

УВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Фокс-Экспресс»



РЕГЛАМЕНТ
оказания курьерских услуг
ООО «Фокс-Экспресс»

Москва

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основные положения
2. Правила заполнения накладной Исполнителя
3. Упаковка Отправлений Заказчика
4. Прием заказов и Отправлений
5. Доставка Отправлений
6. Возврат Отправлений
7. Доставка Отправлений с наложенным платежом
8. Объявленная стоимость Отправления
9. Расчёт стоимости и оплата услуг
10. Претензионная работа
11. Другие положения Регламента

1. Основные положения

- 1.1. Исполнитель осуществляет свою деятельность, руководствуясь условиями настоящего Регламента. Условия Регламента 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 настоящего Регламента также от имени третьих лиц, и освобождает Исполнителя от претензий, которые могут возникнуть в результате нарушения этих гарантий.
- 1.3. При оказании услуг, Исполнитель самостоятельно принимает решение о необходимости привлечения третьих лиц, неся ответственность за их действие/бездействие перед Заказчиком, как за свои собственные.
- 1.4. Маршрут и способ доставки определяется Исполнителем самостоятельно. Доставка Отправлений через третьи лица (экспедиторы, перевозчики), указанные Заказчиком, не предусматривается.
- 1.5. К доставке принимаются не запрещенные к перевозке Отправления, направляемые только в пункты, находящиеся в зоне обслуживания Исполнителя. В случае если Заказчик/Отправитель передаст запрещенные к перевозке Отправления, Исполнитель вправе выставить Заказчику штрафные санкции, соразмерные понесенным убыткам Исполнителя.
 - 1.5.1. Перечень Отправлений запрещенных к перевозке:
 - 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;
 - скоропортящиеся продукты питания, напитки;
 - предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование;
 - религиозная литература и иные предметы религиозного содержания.
 - 1.5.2. Также к авиаперевозке запрещены:
 - жидкости;
 - литиевые батареи (ноутбуки, телефоны и прочие предметы, содержащие аккумулятор);
 - любые газосодержащие предметы (баллоны с газом, аэрозоли и проч.).Tакие отправления Исполнитель принимает к доставке только по предварительному согласованию и отправляет наземным транспортом. При этом сроки доставки таких отправлений могут значительно отличаться от заявленных сроков по экспресс-доставке, опубликованных на сайте Исполнителя.
- 1.6. Вес одного места Отправления не должен превышать 30 кг. Суммарный вес Отправлений при единой отправке не должен превышать 150 кг. Отправления с весом одного места более 30 кг или более 150 кг суммарного веса принимаются по предварительному согласованию с Исполнителем, и сроки доставки таких Отправлений могут быть увеличены. Габариты одного места не могут быть более: максимальная длина – 1,2 м, (при этом 2 другие стороны не могут превышать 0,3 м) максимальный размер одного места Отправления в упаковке (длина плюс наибольшая окружность, взятой в любом направлении, кроме длины, либо сумма трех измерений) – 1,6 м. Срок доставки Отправлений, чьи размеры одной из сторон превышают 50 см. в города: Екатеринбург, Красноярск, Новосибирск, Пермь и Уфа могут быть увеличены, в связи с особенностями погрузочных люков самолетов на указанных направлениях.
- 1.7. Зоной обслуживания области и города считается его административно-территориальная граница, если иное не предусмотрено внутренними правилами и инструкциями. А также в соответствии с п. 4.10. настоящего Регламента.
- 1.8. Курьерская служба Исполнителя работает в рабочие дни (с понедельника по пятницу). В выходные и праздничные дни – в ограниченном режиме. Возможность и сроки доставки Отправлений в выходные и праздничные дни, установленные Правительством РФ, а также во внерабочее время оговаривается специально.
- 1.9. Отправление, предназначенное для доставки по одной накладной по маршруту «отправитель - получатель», рассматривается как одна единица доставки.

