

## Регламент возмездного оказания курьерских услуг

### 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.

Список условных обозначений:

ДС — денежные средства

ПВЗ — пункт выдачи заказов

Клиент — Плательщик по услуге

Получатель — конечный получатель Отправления

Под Отправлением понимаются адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и не документарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Под накладной понимается документ, оформляемый на каждое Отправление, содержащий информацию о наименовании, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах Отправления, датах отправления и получения Отправления, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты, уникальный номер и штрих-код.

Тип заказа «Интернет магазин» - доставка заказов клиентам компаний, осуществляющих деятельность по дистанционной торговле, с возможностью приема денежных средств за товар (наложенного платежа).

Тип заказа «Доставка» - доставка Отправлений документарного и не документарного характера организациям и частным лицам.

#### 1.1. Заключение договора

Информация, размещенная на официальном сайте Исполнителя <http://cdek.kz>, в том числе Договор возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор») и настоящий Регламент, содержит условия предложения приобретения услуг по курьерской доставке Отправлений и представляет собой публичную оферту 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Акцептом Клиента является оформление накладной на предложенные услуги.

Заказывая услуги Исполнителя, Клиент тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие условия Регламента действуют с момента приема Исполнителем Отправления для доставки/выдачи в ПВЗ (пункте выдачи заказов). Передача Клиентом Отправления Исполнителю, означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий публичной оферты, изложенных в Договоре возмездного оказания курьерских услуг и настоящем Регламенте. Исполнителем может быть выбран любой оптимальный и доступный способ доставки.

Стоимость услуг, отражённая в настоящем Регламенте, действует при условии, если с Клиентом не согласована иная стоимость услуг, установленная в отдельном приложении к Договору.

Условия настоящего Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем без акцептного порядка. Исполнитель публикует измененный Регламент в новой редакции за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя <http://cdek.kz> Клиент подтверждает, что нахождение Регламента на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения в настоящем Регламенте.

#### 1.2. Прием и выдача Отправлений

Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления соответствующей накладной.

В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной передается Отправителю, второй экземпляр остается у Исполнителя, при этом:

для одностороннего Отправления два экземпляра накладной, прикладываются к соответствующему Отправлению,

для многосторонних Отправлений — каждое место оклеивается штрих-кодом. Штрихкоды распечатываются Клиентом самостоятельно, через личный кабинет Клиента на сайте Исполнителя <http://cdek.kz>, с помощью интеграции с программным комплексом СДЭК <http://cdek.kz/clients/integrator.html> или заполняется собственноручно Клиентом в офисе Исполнителя либо при приезде курьера (форма накладной приведена в Приложении №1 к настоящему Регламенту).

За действия и операции по созданию накладных и т.п., осуществляемые в Личном кабинете Клиента ответственность несет Клиент - владелец данного личного кабинета. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам. Клиент обеспечивает соблюдение требований о конфиденциальности и несет риск последствий, связанных с нарушением таких требований.

Накладная в обязательном порядке подписывается Отправителем и представителем Исполнителя. Подписывая накладную, Отправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных

и информации по характеристике Отправления: наименование, вес, габариты, описание, объявленная стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную, подтверждает прием Отправления.

Если используются упаковочные материалы Исполнителя, которые имеют уникальный номер, Отправителю необходимо внести его в графу «№ упаковки» накладной. Сверка соответствия кодов на упаковке и накладной проводится уполномоченными сотрудниками Исполнителя на каждом этапе следования Отправления, что позволяет полностью исключить возможность несанкционированной переупаковки Отправлений и обеспечить сохранность вложения.

Прием и выдача отправлений физическим (-ми) лицами осуществляется на основании предъявленного физическим лицом оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием/выдача отправления. Прием и выдача отправлений физическим (-ми) лицами осуществляется только после указания в накладной данных документа (уникальный номер, дата выдачи, ФИО физического лица), удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность на территории Республики Казахстан для граждан Республики Казахстан, являются: паспорт гражданина Республики Казахстан, удостоверение личности гражданина Республики Казахстан, вид на жительство иностранца в Республике Казахстан, удостоверение лица без гражданства, дипломатический паспорт Республики Казахстан, служебный паспорт Республики Казахстан, удостоверение беженца, паспорт моряка. Для иностранных граждан документом удостоверяющим личность является заграничный паспорт, для граждан ЕАЭС документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством соответствующей страны.

Прием и выдача отправлений юридическим (-ми) лицами осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием/выдача отправления и доверенности с правом передачи на отправку и/или получения отправлений от имени юридического лица. Прием и выдача отправлений юридическим (-ми) лицами осуществляется только после указания в накладной данных документа (уникальный номер, дата выдачи, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и доверенности (номер, дата выдачи), а также снятия сканированной копии доверенности. Вышеуказанные требования в части предоставления доверенности не распространяются на Юридических лиц и ИП, у которых заключен договор с исполнителем, и накладная на момент отправки ранее создана в Личном кабинете/по интеграции и Клиентом в примечаниях в накладной имеется распоряжение/оговорка Клиента о выдаче/приеме Отправления без предъявления к получателям/отправителям требования о предъявлении соответствующей доверенности и документа, удостоверяющего личность. В случае наличия названного распоряжения/оговорки Клиента о выдаче/приеме Отправления без проверки Исполнителем полномочий физического лица, Клиент принимает на себя риски, связанные с выдачей/приемом Отправления не уполномоченным физическим лицом.

Уполномоченный сотрудник Исполнителя в присутствии Клиента вправе досмотреть любое Отправление, принимаемое к отправке, на предмет наличия в Отправлении запрещенных к пересылке предметов. Вскрытие производится Клиентом. В случае отказа Клиента во вскрытии Отправления, Исполнитель вправе отказать в принятии Отправления для последующей доставки.

Уполномоченный сотрудник Исполнителя вправе потребовать от Отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

Исполнитель имеет право в процессе доставки вскрывать и инспектировать Отправление без предварительного уведомления Клиента по требованию органов государственной власти и органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и международным законодательством. При этом Исполнитель при первой возможности (в кратчайшие сроки) обязан известить Клиента или его представителя посредством электронной, факсимильной либо телефонной связи о наступлении подобного случая.

Передавая Отправление Исполнителю, Клиент тем самым соглашается с тем, что в исключительных случаях, по распоряжению уполномоченного сотрудника Исполнителя, когда имеется сомнение в целостности вложения (неисправность упаковки, перевязи, создавшая доступ к вложению, расхождение массы) или по внешним признакам можно предполагать повреждение, порчу вложения или наличие вложения, запрещенного к пересылке, или вложения относящегося к категории опасных, Отправления вскрываются и досматриваются Исполнителем.

Вскрытие и досмотр Отправлений осуществляется в присутствии уполномоченного сотрудника Исполнителя. Вскрытие осуществляется с таким расчетом, чтобы по возможности упаковка отправления, пломба, перевязь, были сохранены.

При вскрытии и досмотре Отправления составляется Акт по форме Исполнителя, в котором подробно характеризуется наружное состояние Отправления, указывается масса отправления, что было обнаружено при проверке вложения. Кроме того, в акте записывается масса Отправления, что сделано с вложением, какой печатью опечатано Отправление.

По итогам досмотра, при установлении того факта, что вложения является запрещенным к пересылке либо является опасным грузом (правила пересылки которого нарушены Клиентом). Исполнитель вправе отказать в дальнейшей пересылке Отправления. При этом расходы по возврату отправления Клиенту, несет Клиент, оплачивая стоимость услуг по возврату Отправления, авансовым платежом. В случае, если невозможно обратно направить опасный или запрещенный груз Клиенту силами Исполнителя, Клиент обязуется в течении 3-х рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя (направленного с использованием средств телефонной или электронной связи) осуществить самовывоз соответствующего Отправления со склада Исполнителя. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Отправления, Исполнитель освобождается от ответственности за возврат соответствующего Отправления Клиенту.

Сроки, в течение которых осуществляется инспектирование Отправления, в заявленные Исполнителем сроки доставки Отправления не включаются.

При доставке Отправления Получатель имеет право вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

Вручение Отправлений осуществляется:

- при выдаче Отправлений, адресованных физическому лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность,

- при выдаче Отправлений, адресованных юридическому лицу – при предъявлении уполномоченным лицом документа, удостоверяющего право на получение Отправлений от имени Получателя-юридического лица и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

При этом Исполнитель осуществляет фиксирование:

- данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер документа, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

- реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Перечень основных документов, удостоверяющих личность, на основании которых осуществляется выдача Отправлений устанавливается действующим законодательством Республики Казахстан.

