

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ Курьерской службы «ИНДЕКС»

1. Терминология

- **«Вручение»** - передача Отправления Получателю или его законному представителю под подпись в накладной и/или доставочном листе.
- **«Действующие Тарифы Экспресс-Доставка»** - цены на услуги, сроки доставки отправления, действующие на момент оказания услуг.
- **«Действующий Регламент»** – Правила оказания услуг по доставке, действующие на момент оказания услуг.
- **«Документы»** – информация на бумажных носителях, соответствующих всем следующим требованиям: формат каждого бумажного листа не более А4, плотность каждого листа не более 100 г/м², общий вес отправления не более 5 кг.
- **«Доставка»** - выезд курьера по адресу нахождения Получателя, указанному в накладной.
- **«Доставочный лист»** - внутренний документ КС «ИНДЕКС», содержащий информацию, подтверждающую факт оказания услуги. Получатель в обязательном порядке ставит свою подпись, ее расшифровку, указывает свою должность, а также дату и время получения отправления.
- **«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, которое делает заявку на оказание услуг по доставке.
- **«Заявка»** - устное или письменное обращение клиента с целью оформления заказа на услуги по доставке.
- **«Клиент»** - юридическое или физическое лицо, вступающее в договорные отношения с КС «ИНДЕКС» которое может выступать в роли Заказчика услуг по доставке, а также быть Отправителем или Получателем.

-
- **«Курьер»** - сотрудник КС «ИНДЕКС» непосредственно осуществляющий как прием и оформление отправления у Заказчика/Отправителя, так и доставку отправления Получателю.
 - **«Накладная КС «ИНДЕКС»** – обязательный сопроводительный документ, который оформляется на каждое отправление. Документ содержит информацию об отправлении: координаты Отправителя и Получателя, вид услуги, содержимое отправления, его габариты и вес, а также иную информацию, необходимую для осуществления услуги по доставке.
 - **«Не документы»** – любые предметы и материалы, не соответствующие определению «Документы»
 - **«Объемный вес»** - расчетная величина, отражающая плотность груза, выраженную в килограммах.
 - **«Отправитель»** (Заказчик или третье лицо)
 - *физическое лицо* - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Отправитель» накладной КС «ИНДЕКС», либо его законный представитель /представитель по доверенности;
 - *юридическое лицо* - организация, реквизиты которой внесены в графу «Отправитель» в накладной КС «ИНДЕКС», в лице ее законного представителя либо представителя по доверенности.
 - **«Отправление»** - документы, корреспонденция, товары и иные предметы, указанные в накладной КС «ИНДЕКС» упакованные в коробки, мешки, пакеты, конверты и предназначенные к доставке.
 - **«Получатель»:**
 - *физическое лицо* - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Получатель» в накладной КС «ИНДЕКС» либо его законный представитель/представитель по доверенности;
 - *юридическое лицо* - организация, реквизиты которой внесены в графу «Получатель» в накладной КС «ИНДЕКС» в лице ее законного представителя/представителя по доверенности.
 - **«Представитель»** - законный представитель, либо лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке, либо лицо, являющееся представителем юридического лица в силу своего должностного положения.
 - **«Услуги по доставке»** – услуги, включающие прием, сортировку, транспортировку, хранение, доставку и вручение отправлений.
 - **«Упаковка»** это средство или комплекс средств, выполняющих следующие функции:
 - защита содержимого отправления от действия окружающей среды, повреждений и потерь;
 - защита окружающей среды от загрязнения и негативного воздействия содержимого отправления.

2. Общая часть

2.1. Регламент и Тарифы «Экспресс - Доставка» действуют с даты их утверждения генеральным директором ООО «Индиго Сервисез РУС.».

2.2. Тарифы «Экспресс - Доставка» (в дальнейшем Тарифы) (Приложение № 2) являются неотъемлемой составной частью Договора.

2.3. Регламент предоставляется Клиенту (Заказчику/Отправителю) для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке.