2. Правила заполнения накладной Исполнителя



Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

- 2.1. Накладная Исполнителя является единственным документом, по которому осуществляется прием и сдача Отправлений. Каждое Отправление сопровождается накладной Исполнителя, подписанной сторонами. Ответственность за достоверность, корректность и достаточность указанных в накладной данных (адресные реквизиты, характер и свойства груза, порядок оплаты) несет Заказчик/Отправитель. Так же Заказчик может воспользоваться электронной накладной, заполненной в Личном кабинете Заказчика или на сайте Исполнителя в разделе «вызвать курьера». Такая накладная полностью приравнивается в рукописной накладной.
- 2.2. Накладная Исполнителя является неотъемлемой частью Договора. Подписывая ее, Заказчик/Отправитель безоговорочно соглашается с требованиями настоящего Регламента и Договора. Рукописная Накладная состоит из 4-х самокопирующихся слипов. При заполнении накладной необходимо убедиться, что указываемые данные видны на последней (четвертой) копии слипа. При распечатке электронной накладной необходимо сделать 3 копии, где 1 копия остается у Отправителя с подписью курьера о приемке Отправления, вторая у Получателя и третья у Исполнителя с подписью Отправителя и Получателя.
- 2.3. Заказчик/Отправитель обязуется заполнять накладную в соответствии с данными требованиями, а именно:
 - 2.3.1. Все данные должны быть указаны разборчивым почерком шариковой ручкой с достаточным нажатием, для четкого копирования последнего слипа накладной.
 - 2.3.2. При передаче Отправления, все поля накладной по Отправителю и Получателю должны быть заполнены.
 - 2.3.2.1. Отправитель: Компания отправитель, ФИО отправителя, адрес отправителя, мобильный телефон;
 - 2.3.2.2. Получатель: Компания получатель (если это не частное лицо), полное ФИО получателя, полный адрес получателя (индекс, область, город, улица, дом, корпус/строение, офис/квартира), мобильный телефон. В случае не указания телефона получателя, срок доставки Отправления может быть значительно увеличен. Наличие вышеуказанных адресных данных является обязательным условием. Адрес может быть дополнен сведениями, которые облегчат поиск адресата и ускорят доставку (номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т.п.). В случае доставки физическому лицу поле «компания получатель» для заполнения не обязательно.
 - 2.3.2.3. Информация об Отправлении: тип Отправления (документы/другое), режим доставки, количество мест, идущих по данной накладной, фактический вес, направление (внутри страны/внутри города), описание Отправления (в случае передачи Отправления не документального характера, описание Отправления обязательно), в случае хрупкого груза в особых отметках указывается данных факт, при этом с Отправителя не снимается ответственность по корректной упаковке данного Отправления.
 - 2.3.2.4. Информация об оплате: Отправителем/Получателем/3-й стороной, по договору (в поле номер договора указать номер договора)/наличными (в случае оплаты наличными, в том числе с наложенным платежом, необходимо указать сумму платежа), страхование (объявленная стоимость) (при постановке галочки в поле «страхование» необходимо указывать сумму объявленной стоимости Отправления). Без указания суммы страхования, ответственность Исполнителя ограничивается фактической стоимостью доставки Отправления. При осуществлении отправки от частного лица, оплата возможна только Отправителем наличными или на сайте компании. **ВАЖНО:** при указании в сопроводительной накладной «оплата на сайте» забор и доставка такого Отправления осуществляется только по факту поступления денежных средств в расчетный счет Исполнителя.
 - 2.3.2.5. Подпись: подпись Отправителя обязательна.
- 2.4. При получении Отправления, Получатель должен указать свою фамилию, дату вручения, время вручения и поставить свою подпись.
- 2.5. Курьер Исполнителя не имеет права самостоятельно заполнять накладную Исполнителя кроме указания даты, времени и своей подписи при приеме Отправления.
- 2.6. Исполнитель оставляет за собой право не принимать Отправления Заказчика/Отправителя, оформление которых не соответствует настоящему Регламенту.

3. Упаковка Отправлений Заказчика

- 3.1. Отправления принимаются к доставке в закрытом виде, в упаковке Заказчика, без возможного доступа к вложению. Корреспонденция (документы) принимаются только в конвертах Исполнителя.
- 3.2. Упаковка должна соответствовать характеру вложения. В случае, если принятное по ошибке Исполнителем Отправление причинило вред другим перевозимым Исполнителем Отправлениям, ответственность за их стоимость лежит на Заказчике.



Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

- 3.3. Исполнитель не отвечает за повреждение или утерю вложения, вызванные его неправильной, не соответствующей характеру вложения упаковкой.
- 3.4. При передаче хрупких изделий (стекло, фаянс и т.п.), обязательна заводская транспортировочная упаковка тарных мест (пенопластовое наполнение), отметка в накладной в п. 3 в графе «Особые отметки» и на Отправлении о том, что груз хрупкий. Исполнитель сделает все от него зависящее для обеспечения безопасной перевозки данного Отправления, при этом, не будет нести ответственности, если данная упаковка не будет предохранять вложения от повреждений.
- 3.5. При передаче Отправлений повышенной криминальной привлекательности (мобильные телефоны, внешняя память персональных компьютеров, карманные персональные компьютеры, и т.п.), обязательна заводская упаковка тарных мест (желательно - окантованная фанера).
- 3.6. Исполнитель не предоставляет услугу по упаковке Отправлений.
- 3.7. Исполнитель оставляет за собой право не принимать Отправления Заказчика/Отправителя, если при приеме Отправления будет обнаружено несоответствие упаковки характеру вложения. При этом Исполнитель не будет нести ответственность, если он по ошибке принял к перевозке такое Отправление.
- 3.8. При приеме Отправлений от частных лиц, Отправления принимаются только в открытом виде для контроля содержимого Отправления. Оплата доставки Отправления от частных лиц возможна только Отправителем.