Указанные данные фиксируются, в том числе путем их внесения Исполнителем в установленные им типовые формы (бланки) накладных, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата или его уполномоченного представителя, используемых для оказания услуг по приему/доставке/выдаче Отправлений и обработки персональных данных, или с использованием определенного Исполнителем иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о Получателе. Факт вручения Отправлений подтверждается подписью Получателя (его уполномоченного представителя) или иным определенным Исполнителем способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения Отправления.

Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о вручении Отправления одним из следующих способов:

подпись Получателя на ведомостях доставки/ бумажной накладной Исполнителя;

подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования. Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность программно-технических устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, дополнительной функциональностью мобильного телефона или без такового (смартфон, коммуникатор, планшетный компьютер и т.п.), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране. Стороны признают возможность применения на ведомостях доставки/накладных Исполнителя аналога собственноручной подписи Получателя как эквивалента собственной подписи Получателя. Ведомости доставки/ накладные Исполнителя, подписанные и удостоверенные аналогом собственноручной подписи Получателя, считаются документами, имеющими равную юридическую силу с документами, подписанными собственной подписью Получателя, и могут являться письменными доказательствами при рассмотрении дела в суде. Аналогом собственноручной подписи будет являться электронная подпись Получателя, созданная путем проставления подписи получателем на специальном оборудовании. В процессе написания на указанном оборудовании подпись оцифровывается и присоединяется к ведомости доставки/ накладной Исполнителя. Содержание документа вместе с присоединенной подписью образуют целостный документ, защищенный от внесения изменений и несанкционированного доступа.

С описанием услуг, условия оказания которых устанавливаются Регламентом, Клиент может ознакомиться на сайте <http://cdek.kz/services/index.html>.

1.3 Условия невозможности забора / доставки Отправлений:

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

Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных 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 груза без подписи сотрудника о его получении или вложение груза в ящик для корреспонденции на входе).

Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в том случае, если:

вложения являются или на собственное усмотрение Исполнителя признаются опасными, включая, но не ограничиваясь грузами, запрещёнными Технической инструкцией ИКАО (Международная Организация Гражданской Авиации), Положением об Опасных грузах ИАТА (Международная Ассоциация Воздушного Транспорта), Международным кодексом морской перевозки опасных грузов, Европейским Соглашением о международной дорожной перевозке опасных грузов или другими национальными или международными правовыми актами, регулирующими перевозку опасных грузов;

Отправление содержит запрещенное к пересылке вложение (включая, помимо прочего, животных, золото и серебро в слитках, валюту, ценные бумаги на предъявителя, драгоценные металлы и камни, огнестрельное оружие, его части, снаряжение и боеприпасы к нему, человеческие останки, материалы порнографического характера, а также наркотические вещества и запрещенные медикаменты). Список запрещенных к пересылке Отправлений размещен на сайте <http://cdek.kz/services/index.html>.

Исполнитель может на свое усмотрение принимать к перевозке отдельные виды Отправлений, вложения которых относятся к категории опасных, только после достижения между Исполнителем и Клиентом соглашения о специальных условиях перевозки таких грузов. При этом Клиент оплачивает дополнительный сбор за доставку Отправления, вложение которого относится к категории опасных.

#### 1.4 Отслеживание заказов:

Отслеживание этапов доставки Отправления можно осуществлять на официальном сайте Исполнителя <http://cdek.kz/track.html>, в Личном Кабинете клиента: <http://lk.cdek.kz> через USSD сервис (неголосовой контакт-центр: телефон указан на сайте Исполнителя [www.cdek.kz](http://www.cdek.kz)

#### 1.5. Хранение Отправлений:

Для заказов типа «Доставка»: при невозможности вручения Отправления Получателю, Отправление может храниться на складе Исполнителя. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, плата за хранение осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя <https://www.cdek.kz> (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день.

Для всех типов заказов: при невостробованности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту. При этом Клиент обязан оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправления и повторными доставками. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату Отправления устанавливается по тарифам, установленным Исполнителем на сайте Исполнителя: <https://www.cdek.kz>

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

#### 1.6. Требования к упаковке отправлений

1.6.1. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления, соответствующую характеру вложения, условиям доставки и продолжительности в пути, исключая возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, а также порчи других отправлений и причинения какого-либо вреда Исполнителю.

Упаковка Отправления должна быть без следов внешних повреждений (проколов, вмятин, потертостей и тд). С поверхности упаковки должна быть удалена вся информация (надписи, стикеры, маркировка и тд), не относящаяся к данной посылке/ее содержимому.

#### Основные типы упаковки:

Жесткая (твердая) упаковка - фанерные, деревянные ящики, обрешетка

Полутвердая упаковка - коробки из коробочного картона

Мягкая упаковка - пластиковые пакеты, тканевые/полипропиленовые мешки

Емкости для жидкости - герметичные пластиковые, металлические, эмалированные.

Картонные конверты

ВАЖНО! Для типов упаковки №№ 1 и 2 всегда должны использоваться амортизационные материалы, расположенные внутри отправления следующим образом:

по внутреннему периметру упаковки (цельные куски пенопласта/полистирола/пенопакеты)

и между единицами вложения (пенополистирол, пузырьковая пленкой не менее 3-х слоев, гофрокартонные перегородки, пенопакеты)

Виды отправлений (вложений)	№№ типа упаковки
Документы	2,5
Одежда, обувь, ткани, кожа, мягкие игрушки, галантерея, ковры	1,2,3
Автопокрышки	3
Средняя и мелкая бытовая и офисная техника и запчасти к ней(блендеры, кофеварки, кофемолки, кофемашины, соковыжималки, мультиварки, мясорубки, СВЧ, чайники, кухонные комбайны, миксеры, термopotы, хлебопечи и прочая техника для кухни, климатическая техника для дома и офиса, утюги, пылесосы, телефоны, планшеты, техника для ухода (фены, весы, выпрямители для волос, эл.зубные щетки, бритвы и тд.) Полиграфия без упаковки: книги, буклеты, альбомы, печатная продукция и т. п. Медикаменты Парфюмерия, косметика Инструменты Сувениры (до 12 кг) Посуда из/с содержанием дерева, металла Хозяйственные товары из пластмассы	1,2
Автозапчасти: автостекла, фары, фонари, лампы, стекла на фары, приборные панели и т. п, двигатели, трансмиссия и другие крупногабаритные запчасти - коробки передач, балки, рамы, радиаторы, задние мосты, рычаги и т. п., бампера, пластиковые тюнинг-овые изделия, молдинги, колесные диски и т. п.,детали (элементы) кузова автомобиля - двери, капоты, крылья и т. п. Мебель: любая мебель (собранный и в разборе) Удилища рыболовные Оборудование (выставочное, в тч.стенды, медицинское,спортивное) Банкоматы/терминалы/автоматы по продаже товаров/кассовые аппараты Садовая техника/строительная техника/строительные материалы в мешках/пластик. емкостях Посуда из/с содержанием стекла, хрусталя, керамики, фарфора, фаянса Предметы интерьера: люстры, лампы, светильники, вазы, картины, панно, зеркала, скульптуры, фоторамки, часы, кубки, статуэтки Сантехника: из/с содержанием стекла, хрусталя, керамики, фарфора, фаянса Крупная бытовая и офисная техника: (холодильники, морозильники, кулеры, кухонные плиты, варочные панели, печи, стиральные машины, сушилки для белья, сушильные шкафы, посудомоечные машины, кондиционеры, водонагреватели, кухонные вытяжки, плазменные и жидкокристаллические панели, телевизоры и мониторы, спутниковые антенны (тарелки), музыкальные центры, домашние кинотеатры и т. п компьютеры, ноутбуки, принтеры, сканеры, копиры, факсы, системные блоки, сервера и т. п., в том числе в заводской упаковке. Транспортные средства: велосипеды, самокаты, гироскутеры, моноколеса и тд. Пищевые продукты в стеклянной таре (консервация, соки и т. п.)/в мешках Игрушки: механические, пластмассовые, стеклянные Аквариумы, клетки, переноски для животных. Аккумуляторные батареи/аккумуляторы Краска в емкостях Сувениры Растения, саженцы	1

В случае несоблюдения Клиентом настоящих рекомендаций по упаковке вложения, услуга «Объявление стоимости» не может быть заказана/оказана Клиенту, и Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения, предусмотренной разделом 8 настоящего Регламента. В случае если при несоблюдении вышеуказанных требований по упаковке Отправлений, Клиенту ошибочно была подключена услуга «Объявленная стоимость» (принята оплата стоимости за названную услугу), то в случае повреждения отправления Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения,

предусмотренной разделом 8 настоящего Регламента, а денежные средства уплаченные Клиентом за услугу «Объявление стоимости», подлежат возврату Клиенту.