2.4. Действующий Регламент (Приложение № 1) является неотъемлемой частью Договора с Клиентом об оказании услуг по доставке.

2.5. Подпись Отправителя в накладной КС «ИНДЕКС» автоматически означает, что он ознакомлен и согласен с действующими Регламентом и Тарифами. Договорные отношения между Клиентом и Исполнителем возникают с момента подписи Отправителем накладной КС «ИНДЕКС».

2.6. Заказчик предоставляет документальное подтверждение того, что он уполномочен выполнять условия настоящего Регламента также от имени третьих лиц.

2.7. КС «ИНДЕКС» осуществляет доставку:

2.7.1. отправлений Заказчика в города Российской Федерации в границах зоны обслуживания КС «ИНДЕКС»;

2.7.2. международных отправлений Заказчика в страны мира, в границах зоны обслуживания КС «ИНДЕКС» отраженной в Тарифах.

2.8. КС «ИНДЕКС» берет на себя обязательство по оказанию услуг по доставке отправления Получателю, имя которого указано в накладной КС «ИНДЕКС» либо его представителю, по адресу доставки, указанному в ней, в сроки, указанные в действующих Тарифах. При этом представителем Получателя - юридического лица считается любой представитель организации - Получателя, если только отправление не имеет статуса «Лично в руки».

2.9. КС «ИНДЕКС» не осуществляет доставку в почтовые ящики. Вручение производится под подпись Получателя или его законного представителя в накладной и/или доставочном листе.

3. Прием заявок и получение отправлений у Заказчика для последующей доставки

3.1. Прием заявок офисами КС «ИНДЕКС» осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, в субботу - с 9-00 до 16-00, выходной - воскресенье.

3.2. Прием заявок осуществляется службой сервиса офиса КС «ИНДЕКС» в телефонном режиме, по электронной почте, через корпоративный сайт КС «ИНДЕКС» (закладки «Вызов курьера» или «Личный Кабинет»), а также при непосредственном посещении Отправителем офиса КС «ИНДЕКС» .

3.3. Передача отправлений сотруднику КС «ИНДЕКС» может происходить как по месту нахождения (в дальнейшем именуемом «офис») Отправителя при выезде в адрес Отправителя курьера КС «ИНДЕКС» , так и при непосредственном посещении Отправителем офиса КС «ИНДЕКС» .

3.4. Заказчик должен незамедлительно известить сотрудника службы сервиса о любых изменениях в заявке. Изменения могут быть сделаны до конца рабочего дня, в который было принято отправление.

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

3.6. Курьер КС «ИНДЕКС» может ожидать получения отправления в офисе Отправителя не более 45 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут - подтверждается дополнительной записью Отправителя в накладной и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

3.7. Отправитель должен заполнить накладную КС «ИНДЕКС» , разборчиво указать свои полные адресные данные и данные Получателя:

3.7.1. название организации;

3.7.2. имя и фамилию Отправителя и Получателя;

3.7.3. название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры;

3.7.4. страну;

3.7.5. городские номера телефонов, для международных отправок - с указанием телефонного кода страны и города.

Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, номер подъезда и т. п.

Во исполнение Федерального Закона «О персональных данных», на период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств по Договору, Заказчик/Отправитель/Получатель выражает свое согласие на передачу Исполнителем третьим лицам сведений о Заказчике/Отправителе/Получателе, указанных в ст.53 Федерального Закона «О связи».

3.8. Отправитель обязан передать КС «ИНДЕКС» отправление в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при транспортировке его в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку, а также иметь соответствующую маркировку. При этом потребительская и производственная упаковка не являются упаковкой, обеспечивающей сохранность отправления.

3.9. Упаковка, предоставляемая КС «ИНДЕКС» .