4. Прием заказов и Отправлений

- 4.1. Курьерская служба Исполнителя принимает Заказы на прием Отправлений с 9.00 до 14.00 (для забора по Москве) для исполнения по городу в тот же день и с 9.00 до 18.00 для исполнения на следующий рабочий день. По другим регионам время приема заказа на забор Отправления в тот же день может быть отличным, точнее время приема заказа за забор Отправления в день заказа необходимо уточнять на сайте Исполнителя или через Call-центр 8-800-555-47-45.
- 4.2. Прием Отправлений осуществляется курьером Исполнителя по накладной Исполнителя, заполненной в соответствии с п.2 настоящего Регламента.
- 4.3. Отправления Заказчика/Отправителя принимаются по указанному в заявке адресу или в офисах Исполнителя, адреса которых опубликованы на сайте Исполнителя www.fox-express.ru
- 4.4. Курьер Исполнителя имеет при себе паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность) и документ, заверенный печатью Исполнителя, подтверждающий статус курьера Исполнителя и право на прием/доставку Отправлений по накладным Исполнителя. Оформление индивидуальных материальных доверенностей Исполнителя на прием конкретного Отправления не предусмотрено.
- 4.5. Отправление принимается курьером только по количеству мест в упакованном и запечатанном виде. При передаче Отправления курьеру, Заказчик/Отправитель не вправе требовать от курьера участия в пересчете вложений или подписи в каких-либо иных документах кроме накладной Исполнителя.
- 4.6. С целью борьбы с нелегальным оборотом наркотиков и антитеррористической деятельностью, приём Отправлений от частных лиц осуществляется только по предъявлению паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, подтверждающего личность Отправителя. При этом курьер Исполнителя имеет право попросить вскрыть Отправление для удостоверения соответствия вложения его описи в сопроводительной накладной.
- 4.7. В целях обеспечения безопасности перевозки и борьбы с терроризмом, курьер вправе потребовать вскрыть любое отправление для досмотра вложения. Отказ Отправителя от вскрытия Отправления даёт основание Исполнителю отказать в приёме данного Отправления.
- 4.8. При отправке 2-х и более мест по одной накладной Исполнителя, Заказчик маркирует отдельно каждое место путем нанесения на него номера накладной Исполнителя и порядкового номера места. Например: при отправке Отправления состоящего из 5 мест каждое отдельное место должно быть промаркировано следующим образом 0000000052589-1/5, следующее место 0000000052589-2/5 и так далее.
- 4.9. При дополнительном согласовании с Исполнителем, допускается одновременный приём большого количества Отправлений или массовых рассылок при внутригородской доставке (директ мейл, рассылка счетов, праздничные рассылки) по одной накладной Исполнителя и Реестру.
- 4.9.1. В накладной Заказчик/Отправитель указывает город рассылки и указывает количество мест, переданных в доставку. В Реестре указывается: адрес получателя, ФИО получателя, телефон получателя, порядковый номер получателя, общее количество Отправлений по Реестру, дата передачи рассылки. Реестр направляется Исполнителю в электронном виде.
- 4.9.2. При приезде курьера Исполнителя Заказчик/Отправитель распечатывает 2 экземпляра Реестра, в котором указывается дата, время, должность и подпись уполномоченного лица. Порядковый номер Получателя в Реестре должен соответствовать маркировке на Отправлении. При этом



Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

Заказчик должен промаркировать каждое место путём указания на нём адреса, ФИО, телефона Получателя, номера накладной и порядкового номера места. Например:

Москва, ул. Ферганская 15/1/58
Иванов И.И.
+7 286-286-8686
00-0000052555-1/N

где N количество Отправлений, переданных по данной накладной. Курьер проверяет соответствие данных Реестра с фактическими Отправлениями и расписывается в Реестре от имени Исполнителя в получении Отправлений, указав дату, время и ФИО.

- 4.9.3. Доставка данных Отправлений осуществляется по доставочному Реестру, который формируется Исполнителем. Данные вносятся в базу Исполнителем, распечатываются и предоставляются Заказчику в качестве отчета о доставке, заверенного печатью Исполнителем.
- 4.10. Заказы на прием Отправлений в области или в удаленных районах принимаются с 9.00 до 18.00 для исполнения не ранее следующего рабочего дня.

- Удаленные районы в Москве: за пределами МКАД;
- Удаленные районы в Санкт-Петербурге: за пределами КАД;
- Удаленные районы в Новосибирске: Академгородок, пос. Краснообск, Вещевской рынок (Гусинобродское шоссе), Первомайский р-н, р-н Обь ГЭС;
- Удаленные районы в Казани: п. Залесный, п. Юдино;
- Удаленные районы в Перми: Пермь – поселок Крым, Новые - Ляды;
- Удаленные районы в Самаре: поселок Красная Глинка, поселок Мехзавод, 116-ый километр, поселок Зубчаниновка;
- Удаленные районы в Краснодаре: Прикубанский район, Карасунский район;
- Удаленные районы в Ростове-на-Дону: Левобережная сторона Ростова, Район Левинцовки, Аксай, Батайск.

- 4.11. Заказы на прием Отправлений Исполнителю осуществляются в Личном кабинете Заказчика или по телефону офиса Исполнителя. Представитель Заказчика сообщает свою фамилию, имя, отчество, название организации, осуществляющей заявку, номер договора, количество, габариты и фактический вес Отправлений.

- 4.12. При приеме Отправлений, время ожидания курьера у Заказчика составляет не более 10 мин. Дополнительное время ожидания курьером подтверждается подписью представителя Заказчика (с указанием времени ожидания курьера) в маршрутном/путевом листе и может являться основанием для выставления штрафных санкций Заказчику со стороны Исполнителя. Стоимость штрафных санкций составляет 100 (сто) рублей с учетом НДС 20% за каждые последующие 10 (десять) минут ожидания. При этом максимальное время ожидания курьера не может превышать 30 минут с момента его приезда.

- 4.13. 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 30 кг. Такие Отправления принимаются только в упаковке Заказчика.

- 4.14. Наличие подписи курьера в накладной Исполнителя или в Реестре означает, что ответственность Заказчика по доставке и хранению Отправлений переходит к Исполнителю.