1.6.2. Право Исполнителя на изменение типа упаковки в случае, если это необходимо в интересах Клиента или если Исполнитель не смог предварительно запросить Клиента о его согласии на такое отступление либо получить в течение суток со дня уведомления Клиента ответ на свой запрос:

- если при передаче Клиентом для доставки Отправления, вложение которого относится к категории «хрупкое», Клиентом неверно выбран вид упаковки, а Исполнитель признает вложение «хрупким», требующим упаковку типа «обрешетка», в целях обеспечения сохранности Отправления в процессе его пересылки, Исполнитель осуществить до упаковку Отправления, используя тип упаковки «обрешетка». При этом стоимость услуг Исполнителя по доупаковке и доставке Отправления подлежит изменению в соответствии с действующими тарифами Исполнителя.

В указанном случае Клиент обязуется произвести полный взаиморасчет с Исполнителем исходя из измененной стоимости доставки соответствующего Отправления, в сроки, установленные соответствующим Договором.

1.6.3. В случаях, если Отправление передается Исполнителю Клиентами, не являющимися интернет-магазинами, в упаковке, не соответствующей требованиям, указанным в п 1.6.1 Регламента, Исполнитель отказывает в приеме данного Отправления для последующей доставки. При этом, Клиент вправе самостоятельно обеспечить необходимую упаковку либо воспользоваться дополнительными упаковочными материалами, реализуемыми Исполнителем.

В случаях, если Отправление передается Исполнителю Клиентом, относящимся к категории интернет-магазина, то ответственность за соответствие вложения и упаковке несет Клиент.

#### 1.7. Изменение заказа/условий доставки

1.7.1. Изменение условий заказа в части адреса, по которому будет осуществляться вручение, возможно по запросу со стороны Клиента или Получателя Отправления. Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа. Срок доставки по новому адресу согласовывается дополнительно.

1.7.2. Изменение условия заказа Клиентом/Отправителем в части Получателя и/или его контактного номера телефона возможно одним из следующих способов:

- непосредственно Клиентом, через Личный кабинет, с использованием его идентификационных данных (логин и пароль),
- при предъявлении Отправителем оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи соответствующего письменного заявления в офисе/ПВЗ Исполнителя

## 2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ДОСТАВКА»:

### 2.1 Оформление заявки на доставку Отправления

Заявка на доставку Отправлений направляется Клиентом посредством функции «Вызвать курьера» на официальном сайте Исполнителя (<http://cdek.kz/clients/index.html>); посредством функции «Мои заказы - Новый заказ» в личном кабинете на сайте Исполнителя (<http://lk.cdek.kz/>); посредством создания интеграции с информационной базой Исполнителя (<http://cdek.kz/clients/integrator.html>); с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, порядок оплаты.

Норма времени на забор / вручение Отправления общим весом до 50 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора / вручения Отправления (подписание накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения Клиентом данной нормы (наличие очереди на прием / доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность груза к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора / вручения Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15-ти минут. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Клиентом и Исполнителем.

Отправления принимаются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Исполнитель не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений. Иное возможно только по Дополнительному соглашению Сторон, оформленному в письменной форме. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет Клиент (Отправитель). В случае видимых нарушений упаковки Клиент / Получатель обязан требовать при участии курьера Исполнителя произвести осмотр содержимого и составление двустороннего коммерческого акта по форме, установленной Исполнителем. В случае отсутствия указанного Акта, оформленного в присутствии уполномоченного представителя исполнителя в момент вручения Отправления, Исполнитель освобождается от ответственности в случае предъявления претензий, связанных с повреждением Отправления.

Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (товарные накладные, описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления, декларация опасного груза и т.п.). Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

## 2.2 Условие доставки Отправлений

Исполнитель предпримет все зависящие от него меры для своевременной доставки Отправления в соответствии с заявленными сроками. Срок доставки Отправления исчисляется в рабочих днях с первого рабочего дня, следующего за днем получения Отправления к доставке.

Отправления доставляются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений.

Отправление доставляется до места нахождения пункта выдачи заказов Исполнителя (далее по тексту «до склада») либо по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (далее по тексту «до двери»). При этом, при доставке Отправления:

### 2.2.1 «до двери»

- вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. При отсутствии иных прямых указаний Клиента или Получателя допускается выдача Отправлений по адресу доставки Отправления иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в накладной. Предъявление физическим лицом по адресу доставки оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в соответствующей накладной, рассматривается Исполнителем как факт, удостоверяющий полномочия на получения Отправления от имени Получателя. Данные документа, удостоверяющего личность Получателя и личность лица, принявшего Отправление по адресу доставки, указываются в накладной, согласно п.1 Общие условия настоящего Регламента.

- вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. При этом Отправитель может указать в накладной Контактное лицо организации, являющейся Получателем, но это не влечет обязательство Исполнителя вручить Отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя Получателя на получение Отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Отправления, в том числе исходя из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресовано Отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем, а также из иных обстоятельств, из которых могут явствовать указанные полномочия в каждом конкретном случае.

### 2.2.2. «до склада», применяются правила, указанные в п.1. Общие условия настоящего Регламента.

2.3 Объявление стоимости Отправления. Дополнительный сбор за предоставление сервиса объявления стоимости Отправления.

2.3.1. Доставка Отправлений осуществляется по принципу ограниченной ответственности Исполнителя (раздел 8 настоящего Регламента). Если Клиенту недостаточны выплаты Исполнителя в ограниченном размере, установленном разделом 8 настоящего Регламента, в случае утраты/повреждения Отправления, Клиент при условии соблюдения требований к упаковке, указанных в разделе 1.6. настоящего Регламента, имеет право объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор в момент передачи Отправления Исполнителю. Под объявленной стоимостью понимается заявленная Клиентом/Отправителем стоимость вложения Отправления, указанная в накладной на соответствующее Отправление. Описание сервиса и размер дополнительных сборов указан на сайте Исполнителя: [http://cdek.kz/services/dopolnitelnye\\_uslugi\\_i\\_sbory/index.html](http://cdek.kz/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html).

Клиент обязан указать объявленную стоимость отправления и уплатить Исполнителю дополнительный сбор для Отправлений, стоимость вложений которых превышает 1 700 000 тенге.

В случае не указания Клиентом/Отправителем объявленной стоимости Отправления, размер возмещения Исполнителем причиненного ущерба в случае утраты/повреждения Отправления, определяется в соответствии с разделом 8 настоящего Регламента.

Исполнитель по умолчанию предлагает Клиенту/Отправителю указать объявленную стоимость Отправления, с уплатой дополнительного сбора.

Объявленная стоимость в случае утраты/повреждения Отправления должна быть подтверждена Клиентом документально. Размеры дополнительного сбора за объявление стоимости Отправления, указаны на сайте Исполнителя.

### 2.3.2. Объявление стоимости Отправления осуществляется на следующих условиях:

2.3.2.1. при объявлении стоимости Отправления до 1 700 000 тенге, объявленная стоимость Отправления указывается Клиентом в пределах действительной стоимости его вложения, которую Клиент сможет документально подтвердить при наступлении события, в результате которого Отправление было

повреждено или утрачено. В указанном случае Возмещение стоимости утраченного/поврежденного Отправления осуществляется по правилам, установленным разделом 8 настоящего Регламента.

2.3.2.2. при объявлении стоимости Отправления от 1 700 000 тенге, Исполнитель оценивает возможность предоставления сервиса объявленная стоимость Отправления на основании дополнительно запрашиваемых у Клиента сведений и документов о вложении в Отправление. При этом Клиент заполняет соответствующую анкету по форме, размещенной на сайте Исполнителя. При условии возможности оказания сервиса объявленная стоимость Отправления на основании предоставленной Клиентом информации, и согласовании способа его доставки, Исполнитель принимает соответствующее Отправление для оказания услуг по его доставке. При этом объявленная стоимость Отправления указывается в пределах действительной документально подтвержденной стоимости его вложения.

Исполнитель не принимает заказы по доставке Отправлений с объявленной стоимостью от 1 700 000 тенге на/в следующих территориях: в/через в республики Дагестан, Ингушетию, Чечня, Северная Осетия–Алания, Луганскую и Донецкую области Украины, территорию Бразилии и Мексики при автомобильных перевозках, Ливию, Сомали, Судан, Гаити, Ирак, Ливан, Либерию, Нигерию, ЦАР, Эритрею, Республику Гвинея, Гвинею-Бисау, Иран, Афганистан, Сирию, КНДР, Йемен, Ирак, Мьянма, Куба, Венесуэла, зоны военных и боевых действий, а также в страны с действующими (против них) Санкциями ООН, Евросоюза, Великобритании (за исключением Российской Федерации).

