сопроводительные документы для таможенного оформления готовит отправитель и передает на склад, на котором находится груз.

Клиент (ознакомлен)

_____/_____/_____
М.П.