- 4.15. В случае ложного вызова курьера (указан неверный адрес выполнения заказа, Отправление не готово к прибытию курьера, отказ Отправителя в передаче Отправления, фактически заявленный в заказе на забор Отправления вес/объем Отправления не соответствует реальному весу/объему и соответственно возможностям прибывшего курьера, отказ Отправителя от подписи в накладной), Исполнитель выставляет Заказчику стоимость ложного вызова курьера в общий счет за месяц. Стоимость за "ложный вызов" устанавливается действующими тарифами Исполнителя, указанными на сайте Исполнителя www.fox-express.ru.

- 4.16. О любых изменениях в заказе (в том числе и его аннулировании) Заказчик обязан дополнительно известить курьерскую службу Исполнителя, не позднее 1-го часа до времени начала заказа. В противном случае, претензии Заказчика по такому заказу не рассматриваются. Информация об отказе фиксируется курьерской службой в базе заказов.

- 4.17. Прием заказа и прибытие курьера к Отправителю предполагает, что Отправитель ознакомлен с настоящим Регламентом, порядком заполнения накладной и ответственностью сторон. В случаях, когда Заказчик делает заказ Исполнителю на забор Отправлений у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.

- 4.18. Исполнитель оставляет за собой право проверять правильность объёмного и физического веса, указанного Заказчиком в накладной Исполнителя, на специальном оборудовании в своем офисе.



Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

Объемный вес вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты Отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 5000. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в накладной Исполнителя и результатом проверки в офисе Исполнителя, за основу определения стоимости перевозки берется наибольший фактический вес по данным Исполнителя.

- 4.19. По требованию служб безопасности с целью обеспечения безопасности перевозок любое Отправление может быть вскрыто на предмет соответствия вложения с описью отправления. Вскрытие осуществляется уполномоченным сотрудником в присутствии не менее 2-х человек. При этом составляется Акт о вскрытии Отправления по установленной форме.

5. Доставка Отправлений

5.1. Исполнитель осуществляет стандартную курьерскую доставку Отправлений в пределах городской черты за исключением удаленных районов, по рабочим дням с 10.00 до 18.00, либо в соответствии с другими предварительно оговоренными условиями. Условия доставки в удаленные районы или в выходные и праздничные дни оговариваются с менеджером Исполнителя, закреплённым за компанией Заказчика.

5.2. Доставка Отправлений по области осуществляется с 10.30 до 17.00 часов.

5.3. VIP-доставка осуществляется в городах, перечисленных на [соответствующей странице сайта](#) в пределах городской черты за исключением удаленных районов и включает в себя следующий сервис:

- доставка визовых документов в день получения от Сервисно-Визового центра, в том числе в вечернее время с 18.00 до 22.00;
- согласование времени и адреса доставки с Получателем.

Услуга доступна исключительно клиентам Сервисно-визовых центров и распространяется только на доставку визовых документов.

5.4. Доставка Отправлений по частным адресам осуществляется по предварительному звонку Получателю. Исполнитель не осуществляет доставку Отправлений, если при предварительном (за 10-30 минут до планируемой доставки) звонке Получателю, дозвониться до Получателя не удалось. Такие Отправления возвращаются на склад Исполнителя, и повторная попытка доставки осуществляется на следующий рабочий день. Тариф за предварительный звонок Получателю не взимается. Информацию о неудавшемся звонке Получателю фиксируется на сайте Исполнителя в разделе «Отследить отправление».

5.5. Доставка Отправлений в адрес организации (указание наименования компании в сопроводительной накладной Исполнителя) (компании, юридические лица) осуществляется по предварительному звонку за 10-30 минут до планируемой доставки. В случае невозможности дозвониться по указанному телефону курьер вправе перенести доставку данного Отправления на следующий рабочий день. При этом в информационную систему ставится статус о невозможности дозвона. Курьер так же может поехать на такой адрес без предварительного звонка, но в случае отсутствия компании или невозможности найти компанию по указанному адресу (не полный или не корректный адрес), пропускная система, отсутствие указателя компании и прочее, курьер ставит статус «не корректный адрес», а Заказчику выставляется услуга «Холостой выезд», тарификация которого указана на сайте Исполнителя. При доставке Отправлений в адрес Организации, доставка осуществляется без согласования времени доставки, в рабочее время с 10:00 до 18:00, любому представителю Компании, указанной в сопроводительной Накладной (с указанием ФИО и должности (лично, охрана, секретарь, сотрудник и т.п.) лица), на основании адреса, указанного в сопроводительной накладной под роспись. Стандартная доставка Отправлений «лично в руки» в адрес Организации не осуществляется. Услуга «лично в руки» действует как дополнительная опция по тарифам, опубликованным на сайте Исполнителя. Для осуществления качественной доставки Отправления – мобильный телефон Получателя обязателен.

5.6. Доставка «лично в руки» осуществляется только для Отправлений паспортно-визового характера, при условии, что доставка осуществляется в городах, где есть Обособленные подразделения Исполнителя. Дополнительный тариф за это не взимается.

5.7. При доставке Отправлений паспортно-визового характера в городах присутствия Исполнителя, Отправление может быть вручено Получателю только под роспись в сопроводительной накладной Исполнителя и в путевом/маршрутном листе, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. При получении Отправления другим членом семьи, вручение Отправления осуществляется только при предъявлении паспорта и рукописной доверенности от Получателя на имя доверенного лица, либо расписки от фактического Получателя, с указанием его статуса и

Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

паспортных данных (бланк доверенности), (бланк расписки). При этом Получатель собственноручно должен разборчиво указать дату, время получения Отправления, свою фамилию и подпись. После вручения Отправления доверенному лицу доверенность или расписка остается у курьера. Наличие подписи Получателя означает, что в момент подписания ответственность Исполнителя прекратилась.