Объявление стоимости не влечет выплату Исполнителем возмещения ущерба в размере объявленной стоимости в случае, если причиной утраты отправления стали мошеннические действия отправителя, получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

2.3.3. Данный вид сервиса Исполнителя не применим к Отправлениям, содержащих в качестве вложений следующее:

Слитки драгоценных металлов и изделий из них;

Предметы искусства (произведения искусства, культурные ценности и иные уникальные предметы. Под ними понимается продукты художественной деятельности, обладающий хотя бы одним признаком:

является объектом авторских прав, или является антиквариатом, или предметы коллекции, постоянно хранящиеся в государственных и муниципальных музеях, архивах, библиотеках, других гос. хранилищах культурных ценностей государства и/или учёт которых ведётся государственными органами, в том числе предметы и коллекции, включенные в состав музейного фонда государства);

Животные, птицы, насекомые, рептилии, рыбы, бактерии, штаммы и т.п;

Облигации и ценные бумаги, банкноты и монеты, лотерейные билеты, дисконтные карты, банковские карты, клубные карты;

Документы;

Гранит, мрамор и природного камня, руда и каменный уголь;

Растения (горшечные, рассада, срезанные, семена, луковицы, саженцы), удобрения;

Программное обеспечение;

Табак и табачные изделия;

Алкогольная продукция (любой крепости);

Цветные металлы и изделия из них;

Овощи, фрукты, ягоды;

Личные вещи физических лиц (б/у и без документов, подтверждающих стоимость);

Транспортные средства, погрузочно-разгрузочная техника, дорожно-строительные машины и механизмы;

Зерно, бобовые культуры, мука;

Запрещенные к пересылке Отправления, отображенные в перечне на сайте Исполнителя.

2.3.4. В случае утраты/повреждения Отправления с Объявленной стоимостью, Исполнитель обязуется рассмотреть претензию Клиента. При этом Клиент обязуется своевременно, при направлении претензии, предоставить Исполнителю документы, необходимые для рассмотрения претензии Клиента и принятия решения о размере возмещаемого ущерба. Перечень документов, необходимых для принятия решения об удовлетворении требований Клиента устанавливается Исполнителем.

Исполнитель принимает решение по итогам рассмотрения предъявленной претензии Клиента не позднее 30 рабочих дней с момента предоставления Клиентом всех документов, запрашиваемых Исполнителем и необходимых для определения размера причиненного ущерба.

При направлении претензии о возмещении ущерба в связи с утратой/повреждением Отправления, вложением которого являлось новое имущество, Клиент должен подтвердить стоимость соответствующего имущества документально (к подтверждающим документам относятся являющиеся товарная накладная, счет фактура, договор купли-продажи, чек, инвойс и др). Для вложений, которые были в употреблении, Клиент обязан предоставить документы, подтверждающие стоимость соответствующего имущества с учетом износа/амортизации (заклучение торгово-промышленной палаты, независимых оценщиков и тд.).

## 2А. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭКСПРЕСС»:

2А.1. Подписание индивидуальной накладной означает заключение Договора оказания курьерских услуг между Клиентом и Исполнителем, а также согласие Клиента с настоящими условиями и условиями таможенного сопровождения. Клиент согласен с тем, что Исполнитель вправе вступать в договорные отношения с третьими лицами на любых приемлемых для себя условиях, с целью исполнения договора оказания курьерских услуг или его части или оказания прочих услуг, в том числе услуг таможенного оформления.

Клиент принимает условия оказания услуг по типу заказа «Международный Экспресс», если вручает Отправление Исполнителю от своего имени или от имени другого лица, которое имеет права на Отправление, независимо от того, подписал Клиент индивидуальную накладную Исполнителя или нет.

Настоящие условия оказания услуг по типу заказа «Международный экспресс» распространяются также на всех лиц, которых Исполнитель привлекает или с которыми заключает договоры для приема, доставки Отправлений, таможенного сопровождения, и могут применяться указанными лицами, таможенными представителями, а также сотрудниками, управляющими и агентами.

2А.2. В случаях, когда при воздушной перевозке пункт назначения или промежуточный пункт находятся за пределами страны отправления, могут применяться положения Варшавской конвенции. (В целях настоящего Регламента термин «Варшавская конвенция» означает Конвенцию для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанную в Варшаве 12 октября 1929 года или указанную Конвенцию с изменениями или дополнениями в форме протокола или дополнительной конвенции или Монреальскую конвенцию 1999 года, в зависимости от того, какая из них подлежит применению). Вопреки любому условию противоположного характера, международная дорожная перевозка может регулироваться положениями Конвенции о договоре международной дорожной перевозки грузов, подписанной в Женеве 19 мая 1956 года («КДПГ»).

2А.3. Ограничения и условия предоставления услуг. Отправления должны соответствовать следующим ограничениям:

Вес места не должен превышать 31,5 килограммов (70 фунтов) или 70 килограммов (150 фунтов) (в зависимости от пункта отправления и назначения), размер не должен превышать 270 сантиметров (108 дюймов) по длине или в совокупности 419 сантиметров (165 дюймов) при измерении по длине и в обхвате.

Стоимость любого места не должна превышать эквивалента 25000 долларов США в местной валюте, рассчитываемого по действующему курсу центрального банка на дату получения Отправления.

Отправления не должны содержать любых запрещенных предметов, включая (без ограничения) предметы особой ценности (такие, как произведения искусства, антиквариат, драгоценные камни, марки, уникальные предметы, золото или серебро), деньги или оборотные документы (такие как чеки, векселя, облигации, сберегательные книжки, платежные карты с положительным балансом, свидетельства на акции или иные ценные бумаги), огнестрельное оружие и опасные вещества.

Отправления не должны содержать вложений, способных создать угрозу жизни людей или животных или любым транспортным средствам или способных иным способом повлиять на другие Отправления, доставляемые Исполнителем, или нанести им ущерб, а также не должны содержать вложения, экспорт или импорт которых запрещен в соответствии с действующим законодательством.

Возврат отправлений и уплата всех таможенных сборов и пошлин, связанных с нарушением вышеперечисленных ограничений в полном размере осуществляется за счет Клиента.

### 2А.4. Таможенное оформление:

Клиент поручает Исполнителю организовать процедуру таможенного оформления таможенным представителем от имени Клиента. Клиент также соглашается с тем, что Исполнитель может выступать номинальным грузополучателем с единственной целью, назначения таможенного представителя для проведения таможенного оформления.

В случае требования таможенными органами предоставления дополнительных документов с целью подтверждения сведений, заявленных в таможенных декларациях на ввоз/вывоз Отправлений, доставляемых Исполнителем, или права Исполнителя организовывать процедуру таможенного оформления, предоставление требуемых документов производится Клиентом за собственный счет.

Таможенный представитель осуществляет таможенное сопровождение от имени Клиента, действуя в интересах последнего.

Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию в отношении вывоза и ввоза Отправлений. Клиент уведомляется, что в случае предоставления недостоверной или заведомо ложной информации об Отправлении или его содержимом к нему может быть предъявлен гражданский иск и/или он может быть привлечен к административной или уголовной ответственности, в связи с чем, к нему могут быть применены виды наказания в виде штрафов, конфискации и продажи Отправлений Клиента. Клиент обязуется в полном объеме возместить Исполнителю убытки и оградить его от претензий, которые могут возникнуть в связи с предоставленной им информацией, а также от любых издержек, которые Исполнитель

может понести в связи с вышеизложенным, а также оплатить любые административные расходы, связанные с оказанием услуг, предусмотренных настоящими условиями.

Любые таможенные платежи, налоги (включая, но не ограничиваясь, налогом на добавленную стоимость, если он подлежит уплате), которые таможенный представитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, будут выставлены к оплате Клиенту. Стоимость хранения и другие расходы, которые Исполнитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, будут выставлены к оплате Клиенту. Отправитель принимает на себя оплату таможенных платежей и пошлин, а также административных расходов, связанных с дополнительной работой, и любых других дополнительно понесенных издержек в случае, если таможенный представитель выставляет счет Получателю, а Получатель отказывается оплатить таможенные платежи и пошлины.

В случаях, указанных в настоящем пункте, Клиент самостоятельно осуществляет оплату платежей, налогов, расходов либо поручает Исполнителю организовать процесс оплаты/возмещения платежей, налогов, расходов, указанных в настоящем пункте.

Исполнитель приложит все необходимые усилия для ускорения процесса таможенного оформления, однако он не может нести ответственность за задержку, потерю и ущерб, произошедшие вследствие действий таможенных или иных органов государственной власти.