3.9.1. Предоставление фирменной упаковки КС «ИНДЕКС» включено в стоимость услуги:

- Конверт – картонная упаковка, которая защищает отправление весом до 0,5 кг от механического повреждения и изгибов. Конверты не обеспечивают надежную защиту в случае превышения веса содержимого - более 0,5 кг., а также, если отправление содержит острые предметы, способные нарушить целостность конверта. Конверты используются обычно для упаковки документов. Габариты Конверта (мм) - 347x277;

- Пакет полиэтиленовый – полиэтиленовая упаковка, которая защищает отправление весом до 5 кг от механического повреждения и промокания. Пакет не обеспечивает надежную защиту в случае превышения веса содержимого - более 5 кг., а также, если содержимое отправления содержит острые предметы, способные нарушить целостность пакета.

Пакет оснащен дополнительными средствами защиты - двойной боковой прошивкой и скотчем, обеспечивающим защиту от несанкционированного вскрытия. Габариты Пакета (мм) - 438x510;

- **Конверт-пакет** – полиэтиленовая упаковка, объединяющая в себе свойства пакета и конверта. Данный вид упаковки предназначен как для отправки мелких посылок весом до 3 кг, так и для документов. Габариты Конверт-пакета - (мм) 347x277;

- Коробки - упаковка, изготовленная из плотного гофрокартона. Конструкция коробок предусматривает усиленные (двойные) стенки. Каждая коробка печатывается пломбой с уникальным номером. Коробки применяются для упаковки отправок, которые невозможно упаковать в конверт или пакет полиэтиленовый (вес отправления превышает 5 кг и/или габариты не позволяют упаковать в конверт или пакет полиэтиленовый, и/или отправление требует дополнительной защиты при транспортировке). Коробки имеют различные габаритные размеры и используются в зависимости от габаритов отправления. Если при упаковке отправления в коробке остается много свободного места, необходимо чтобы клиент обеспечил плотное закрепление отправления в коробке.

3.9.2. Дополнительная платная упаковка:

- **Обрешетка** – деревянный каркас (конструкция из брусков, досок), изготавливаемый как дополнительная упаковка, обеспечивающая сохранность отправления от динамических нагрузок в процессе доставки. Обрешетка может быть сделана вокруг всего отправления, или только для отдельных хрупких вещей в отправлении. Данный вид упаковки служит для защиты ценных и хрупких отправок от повреждений при транспортировке;

- **Пена-трансформер** - герметичный полиэтиленовый пакет, содержащий реакционные химические компоненты, при физическом воздействии на которые образуется пеномасса, принимающая при застывании форму упаковываемого предмета. Пена-трансформер предназначен для упаковки хрупких, бьющихся, сложных по

форме предметов, требующих высокой степени защиты от разрушения, деформации, сотрясения, повреждения поверхностей, нарушения герметичности и т.п. при их транспортировке.

3.9.3. В случае несоответствия упаковки отправления требованиям транспортировки, отправление принимается к доставке на условиях освобождения КС «ИНДЕКС» от ответственности за повреждение отправления. Сотрудником КС «ИНДЕКС» в накладной КС «ИНДЕКС» ставится соответствующая отметка.

3.10. Подлежащее доставке отправление принимается Сотрудником КС «ИНДЕКС» от Отправителя по весу и количеству мест. Взвешивание и измерение габаритов отправления производится в присутствии Отправителя, без досмотра содержимого.

3.11. В случае если взвешивание отправления невозможно произвести на территории Отправителя, данная процедура осуществляется в офисе КС «ИНДЕКС». В таком случае, в присутствии Отправителя в накладной указываются только габариты принятого отправления.

3.12. Графа накладной КС «ИНДЕКС» - «Краткое описание» заполняется Отправителем собственноручно. Отправитель гарантирует, что указанное им в накладной КС «ИНДЕКС» описание отправления соответствует его содержимому. Указанная графа не является описью вложения, соответственно, отправление считается принятым сотрудником КС «ИНДЕКС» без досмотра содержимого.