- 5.8. При доставке в частный адрес Отправлений (за исключением Отправлений паспортно-визового характера) доставка осуществляется любому взрослому лицу, находящемуся в данном адресе в момент прибытия курьера, с указанием ФИО и статуса (лично, родственник) лица.
- 5.9. Доставка в адрес публичных государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется приём Отправления без росписи сотрудника о его получении или вложение Отправления в ящик для корреспонденции на входе). Исполнитель не осуществляет доставку в адрес организаций, работающих только с аккредитованными поставщиками.
- 5.10. Доставка Отправлений на Абонентский ящик осуществляется без подтверждения о доставке.
- 5.11. Доставка Отправлений осуществляется во временном интервале не менее 4-х часов. Осуществление приема/доставки Отправлений к конкретному времени, указанному Отправителем, не осуществляется.
- 5.12. Исполнитель не несет ответственности в случае отсутствия Получателя по адресу, в указанном в накладной Исполнителя временном интервале, либо некорректно указанного адреса Получателя, либо отказа Получателя от вручения. Такие Отправления возвращаются в офис Исполнителя с уведомлением об этом Заказчика/Отправителя. Повторная доставка или возврат такого Отправления осуществляется за счет Заказчика по действующему тарифу.
- 5.13. Отказ Получателя подтвердить получение Отправления своей подписью, ФИО и должностью в накладной Исполнителя, приравнивается к отказу Получателя от получения, предназначенного ему Отправления. Такие Отправления возвращаются на склад проблемных грузов, и по ним ставится статус «Отказ от получения».
- 5.14. Исполнитель не принимает и не осуществляет доставку запрещенных Отправлений (список Отправлений, запрещенных к перевозке, находится на сайте Исполнителя www.fox-express.ru), Отправлений, требующих специальных разрешительных документов или Отправлений, требующих соблюдения специальных режимов перевозки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара). Исполнитель не несет ответственность за срок доставки и сохранность таких Отправлений во время перевозки, в том числе, если они были приняты к перевозке ошибочно (вследствие незнания Исполнителем специальных требований, предъявляемых к подобным Отправлениям и/или несообщения таких сведений Заказчиком). Возврат таких Отправлений осуществляется по письменному требованию Заказчика. Все расходы, понесенные Исполнителем по таким Отправлениям, оплачивает Заказчик.
- 5.15. Сроки доставки Отправлений по России, указанные на сайте Исполнителя www.fox-express.ru являются ориентировочными. Исполнитель применит все разумные действия для их соблюдения, но не будет нести ответственность, в случае если нарушение срока доставки составляет не более 2-х (двух) рабочих дней или не своевременная доставка вызвана обстоятельствами независящими от Исполнителя.
- 5.16. Срок доставки исчисляется с 1-го рабочего дня, следующего за днём приема Отправления у Заказчика, и не привязан к моменту создания заказа на перевозку. Срок доставки указывается без учета выходных и праздничных дней. Транзитное время доставки указывается для Отправлений весом до 30 кг. Если вес Отправления более 30 кг, срок может быть увеличен на 1–2 рабочих дня. Транзитное время доставки Отправлений по городам Сибири и Дальнего Востока могут быть увеличены в декабре, феврале и первой декаде марта (что связано с нехваткой провозных мощностей авиаперевозчиков в эти предпраздничные периоды). При отсутствии в накладной телефона получателя, доставка осуществляется без гарантии сроков.
- 5.17. Доставка отправлений весом свыше 30 кг осуществляется до подъезда по адресу, указанному в сопроводительной Накладной. Подъем на этаж в случае отсутствия лифта не осуществляется. В некоторых городах возможно предоставление грузчиков. Такая услуга согласовывается и оплачивается отдельно. Подробнее по возможности предоставления данной услуги можно получить информацию от вашего ведущего менеджера.
- 5.18. Информация о движении и доставке Отправления представлена на сайте Исполнителя (www.fox-express.ru) или в Личном кабинете Заказчика. При этом возможна задержка предоставления информации в пределах 1 рабочего дня от реального события.
- 5.19. Исполнитель не осуществляет доставку отправлений паспортно-визового характера на улице, в метро, в подземных переходах и иных публичных местах.

6. Возврат Отправлений

- 6.1. В случае отказа Получателя принять Отправление по причинам, не зависящим от Исполнителя, Исполнитель письменно на электронный адрес, указанный Заказчиком, в течение 1(одного) рабочего дня уведомляет Заказчика об этом.
- 6.2. Возврат Отправления осуществляется Исполнителем на основании письменного требования Заказчика. Требование должно быть направлено Исполнителю не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента уведомления Исполнителем об отказе получения Отправления Получателем, на электронный адрес info@fox-express.ru или на электронный адрес менеджера, ответственного за работу с данным клиентом и содержать номер накладной Исполнителя, адрес возврата Отправления.
- 6.3. В случае отсутствия в течение двух рабочих дней письменного распоряжения по отказному Отправлению, Исполнитель по умолчанию возвращает Отправление Заказчику/Отправителю и выставляет счет на возврат такого Отправления в соответствии с тарифами Исполнителя.