#### 2А.5. Условия доставки Отправлений:

Доставка осуществляется только в режиме дверь-дверь.

Исполнитель осуществляет доставку Отправления получателю, или иному лицу, которое по оценке Исполнителя имеет полномочия на получение Отправления от имени получателя (как, например, лица, проживающие в одном помещении с получателем, коллега и т.п.). Если вручить Отправление Получателю или иному лицу, действующему от имени Получателя не представляется возможным, то Отправление может быть оставлено в почтовом ящике получателя (если применимо), либо ином месте позволяющем получателю получить отправление (отправление включая, но не ограничиваясь может быть доставлено соседям, оставлено в непосредственной близости от почтового ящика, оставлено у консьержа и т.д), если только Отправитель не исключил такой способ доставки путем использования соответствующей дополнительной услуги.

#### 2А.6. Дополнительные услуги и сборы:

В стоимость услуги «Международный Экспресс» входит стоимость услуг по хранению Отправления на СВХ (склад временного хранения при таможенном посту) в течение 3 календарных дней. Хранение Отправлений, которые не были переданы для таможенного оформления для целей перемещения через таможенную границу, осуществляется на складах Исполнителя в соответствии с условиями п. 1.5 настоящего Регламента.

Тарифы Исполнителя не включают в себя импортные пошлины, экспортные пошлины, таможенные сборы, налоги/НДС и любые местные пошлины, сборы и налоги, когда таковые являются применимыми.

Тарифы Исполнителя включают в себя таможенное оформление малоценных грузов. Иные виды таможенного оформления организуются исполнителем за дополнительную плату. Под малоценными грузами понимаются документы и Отправления, стоимость вложения которых не превышает 200 евро.

Отправление тяжеловесных, негабаритных и опасных грузов согласовывается в отдельном порядке с Исполнителем.

2А.7. Сроки доставки не включают выходные дни, праздничные дни и дни, необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности, а также иные события вне контроля Исполнителя. Выбор маршрута доставки является исключительной прерогативой Исполнителя.

#### 2А.8. Ответственность Сторон по услуге «Международный Экспресс»

В тех случаях, когда применяются Конвенции или в той или иной степени другие императивные нормы национального права, ответственность Исполнителя регулируется и ограничивается согласно соответствующей Конвенцией и/или правилами

Если Конвенции не применяются по каким-то причинам, ответственность Исполнителя за утрату, повреждение или задержку Отправления по любой причине, ответственность Исполнителя ограничена следующими размерами:

- 19 СДР за килограмм Отправления при утрате или повреждении Отправления, если доставка Отправления осуществляется (частично осуществляется) по воздуху или иному недорожному виду доставки (Варшавская конвенция);

- 8,33 СДР за килограмм Отправления при утрате или повреждении Отправления, доставляемого автомобильным транспортом (Женевская конвенция);

- 3,40 евро за килограмм Отправления, но не более 10 000 евро по одному событию или серии связанных событий, при утрате или повреждении Отправления, в результате действий не связанных с

перемещением Отправления автомобильным или воздушным транспортом. В случае, если вложением соответствующего Отправления являлись документы, размер ответственности Исполнителя ограничивается суммой, уплаченной Клиентом.

Ущерб, предусмотренный настоящим пунктом, возмещается исключительно при условии предоставления Клиентом документов, подтверждающих нанесенный ущерб.

Клиент гарантирует и несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и правил об экспортном контроле, включая, но не ограничиваясь, нормами и правилами, запрещающими несанкционированную торговлю вооружением и другими стратегическими товарами и услугами в отношении них, а также финансовые и коммерческие операции с физическими и юридическими лицами; или нормами и правилами, предусматривающими условия в отношении определенных технологий, информации и товаров, которые могут доставляться в/ из/ через /над страной, в которой может осуществляться доставка.

Клиент несет полную материальную ответственность за возврат Отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа Получателя от приема Отправления, отказа Получателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза Отправления на территорию страны назначения, невозможности доставки Отправления в связи с отсутствием связи с Получателем у Исполнителя. В указанных случаях Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату связанных с возвратом невостребованного Отправления расходов, в том числе стоимости услуг Исполнителя, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте Отправления в страну Отправления. В случае возврата Отправления по причинам, указанным в настоящем пункте, Исполнитель уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего Отправления. В течение 7 календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата Отправления на территорию Республики Казахстан, Клиент обязан предоставить необходимые для таможенного оформления документы и оплатить соответствующие таможенные платежи. Отсутствие от Клиента письменного заявления о продлении сроков предоставления необходимых документов и уплаты таможенных платежей, и не исполнения по истечении семидневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего Отправления, является основанием для помещения данного Отправления под таможенную процедуру уничтожения. Клиент, не предоставляя необходимые документы, и не уплачивая таможенные платежи, равно как и, не заявляя о продлении сроков предоставления документов и уплаты таможенных платежей, тем самым акцептует таможенную процедуру уничтожения соответствующего Отправления. Расходы, возникшие в связи с таможенной процедурой уничтожения Отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату произведенных расходов. При неоплате сумм, указанных в соответствующем требовании, Исполнитель оставляет за собой право обратиться в суд за взысканием названных сумм.

В случае если место нахождения Отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 14 рабочих дней, со дня истечения установленных сроков доставки Отправления Получателю, Отправление признается утраченным.

2А.9. Настоящий раздел устанавливает особенности оказания услуги «Международный экспресс». Отношения сторон, не урегулированные настоящим разделом, регулируются общими положениями настоящего Регламента и действующего законодательства.

### 3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТИПУ ЗАКАЗА «ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН»:

#### 3.1. Описание услуг

С описанием услуг Клиент может ознакомиться на сайте Исполнителя <http://cdek.kz/services/internet-magazinam/index.html>

Услуги по типу заказа «Интернет-магазин» предоставляются только юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим продажу товаров дистанционным способом.

Клиент обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор. Размер дополнительного сбора за объявление стоимости составляет 0,75%.

В случае если Клиентом не указана объявленная стоимость либо занижен её размер (например, 0 тенге, 1 тенге и тд), то Исполнитель несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом. При этом, п.8.3 настоящего Регламента не подлежит применению.

Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным в п.1.6 настоящего Регламента В случае несоблюдения Клиентом настоящих рекомендаций по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения, предусмотренной разделом 8 настоящего Регламента.

#### 3.2. Заключение Договора

Обязательное условие работы с компаниями, осуществляющими продажу товаров дистанционным способом — заключение Договора в письменной форме. При заключении договора оговариваются тарифы, размер сбора за расчётно-кассовое обслуживание за прием наложенного платежа (РКО), условия

взаиморасчетов. Получить информацию, тарифы, заключить договор можно: на сайте <http://cdek.kz/reglament.html>; отправив запрос по электронному адресу в офис Исполнителя в вашем городе <http://cdek.kz/contacts.html>; в офисе Исполнителя в вашем городе <http://cdek.kz/contacts.html>.

### 3.3. Варианты сотрудничества

Клиент может самостоятельно доставить товар до офиса Исполнителя, либо заказать приемку Отправления Исполнителем в конкретном городе.

Доставка может быть осуществлена 2-мя способами:

выдача Отправлений из ПВЗ/офиса/склада Исполнителя (режим склад-склад, дверь-склад);  
доставка Отправлений по адресу Получателя (режим склад-дверь, дверь-дверь).

### 3.4. Оформление заказов для доставки

#### 3.4.1. Оформление заказов возможно 2-мя способами:

1-й способ: заказы можно оформить и распечатать к ним накладные на сайте в личном кабинете;  
2-й способ: оформление массовых заказов возможно осуществлять автоматически.

Исполнитель предоставляет возможность установления связи между программами компаний для автоматического обмена данными. Автоматизация процессов позволяет Клиенту добавлять заказы на доставку и отслеживать движение и местонахождение Отправления в своей системе. Для осуществления интеграции необходимо ознакомиться с описанием процессов на сайте Исполнителя.

#### 3.4.2. Прием Отправление Исполнителем:

Прием Отправлений от Клиента осуществляется на основании передаточных документов с информацией о передаваемых отправлениях, а также на основании корректно заполненной отправителем декларации безопасности отправления (Приложение № 2 к настоящему Регламенту). В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством посылок, либо обнаружения факта повреждения посылок Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлений.

При необходимости Клиент должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы: примерка, частичная доставка, запрет осмотра вложения.

К данному типу заказа применяются в том числе и общие правила приема Отправлений, установленные в разделе 1 настоящего Регламента.

### 3.5. Доставка Отправлений Получателям.

К данному типу заказа применяются в том числе и общие правила доставки/вручения Отправлений, установленные в разделе 1 настоящего Регламента.