7. Доставка Отправлений с наложенным платежом

- 7.1. Для компаний дистанционной торговли Исполнитель оказывает услугу доставки Отправлений Заказчика/Отправителя с получением и последующим переводом Заказчику сумм наложенного платежа.
- 7.2. С целью осуществления данной услуги, Заказ на приезд курьера должен быть осуществлен не позднее 18:00 дня, предшествующего дню приема Отправлений.
- 7.3. Заказ на приезд курьера оформляется Заказчиком/Отправителем в личном кабинете клиента. Там же формируются накладные Исполнителя, сопровождающие Отправление.
- 7.4. 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:

Реестр передачи отправлений с наложенным платежом										
№	Номер заказа отправителя	Номер накладной Исполнителя	Вес, кг.	Объёмный вес, кг.	Дата передачи отправления Исполнителю	Город доставки	Адрес доставки	ФИО получателя	Телефон получателя	Сумма НП, руб.
1	pl3511	00-000569863	1,8	0,9	16.07.2014	Казань	ул. Ленина 25, кв.16	Петров В.П.	8 (***)-***-****	4 570,00
2										
3										
...										
	ИТОГО									4 570,00

- 7.5. При передаче Отправлений с наложенным платежом, Заказчик/Отправитель указывает в накладной Исполнителя сумму наложенного платежа в п.4. разделе «Сумма платежа».
- 7.6. В случае если в наложенный платёж включена сумма доставки Отправления и стоимость товара, указывается единая сумма, необходимая к приёму денежных средств.
- 7.7. Исполнитель еженедельно по вторникам (если иное не оговорено с Заказчиком) осуществляет перевод сумм наложенных платежей Заказчику за все Отправления, доставленные за прошедший период, если не оговорено другое.
- 7.8. По факту перевода сумм наложенных платежей, Исполнитель направляет на электронную почту Заказчика Реестр перевода сумм наложенных платежей в формате:

Реестр перевода сумм наложенного платежа

Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

№	Номер накладной Исполнителя	Дата приема отправления	Город доставки	ФИО получателя	Сумма НП, руб.	Дата доставки	Сумма перевода НП, руб.	Дата перевода НП Заказчику	Тариф Исполнителя	Вознаграждение Исполнителя, руб.
1	00-00569863	16.07.14	Казань	Петров В.П.	4 570,00	17.07.14	4 570,00	21.07.14	3%	137,10
2	00-00652346	17.07.14	Пермь	Иванов А.А.	600,00	18.07.14	600,00	21.07.14	3%	35,00
3										
...										
	ИТОГО, руб.						5 170,00			172,10

7.9. Стоимость оказания услуги по приему и переводу сумм наложенных платежей при наличной оплате составляет 2,5 (два с половиной) процента и при оплате банковской картой 3 (три) процента от указанной в Реестре передачи Отправлений с наложенным платежом и в накладной Исполнителя суммы наложенного платежа, но не менее 50 (пятьдесят) рублей за одно Отправление.

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

8. Объявленная ценность Отправления

- 8.1. Исполнитель принимает все Отправления не документального характера с указанием описания вложения и объявленной ценностью Отправления.
- 8.2. Внесение в накладную Исполнителя информации, указанной в п. 8.1. настоящего Регламента является обязательным для возмещения Исполнителем убытков в случае утраты/порчи Отправления, переданного в доставку.
- 8.3. Описание вложения указывается в разделе 3. накладной Исполнителя в подразделе «Описание отправления». Объявленная ценность Отправления указывается в разделе 4. накладной Исполнителя в подразделе «Объявленная ценность». Размер объявленной ценности указывается в рублях Российской Федерации.
- 8.4. В случае получения наложенного платежа, сумма наложенного платежа не может превышать сумму объявленной ценности.
- 8.5. Тариф за услугу объявленная ценность оставляет 1 (один) процент с суммы объявленной стоимости Отправления, округленной до целого рубля, в большую сторону.
- 8.6. В случае утраты/порчи Отправления Заказчика/Отправителя, принятого к доставке, выплаты осуществляются Исполнителем только на основании письменной Претензии и документов, подтверждающих фактическую стоимость данного Отправления.
- 8.7. Порядок возмещения убытков, связанных с утратой/порчей Отправлений, принятых к доставке описан в п. 10. «Претензионная работа» настоящего Регламента.

9. Расчёт стоимости и оплата услуг.

- 9.1. Расчёт стоимости оказания услуг производиться по тарифам указанным на сайте Исполнителя www.fox-express.ru 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 объемного веса указан в п. 4.16. настоящего Регламента. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг.
- 9.2. Ежемесячно Исполнитель направляет счет за экспресс-доставку, объявленную стоимость и счет за перечисление сумм наложенного платежа (в случае использования данной услуги), счет фактуру и Акт сдачи-приемки по электронной почте Заказчика (при указании такого адреса), а оригиналы документов направляет по каналу ФГУП «Почта России» на зарегистрированный фактический адрес Заказчика или курьером Исполнителя – по выбору Исполнителя.
- 9.3. Детализация по принятым к доставке Отправлениям, отчет по фактически доставленным Отправлениям формируется в личном кабинете Заказчика самостоятельно Заказчиком.
- 9.4. Оплата услуг Заказчиком, работающим с Исполнителем по договору оказания курьерских услуг, производится согласно выставленным Исполнителем счетам и Актам приема – передачи выполненных работ (услуг) в соответствии с указанными платежными реквизитами на основании:



Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

- 9.4.1. - в случае оказания услуг Исполнителем на сумму менее 2 000 (две тысячи) руб. за отчётный период, Исполнитель выставляет счет в размере 2 000 (две тысячи) руб.
- 9.4.2. - в случае оказания Исполнителем услуг свыше 2 000 (две тысячи) руб. за отчётный период, Исполнитель выставляет счет из расчета фактически принятых к доставке Отправлений по тарифам, опубликованным на сайте Исполнителя www.fox-express.ru.
- 9.4.3. - Исполнитель не выставляет счет в 2 000 (две тысячи) руб. при отсутствии оказанных услуг за отчетный период.
- 9.4.4. В случае заключения договора после 10 числа календарного месяца, тарификация за первый отчетный период производится по фактически переданным Отправлениям.
- 9.4.5. В случае работы Заказчика по ЭДО (Электронный документа оборот) минимальный платеж не выставляется.
- 9.5. В случае использования для оплаты перевозки клиентского номера (номера договора), Заказчик несет полную ответственность за его использование третьими лицами.
- 9.6. Исполнитель оставляет за собой право выставления счетов на предоплату, за услуги по доставке Отправлений, в случае регулярной задержки Заказчиком срока оплаты счетов Исполнителя.
- 9.7. Счета подлежат оплате Заказчиком в течение 5-ти (пять) 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 календарный день задержки оплаты счета.
- 9.8. Счет может быть опротестован Заказчиком в течение 5-ти (пять) 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.
- 9.9. В случае неоплаты Заказчиком счетов за услуги Исполнителя в течение 10-ти (десять) рабочих дней, с момента предоставления счета и отсутствии мотивированного отказа, Исполнитель вправе 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.
- 9.10. 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.
- 9.11. 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.
- 9.12. В случае необходимости по усмотрению Заказчика, последний оплачивает услуги по Договору путем внесения предварительной оплаты (авансовых платежей) в следующем порядке:
 - 9.12.1. Заказчик перечисляет авансовые платежи исходя из предполагаемого к доставке количества Отправлений, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до момента их отправки. Исполнитель оказывает услуги только в пределах полученных авансовых сумм. При этом расчет/ списание денежных средств Заказчика, перечисленных последним на расчетный счет Исполнителя в рамках исполнения обязательств по Договору, производится Исполнителем в день отправки каждого из Отправлений.
 - 9.12.2. Исполнитель не осуществляет доставку Отправлений, если у Заказчика на день отправки недостаточно ранее перечисленных Исполнителю авансовых платежей. В этом случае возобновление доставки Отправлений осуществляется только по факту поступления на расчетный счет Исполнителя авансового платежа, о чем Заказчик должен сообщить Исполнителю в письменной форме незамедлительно.
 - 9.12.3. Контроль остатка авансового платежа является задачей Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за информирования Заказчика о достаточности/недостаточности денежных средств (авансового платежа) на р/с Исполнителя.
- 9.13. Заказчик принимает, что на суммы авансовых платежей проценты, в том числе, но не ограничиваясь этим, в рамках ст. 395 ГК РФ не начисляются.
- 9.14. Для физических лиц оплата услуг возможна только Отправителем наличными или на сайте Исполнителя www.fox-express.ru, в некоторых регионах банковской картой. Оплата Получателем не принимается.

- 9.14.1. При выборе способа оплаты услуги «на сайте» время поступления Заказа к Исполнителю является фактическая оплата услуги на нашем сайте. Созданные, но не своевременно оплаченные Заказы в работу не принимаются и автоматически переносятся на следующий рабочий день. Не оплаченные Заказы автоматически аннулируются.
- 9.14.1.1. При оплате услуги «Экспресс» на текущий день Заказ и оплата должны быть произведены до 12:00 по Москве или по местному времени оказания услуги.
- 9.14.1.2. При оплате прочих услуг на текущий день, Заказ и оплата должны быть произведены не позднее 14:00 по Москве или по местному времени.
- 9.15. Все расчеты между Заказчиком и исполнителем устанавливаются в рублях Российской Федерации, с учетом НДС 20%.