#### 3.5.1. Выдача Отправлений из офиса Исполнителя (режим доставки «до склада»).

При поступлении Отправления в ПВЗ, на указанный в накладной мобильный телефон Получателя, уходит смс-сообщение о прибытии Отправления, с адресом и временем работы офиса. Схема клиентских уведомлений размещена на сайте Исполнителя:

Отправления предоставляются для вскрытия и осмотра получателем в случае отсутствия в примечаниях к накладной указания на запрет вскрытия и осмотра.

#### 3.5.2. Доставка до адреса Получателя (режим «до двери»).

Доставка отправления осуществляется по адресу, указанному в накладной. В случае запроса со стороны Получателя Отправления об изменении адреса доставки, Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа. Срок доставки по новому адресу согласовывается дополнительно.

Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений, если иное не предусмотрено условиями договора, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления Отправления в город-получатель и согласовывает с Получателем дату и адрес доставки.

В случае если договором предусмотрено, что Исполнитель не оказывает услугу предварительного согласования с Получателем даты и адреса доставки, то Отправление выдается на доставку без предварительного согласования с Получателем Отправления даты и адреса доставки. В случае, если Отправление не доставлено по вине Получателя и требуется повторный выезд курьера, взимается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

В день доставки Получателю отправляется смс-уведомление с временем и адресом доставки, телефоном курьера. В случае возникших сложностей по доставке ранее согласованных к доставке Отправлений, со стороны Исполнителя Получателю отправляется смс-уведомление с информацией о переносе даты доставки.

В случае невозможности связаться с Получателем и доставить ему Отправление, Исполнитель может информировать Клиента по электронной почте о таких случаях. К письму прикладывается электронный файл с указанием номеров Отправлений, которые Исполнитель не может доставить по причине отсутствия связи с Получателем. Клиент в течение 2(двух) рабочих дней с момента получения письма (но не позднее предпоследнего дня срока бесплатного хранения) должен предоставить информацию о новом адресе и телефоне Получателя, переслав обновленный файл Исполнителю, либо проинформировать сотрудников Исполнителя о невозможности получения новых данных Получателя.

После доставки курьер или оператор Исполнителя вносит в базу информацию о том, когда Отправление было доставлено (детали доставки). В случае частичной доставки по заказу указывается дополнительный статус «частичная доставка» и вносится детализация по доставленным вложениям.

В случае если был выбран режим доставки «до двери», а в процессе доставки интернет-магазин сменил режим «до склада», то стоимость доставки не подлежит изменению в меньшую сторону.

### 3.6. Осуществление возвратов

Возврату подлежат Отправления, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет 14 календарных дней, если иное не предусмотрено Договором), либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Клиента.

Периодичность формирования списка Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, устанавливается соответствующим Договором. Согласно установленной периодичности, список соответствующих Отправлений подлежащих возврату Клиенту, формируется в личном кабинете Клиента на сайте Исполнителя. В перечень Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, включаются Отправления по накладным, конечные статусы которых проставлены Исполнителем, как-то: не вручен; возврат; вручен; частичная доставка, а также отправления, по которым истек срок хранения. Клиент может в течении одного рабочего дня, с момента получения уведомления в личном кабинете <https://lk.cdek.kz>, согласовать возврат либо продлить срок хранения Отправления в месте его нахождения, с обязательством оплаты за увеличение срока хранения (условия платного хранения указаны на сайте <http://cdek.kz/services/internet-magazinam/index.html>)

По Отправлениям, подлежащих возврату Клиенту, Исполнитель оформляет консолидированную партию Отправлений и создает соответствующую единую сопроводительную накладную на данную партию. Возврат осуществляется по указанной накладной с приложением списка заказов. Возврат осуществляется Исполнителем одним из следующих способов и в следующем порядке:

- путем доставки консолидированной партии в место нахождения Клиента. В указанном случае Клиент обязан в течении 2х рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений, проверить соответствие количества и качества фактически полученных Отправлений, количеству Отправлений, указанных в сопроводительной накладной. В случае выявления расхождения Клиент незамедлительно уведомляет Исполнителя о выявленном расхождении, с составлением соответствующего Акта о выявленном расхождении. Акт составляется Клиентом в составе комиссии, не менее 3-х человек. Клиент обязуется обеспечить процесс приемки отпавлений видео записью. Приемка Отправлений осуществляется Клиентом. Клиент направляет письменное уведомление Исполнителю с приложением названного Акта, не позднее 2х рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений. Двухдневный срок, установленный настоящим пунктом, для целей приемки Отправлений по количеству и для предъявления претензии Исполнителя, является пресекательным. По запросу Исполнителя Клиент обязан предоставить видео запись, подтверждающую факт расхождения Отправлений по количеству и/или качеству. Претензии Клиента, поданные по истечении двух рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений, не подлежат рассмотрению и удовлетворению Исполнителем.

- путем выдачи соответствующей партии в месте нахождения Исполнителя. В указанном случае приемка консолидированной партии Отправлений по количеству и качеству осуществляется в момент передачи Отправлений Клиенту, с подписанием соответствующей сопроводительной накладной.

Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов заказов, возвращаемых по данной накладной.

В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

При отказе Получателя от Отправления, в отношении которого Клиентом установлен дополнительный сбор за доставку Отправления, подлежащий получению Исполнителем с Получателя в целях дальнейшего перечисления денежных средств Клиенту, и отказе Получателя от оплаты данного сбора, Исполнитель не несет ответственности за действия Получателя, и не гарантирует получение названного сбора с Получателя.

### 3.7. Тарифные зоны Услуги «Посылка»

Направления доставки (города-получатели) по услуге «Посылка» разделены на зоны, информация о которых размещена на сайте Исполнителя <http://cdek.kz/services/internet-magazinam/index.html>.

Тариф «Посылка» действует для Отправлений весом до 30 кг.

В случае, если вес Отправления превышает 30 кг — расчет производится по услуге «Экспресс-тяжеловесы».

### 3.8. Услуги по приёму ДС от Получателей

Исполнитель оказывает услуги по приему денежных средств от Получателей, в счет оплаты стоимости товара и/или уплаты любого иного сбора, указанного Клиентом, с последующим перечислением денежных средств Клиенту. Тарифы на данную услугу размещены на сайте Исполнителя <http://cdek.kz/services/internet-magazinam/index.html>.

При передаче Отправления Получателю курьер принимает наличные денежные средства за товар согласно сумме, указанной в соответствующей накладной на Отправление. В случае забора Отправления из офиса Исполнителя Получатель может оплатить стоимость товара наличными в офисе.

Оплата стоимости товара и/или услуг по доставке безналичным способом осуществляется:  
с использованием банковских карт возможна в отдельных офисах Исполнителя  
он-лайн Оплата на сайте Исполнителя: <http://cdek.kz/payonline.html>.

При доставке отправлений – курьеру с использованием банковских карт.

В целях оказания Исполнителем услуг по приему денежных средств в счет оплаты стоимости товара Получателем, Клиент обязуется в момент передачи Отправления, направить Исполнителю информацию о товаре, предусмотренную Кодекса Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)». При этом Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по доставке соответствующего Отправления и приему денежных средств от Получателя, до получения информации, предусмотренной настоящим пунктом.»

В случае если по вине Клиента (неисполнение обязанности, предусмотренной настоящим пунктом) Исполнитель будет привлечен к ответственности органами государственной власти, за нарушение требований Кодекса Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)», Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней возместить Исполнителю штрафные санкции в размере, указанном в соответствующем акте органа государственной власти.

### 3.9. Услуги складского хранения

После 14-ти календарных дней, начиная с 15-х суток плата за хранение Отправлений осуществляется по тарифам, которые размещены на сайте Исполнителя [http://cdek.kz/services/dopolnitelnye\\_uslugi\\_i\\_sbory/index.html](http://cdek.kz/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html) (если иное не предусмотрено Договором). Стоимость услуг хранения зависит от габаритов места и начисляется за каждый календарный день, если иное не предусмотрено Договором.

### 3.10. Сортировка партии товаров по направлениям

Исполнитель по заказу Клиента может осуществлять сортировку Отправлений по направлениям (городам/адресам) доставки по тарифам, размещённым на сайте Исполнителя <http://cdek.kz/services/internet-magazinam/index.html>.

### 3.11. Примерка

Исполнитель оказывает дополнительную услугу «Примерка», если она указана в накладной Клиентом.

Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут).

За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор, согласно тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

### 3.12. Частичная доставка

Во время доставки Отправления Получатель имеет возможность отказаться от одной или нескольких позиций заказа.

Исполнитель оказывает дополнительную услугу «Частичная доставка», если она указана в накладной, и имеется детализация вложений.