10. Претензионная работа

- 10.1. Ответственность Исполнителя в случае утраты/порчи Отправления ограничивается:
- 10.1.1. Отправления документального характера, ответственность Исполнителя ограничивается суммой 500 (пятьсот) рублей на каждое отправление с пометкой «Документы», а также размером установленного тарифа за доставку данного Отправления.
- 10.1.2. Отправления не документального характера без указания описания вложения и объявленной стоимости в накладной Исполнителя, ответственность Исполнителя ограничивается размером 3 000 (три тысячи) руб., но не больше документально подтвержденной стоимости вложения, а также размером установленного тарифа за доставку данного Отправления.
- 10.1.3. Отправления не документального характера, с указанием описания вложения и объявленной стоимостью в накладной Исполнителя, ответственность Исполнителя ограничивается документально подтвержденной стоимостью вложения или, в случае частичной утраты/повреждения вложения, в размере фактически утраченной/поврежденной части вложения, а также размером установленного тарифа за доставку данного Отправления.
- 10.1.4. Отправления паспортно-визового характера ответственность Исполнителя ограничивается 15 000 (пятнадцать тысяч) руб., а также размером установленного тарифа за доставку данного Отправления. При этом Заказчик должен предоставить документы подтверждающие фактический расход.
- 10.2. 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 подписанный лицом, имеющим право подписи. Претензии, поступившие вне указанного срока, Исполнителем не рассматриваются.
- 10.3. Претензия должна содержать номер накладной Исполнителя, дату передачи Отправления Исполнителю, описание вложения, суть Претензии.
- 10.4. К Претензии должны прилагаться документы, подтверждающие факт нарушения оказания услуг:
- Акт осмотра Отправления, который составляется при курьере Исполнителя в момент доставки отправления и подписывается сторонами;
 - копия накладной Исполнителя;
 - документы, подтверждающие фактическую стоимость Отправления (счет, счет фактура, для физических лиц - чек);
 - расчёт убытка;
 - при необходимости, заключение экспертизы;
 - и иные документы, подтверждающий факт нарушения качества оказания услуг Исполнителем и размер понесённых убытков.
- 10.5. 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 сопроводительной накладной Исполнителя.
- 10.6. Исполнитель не рассматривает Претензию по порче, вскрытию (нарушению целостности упаковки) или недостаче вложения, если при передаче Отправления Получателю не был составлен соответствующим образом Акт приема-передачи с зафиксированным при курьере Исполнителя нарушением.
- 10.7. Исполнитель рассматривает Претензии в течение 30-ти (тридцать) календарных дней с момента предоставления ему всей необходимой документации и предоставляет письменный мотивированный ответ.
- 10.8. 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.

- 10.9. 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).
- 10.10. 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.
- 10.11. 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.
- 10.12. 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.
- 10.13. В случае нарушения срока перевода сумм наложенного платежа более чем на 7 (семь) рабочих дней с момента доставки отправления и получения суммы наложенного платежа, Исполнитель на основании письменной Претензии Заказчика выплачивает Заказчику пени в размере 0,1% за каждый последующий день просрочки перевода суммы наложенного платежа, но не более 10% от размера наложенного платежа за данное Отправление.
- 10.14. 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.
- 10.15. Требование Заказчика на возмещение косвенных убытков, каков бы не был их характер, Исполнителем не рассматриваются.
- 10.16. Исполнитель не несет ответственности в случае если:
- 10.16.1. Отправление было утрачено/испорчено вследствие обстоятельств неопределенной силы.
- 10.16.2. 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.
- 10.16.3. 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.
- 10.16.4. Заказчик/Отправитель передал к доставке Запрещенное к перевозке Отправление, даже если оно принято Исполнителем по ошибке.
- 10.16.5. Отправление требует особых условий хранения и транспортировки, в том числе определенного температурного режима или хрупкого груза и Заказчик/Отправитель не согласовал письменно это с Исполнителем.
- 10.16.6. Утрата, недостача или порча (повреждение) Отправления (его вложения) явились следствием естественной убыли вложения в пределах установленных норм и особых естественных свойств вложения.
- 10.16.7. Утрата, недостача или порча (повреждение) вложения Отправления явились следствием электрического и магнитного повреждения и уничтожения электронных и фотографических изображений, записей.
- 10.16.8. Выдача Отправления произошла ненадлежащему Получателю, явившейся следствием недостоверных или неполных инструкций и указаний Заказчика или ненадлежащего оформления накладной Исполнителя.
- 10.16.9. 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.
- 10.16.10. Нарушение срока доставки являлось следствием действия/бездействия авиаперевозчиков, аэропортов, авиа-агентов, являющихся монополистами в обслуживании данного направления.

11. Другие положения Регламента

- 11.1. В случае невозможности доставить или вернуть Отправление по не зависящим от Исполнителя причинам, такое Отправление храниться в офисе Исполнителя в течении 30 календарных дней с момента последнего запроса Отправителя, после чего утилизируется. При заказанной услуге «Самовывоз», не востребованные отправления хранятся 30 календарных дней, после чего



Регламент оказания курьерских услуг ООО «Фокс-Экспресс»

utiлизируется или по умолчанию возвращаются Отправителю, при этом оплата возврата ложится на Заказчика.

- 11.2. Переадресация (изменение адреса доставки на другой адрес) является платной. Стоимость услуги отражена в действующем Прайс-листе. Переадресация доставки Отправления принимается в работу только в случае, если она направлена в электронном виде на адрес info@fox-express.ru. При этом, запрос на переадресацию, поступивший позднее 18:00 по местному времени рассматривается только на следующий рабочий день.
- 11.3. 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 копии, заверенные печатью Исполнителя. Стоимость таких услуг отражена в действующем Прайс-листе. Срок хранения Доставочных документов с подписью Получателя составляет 1 календарный год с момента оказания услуги по доставке Отправления.
- 11.4. Вся ответственность за увеличение сроков доставки или расходов по доставке, недоставку, повреждение или утерю Отправления, вызванных недобросовестностью Заказчика либо несоблюдением им его обязательств по настоящему Регламенту, возлагается на Заказчика.
- 11.5. Курьеры не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиком/Отправителем/Получателем, делать заявления от имени Исполнителя и принимать устные претензии Заказчика/Отправителя/Получателя. Любые отношения Заказчика с Исполнителем строятся на телефонном и/или факсимальном общении с ответственным (уполномоченным) сотрудником Исполнителя и обмене официальными документами.
- 11.6. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Регламент без согласования и предварительного уведомления Заказчика.
- 11.7. Все остальные стороны, не оговоренные в Договоре и настоящем Регламенте, регламентируются законодательством Российской Федерации.