Услуга предоставляется бесплатно (при условии ожидания курьером не более 15 минут).

За ожидание курьером свыше 15 минут взимается дополнительный сбор, согласно тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

### 3.13. Подъем на этаж

Отправление весом более 10 кг (объемного или физического) доставляются до подъезда здания. Подъем на этаж осуществляется по тарифам, размещённым на сайте Исполнителя.

### 3.14. Услуга предварительного согласования с Получателем даты и адреса доставки

Если иное не установлено Договором, по типу заказа «Интернет-магазин» Клиенту автоматически подключается/оказывается услуга предварительного согласования с Получателем даты и адреса доставки. Названная услуга является платной, условия оказания данной услуги и её стоимость указаны на сайте Исполнителя: <http://cdek.kz/services/internet-magazinam/index.html>.

В случае отказа Клиента от предоставления Исполнителем услуги по предварительному согласованию с Получателем даты и адреса доставки, Стороны об этом подписывают соответствующее дополнительное соглашение к Договору.

### 3.15. Приоритетность условий оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин»

В случае, если условия оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин», приведённые в пункте 3 настоящего Регламента противоречат остальным пунктам Регламента, выполняются условия оказания услуг по типу заказа «Интернет-Магазин».

Все остальные условия, закреплённые в данном Регламенте, распространяются в том числе и на услуги по типу заказа «Интернет-Магазин», если иное не предусмотрено в настоящем Регламенте.

### 3.16. Услуга доставки ювелирных изделий

Услуга доставки ювелирных изделий, коллекционных и юбилейных монет, часов, изготовленных с использованием драгоценных металлов/или камней (далее по тексту — ювелирные изделия) оказывается Исполнителем при одновременном соблюдении следующих условий:

- осуществление Клиентом предпринимательской деятельности по розничной продаже ювелирных изделий дистанционным способом;
- заключение Клиентом и Исполнителем отдельного дополнительного соглашения к договору возмездного оказания курьерских услуг об особых условиях доставки ювелирных изделий.

#### 3.17. Доставка консолидированной партии

Исполнитель оказывает услугу по доставке консолидированной партии отправок на условиях, установленных разделом 2, для заказов по типу «доставка».

Под консолидацией понимается объединение нескольких партий Отправлений Клиента для перемещения по идентичному маршруту.

### 4. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СБОРОВ.

Тарификация на дополнительные сборы и услуги на сайте Исполнителя: [http://cdek.kz/services/dopolnitelnye\\_uslugi\\_i\\_sbory/index.html](http://cdek.kz/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html)

#### 4.1.Сборы:

Тяжеловесные Отправления: одно место Отправления, вес которого превышает 75 кг. Если объемный вес Отправления превышает физический вес, и физический вес одного места груза превышает 75/200 кг, сбор за обработку рассчитывается на физический вес груза.

Негабаритные Отправления: при доставке негабаритного Отправления, размер одной из сторон которого превышает 1,5 м, если физический вес Отправления больше объемного веса, тариф увеличивается на 60%. Стоимость и возможность доставки Отправления, размер одной из сторон которого превышает 2,2 м, согласовывается дополнительно при размещении заявки.

Отправление опасных грузов: стоимость доставки Отправлений из «Перечня опасных грузов», действующем на основании «Процедуры приема к отправлению опасных грузов», увеличена в 1,5 раза. Список опасных грузов размещен на сайте [http://cdek.kz/services/dopolnitelnye\\_uslugi\\_i\\_sbory/index.html](http://cdek.kz/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html)

Ожидание курьера более 15 мин: к приезду курьера Отправление должно быть подготовлено. Курьер может ожидать передачи или получения Отправления не более 15 минут. В случае, если курьер дожидается приема или передачи Отправления более 15 минут, взимается дополнительный сбор.

Повторная поездка: если по вине Клиента не был осуществлен забор/доставка Отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовалась повторная поездка курьера, то плательщиком по накладной оплачивается дополнительный сбор. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

Удаленный район: когда забор или доставка Отправления курьером осуществляется из/в удаленный район города, взимается дополнительная плата. Размер сбора зависит от веса Отправления и направления доставки.

#### 4.2.Дополнительные услуги:

Подробное описание, порядок и стоимость оказания дополнительных услуг, размещено на сайте Исполнителя [http://cdek.kz/services/dopolnitelnye\\_uslugi\\_i\\_sbory/index.html](http://cdek.kz/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html)

### 5. СРОКИ И ВРЕМЯ ДОСТАВКИ.

5.1 Сроки доставки отражены на сайте Исполнителя <http://cdek.kz/calculator.html>. Сроки исчисляются в рабочих днях. День приема Отправления не учитывается в исчислении срока доставки, при этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны Исполнитель гарантирует уведомление Клиента о соответствующей информации посредством размещения на своем сайте, либо осуществления рассылки на электронный адрес Клиента.

5.2 Исполнитель оставляет за собой право в декабре месяце изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения (в разумных пределах) без дополнительного согласования с Клиентом.

5.3 При описанных ситуациях доставка Отправления может осуществляться без ограничения по времени (без временных интервалов).

### 6. РАСЧЕТЫ ОПЛАТЫ И ТАРИФИКАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ.

6.1 Исполнитель осуществляет расчет оплаты за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000.

6.2 Исполнитель имеет право подвергнуть повторному взвешиванию и обмеру Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчетов.

6.3 Клиент оплачивает или возмещает в пользу Исполнителя все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, ущерб, убытки и штрафы в случае установления неприемлемости Отправления для доставки согласно положениям настоящего Регламента.

6.4. Клиент-юридическое лицо, при оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами (в кассу, с использованием платежных терминалов и тп) через представителя, обязан предоставить Исполнителю соответствующую доверенность, подтверждающую полномочия представителя на оплату услуг и заключение договора на оказание курьерских услуг от имени Клиента, до момента оформления накладной на Отправление. В случае не предоставления представителем Клиента выше названной доверенности, договор считается заключенным с физическим лицом, и оплата стоимости услуг принимается от физического лица.

## 7. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ИЗМЕНЕНИЯ.

7.1 Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке изменять тарифы, тарифы на дополнительные услуги, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя <http://cdek.kz/>. Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

7.2 Все цены, указанные в настоящем Регламенте действительны на отправки, если иное не установлено в Приложении к Договору.

7.3 Исполнитель вправе предоставлять Клиенту скидки за объем отправок в соответствии с системой скидок, опубликованной на сайте Исполнителя <http://cdek.kz/>.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Договорные отношения между Исполнителем и Клиентом основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя является ограниченной (ст. 358 Гражданского кодекса Республики Казахстан).

8.1 Исполнитель несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Клиентом Получателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 20 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

8.2 Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки Отправлений в размере 3 % (трех процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Отправления за каждый рабочий день просрочки от, но не более стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

8.3 Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость:

В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления – в размере стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 12 000,00 тенге. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 2 000,00 тенге .

В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправления - в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 12 000,00 тенге. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 2 000,00 тенге.

8.4 Размер ответственности Исполнителя относительно Отправления, стоимость которого была объявлена и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

В случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления – в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

В случае утраты (недостачи) части Отправления или частичного его повреждения – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

8.5 Если Клиенту недостаточны выплаты Исполнителя в ограниченном размере, установленном п. 8.3 настоящего Регламента, в случае утраты/повреждения Отправления, Клиент обязан объявить стоимость Отправления и оплатить дополнительный сбор в момент передачи Отправления Исполнителю в порядке, установленном п.2.3 настоящего Регламента

В случае не объявления Клиентом стоимости Отправления и не оплаты им обязательного сбора за объявленную стоимость Отправления, Исполнитель несет ответственность в размере, установленном п.8.3 Регламента.

8.6 Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, в случае повреждения Отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Клиент предоставляет заключение экспертной организации.

8.7 Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента.

8.8 Ответственность Клиента:

- Клиент в полном объеме возмещает причиненные Исполнителю убытки, в том случае, если при сдаче Отправления к доставке не заявит о том, что вложение относится к категории опасных или запрещенных, а также в случае, если Клиент не обеспечит возложенную на него обязанность по упаковке Отправлений, вложение которых относится к категории опасных, в соответствии с требованиями правил перевозки опасных грузов. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, не заявив об этом Исполнителю, Клиент возмещает Исполнителю причиненные убытки, в том числе пошлины, таможенные сборы, связанные с передачей такого Отправления Исполнителю в полном объеме.

- В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки Отправление, вложением которого являлся опасный груз, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, не заявив об этом Исполнителю, Клиент, помимо возмещения убытков, названных в абз.1 п.8.8 настоящего Регламента, оплачивает Исполнителю штраф в размере 10 000,00 (десять тысяч) тенге за каждое Отправление, вложение которого относится к категории опасных или запрещенных. При этом, Клиент обязуется оплатить указанный штраф в течении 5-ти банковских дней, с момента получения соответствующего требования об оплате от Исполнителя.

## 9. ГАРАНТИИ КЛИЕНТА.

9.1 Все сведения, представленные Клиентом или его представителями, являются полными, точными и достоверными. Если сведения, предоставленные Клиентом или его представителями, являются не полными или не точными, то повторная доставка Отправления может быть осуществлена только при условии компенсации Клиентом расходов на такую доставку в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

9.2 Отправление будет подготовлено к доставке своевременно в согласованном с Исполнителем месте. Если Отправление не подготовлено к доставке к моменту приезда курьера Исполнителя, то время ожидания курьера оплачивается Клиентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

9.3 К Отправлению, подлежащему доставке за пределы Республики Казахстан, будут прилагаться сопроводительные документы, необходимые для таможенного оформления;

9.4 Предоставить по требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей;

Клиент обязуется сообщить информацию о вложении Отправления для проведения пре-экспортного контроля и предоставить Исполнителю все необходимые документы для соблюдения применимого законодательства.

Клиент несет ответственность за свой счет за соблюдение экспортного и импортного лицензирования или разрешительных требований в отношении Отправлений, получение всех требуемых лицензий и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

9.5 Самостоятельно информировать Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Республики Казахстан. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, обязанности по оплате расходов возлагаются на Клиента;

9.6 Предпринять необходимые меры по защите Отправления от несанкционированного доступа во время подготовки, хранения и доставки Отправления к месту его приема Исполнителем;

9.7 Обеспечить Отправление необходимой маркировкой, указанием правильных адресов и надежной упаковкой для обеспечения безопасной транспортировки при соблюдении обычных мер предосторожности. Клиент вправе воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в части упаковки Отправления (коробки, обрешетка и т.д.);

9.8 Упаковка Отправления соответствует характеру вложения. В случае, если упаковка не соответствует характеру вложения, Исполнитель не несет ответственность за целостность и сохранность Отправления. В случае сомнения Клиента относительно соответствия упаковки вложению в Отправление

при наступлении факта причинения ему ущерба, он вправе обратиться за свой счет в соответствующую организацию/к эксперту, в целях проведения экспертизы.

9.9 Накладная подписана уполномоченным представителем Клиента, а настоящий Регламент признан Клиентом в качестве обязательного для исполнения;

9.10 Обеспечение свободного доступа к адресу (месту) приема / доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности, и т.д.);

9.11 Клиент гарантирует Исполнителю, что имеет согласие Получателя Отправления, на обработку его персональных данных для целей доставки, в т.ч. для оценки качества услуг доставки.

9.12 Согласие Клиента-физического лица на обработку его персональных данных, подтверждается Клиентом путем акцепта Договора возмездного оказания курьерских услуг, размещенного на официальном сайте Группы Компаний «СДЭК» <http://cdek.kz/> Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки и/или Получатель, получая доставленное от Отправителя Отправление, тем самым от собственного имени, дает Исполнителю свое согласие на сбор, хранение, передачу (для целей оказания услуг по доставке/выдаче Отправлений, таможенного оформления), уничтожение и обработку его персональных данных (а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), в том числе на их обработку и хранение в информационных системах персональных данных Исполнителя, сроком на 3 года.

В целях исключения споров с Клиентами (Отправителями) по вопросу выдачи Отправления уполномоченному лицу получатель обязан при выдаче Отправления заполнить в накладной свои паспортные данные в разделе 5 «Подтверждение доставки». Клиент, передавая Исполнителю Отправления для доставки, обязуется уведомить Получателя о необходимости заполнения паспортных данных в накладной, а также получить согласие Получателя на сбор, хранение, передачу (для целей оказания услуг по доставке/выдаче Отправлений), уничтожение и обработку его персональных данных.

9.13. Соблюдены все требования, касающиеся выполнения положений действующего законодательства Республики Казахстан.

9.14. В целях исполнения Договора Исполнителем (оказание Исполнителем услуг, предусмотренных настоящим Регламентом) и проведения маркетинговых исследований, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей отправлений. Клиент, делая заявку на доставку отправления, и передавая Исполнителю Отправление, гарантирует, что получил и имеет согласие Получателя на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом.

В целях исполнения Договора Исполнителем (оказание Исполнителем услуг, предусмотренных настоящим Регламентом), Клиент вправе передавать Исполнителю персональные данные сотрудников и/или представителей Клиента. При этом Клиент гарантирует, что получил и имеет согласие субъекта персональных данных на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона, как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом. Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей отправлений.

9.15. Передавая Отправление исполнителю, Клиент гарантирует, что:

Отправление не содержит предметов, запрещённых к перевозке, перечисленных в Приложении 17 Технической инструкции ИКАО либо в национальных, либо международных нормативных документах, или требованиях Исполнителя, регулирующих безопасность воздушных перевозок. Исполнитель указывает полную информацию о вложении Отправления в накладной Исполнителя или других сопроводительных документах, что не устраняет обязательства и ответственность Клиента.

Отправления могут быть досмотрены в целях безопасности, и Клиент соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, и содержимое Отправления проверено в любой момент в целях безопасности.

## 10. НЕЗАВИСИМЫЕ ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.

Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по Договору и настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независимыми от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман и т.п.;

форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, катастрофа воздушного судна или эмбарго, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.

любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;

любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;

предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке) (перечень размещен на сайте Исполнителя: [http://cdek.kz/services/dopolnitelnye\\_uslugi\\_i\\_sbory/index.html](http://cdek.kz/services/dopolnitelnye_uslugi_i_sbory/index.html));

негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;

невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;

Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);

факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств вложения в Отправление;

факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;

при изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Клиента / Получателя;

причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением Договора (неадекватное качество, размер, ассортимент вложения и др.).

## 11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.

11.1 Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения действия Договора разрешаются сторонами в претензионном порядке.

11.2 Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес: [pretenzia@cdek.ru](mailto:pretenzia@cdek.ru).

11.3 Основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо утрате Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

11.4 Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10-ть рабочих дней с момента получения претензии.

11.5 В случае не урегулирования споров путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Специализированном межрайонном экономическом суде г.Алматы или Турксибским районным судом г. Алматы в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.

## 12. НЕЗАВИСИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ.

12.1 Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента никак не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента.

12.2 Клиент и Исполнитель подтверждают, что условия Регламента не ущемляют законных прав Клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Исполнителем (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).



Бланк декларации заполняется на всю партию отправок представленной к доставке отправителем.

Образец бланка:

### ДЕКЛАРАЦИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ОТПРАВЛЕНИЯ

№ накладной: \_\_\_\_\_

Дата отправки: \_\_\_\_\_

Отправляемые отправления НЕ СОДЕРЖИТ опасных/запрещенных веществ и изделий:

Духи, туалетная вода, лаки и шилаки для ногтей, лак/мусс для волос, пена для бритья, дезодоранты;

Жидкие или сыпучие вещества без заводской упаковки;

Легковоспламеняющиеся, коррозионные, хозяйственные жидкости, отбеливающие материалы и т.п.;

Автокосметика (аэрозоли, краски, обезжириватели, присадки, клеи, герметики, полировальные материалы, средства очистки и т.п.)

Баллоны со сжатым или сжиженным газом;

Оружие, взрывчатые, пиротехнические вещества или изделия;

Химикаты, инфекционные или ядовитые вещества;

Медицинские препараты, реагенты, тест- пробы;

Батареи (с электролитом в виде жидкости или геля), литий-ионные, литий-металлические, литий-полимерные аккумуляторы и т.п.;

Радиоактивные материалы или предметы, их содержащие;

Двигатели внутреннего сгорания, автомобильные запчасти б/у;

Сухой лед;

Ртутные барометры и т. п.;

Намагнитенные материалы или предметы, их содержащие (колонки, магнетроны и т.п.);

Электронные сигареты, жидкости для электронных сигарет, парогенераторы

Алкогольные напитки крепостью 70 и более градусов или упакованные в емкости более 5 литров;

Прочие опасные и запрещенные вещества и изделия, специальные грузы (требующие особых условий перевозки), в соответствии с Регламентом по работе с опасными грузами СДЭК.

Я заявляю, что мной представлена полная информация по составу отправляемых отправок и я уведомлен об ответственности за предоставление недостоверной информации, возможные инциденты и происшествия, связанные с наличием в грузе не заявленных опасных и запрещенных веществ и изделий, с ответственностью согласно пункта 8.8 РОКУ ознакомлен, договор № \_\_\_\_\_.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_