3.13. Если Заказчик объявляет своё отправление ценным - ему присваивается статус отправления с объявленной ценностью и с Заказчика взимается дополнительный сбор согласно Тарифам от заявленной суммы.

3.14. Объявленная ценность Отправления ограничивается пределом 200 000 руб. для отправок, содержащих «Не документы» и пределом 50 000 руб. для отправок, содержащих «Документы».

3.15. КС «ИНДЕКС» не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в виде пепла), огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом или способные каким-либо образом нанести ущерб другим отправлениям, золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации и другие ценные бумаги, материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и безопасности государства.

3.16. Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший КС «ИНДЕКС» отправление, запрещенное к перевозке, освобождает КС «ИНДЕКС» от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки КС «ИНДЕКС», связанные с этим.

3.17. Сотрудник КС «ИНДЕКС», принимающий отправление, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое отправления соответствует указанным Отправителем в накладной КС «ИНДЕКС» данным и не содержит предметы, указанные в п. 3.15.

3.18. Вес одного места отправления не должен превышать 31,5 кг. Размеры одного места не должны превышать: 750x550x500 мм

3.19. Доставка отправок содержащих места весом более 31,5 кг или имеющих габариты одного места, превышающие 750x550x500 мм, осуществляется в сроки, оговоренные дополнительно.

3.20. Отправитель после заполнения накладной КС «ИНДЕКС» ставит дату вручения отправления сотруднику КС «ИНДЕКС» свою фамилию и подпись. Своей подписью Отправитель подтверждает верность заполнения накладной и свое согласие с условиями Регламента и Тарифов.

3.21. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией КС «ИНДЕКС». При доставке отправления КС «ИНДЕКС» имеет право привлекать третьих лиц.

3.22. Курьеры КС «ИНДЕКС» не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиками КС «ИНДЕКС», делать заявления и заверять документы от имени КС

«ИНДЕКС» . Отношения Заказчика с КС «ИНДЕКС» строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с сотрудниками службы сервиса КС «ИНДЕКС» и обмене официальными документами.

4. Доставка по Российской Федерации

4.1. Сроки доставки из г. _____, указанные в Тарифах, являются гарантированными и действительны для доставки отправления по одному адресу. Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи отправления Отправителем сотруднику КС «ИНДЕКС» .

4.2. Сроки доставки при выполнении услуги «Заказ на доставку Отправления из другого города» в город _____ могут отличаться от сроков доставки из г. _____ в города РФ.

4.3. Доставка отправлений производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.

4.4. Возможность и стоимость доставки отправлений в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником службы сервиса КС «ИНДЕКС» в момент приема заявки.

4.5. Доставка отправлений в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения - не осуществляется.

4.6. Доставка осуществляется "до двери". В случае если Получатель не обеспечил беспрепятственный проход (проезд) курьера КС «ИНДЕКС» к месту доставки, доставка осуществляется до подъезда.

4.7. В случае отсутствия Получателя сотрудник КС «ИНДЕКС» обязан сделать соответствующую пометку в доставочном листе КС «ИНДЕКС» и оставить Получателю извещение установленной формы, с последующим информированием об этом Отправителя. Попытка осуществить доставку такого отправления производится бесплатно в течение следующего рабочего дня после первой доставки. Не врученное отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению и после предоплаты обратной доставки согласно Тарифам.

4.8. Если в течение 30 суток, начиная со дня повторной доставки, Получатель или Отправитель/Заказчик не предоставили указаний о дальнейших действиях, которые необходимо произвести с отправлением, отправление передается на хранение в архив КС «ИНДЕКС» как невостребованное. По истечении 6 месяцев КС «ИНДЕКС» имеет право распорядиться таким отправлением в соответствии с действующим законодательством.

4.9. В случае если отправление необходимо доставить по адресу, отличающемуся от первоначально указанного в накладной, Заказчик вправе заказать услугу по переадресации отправления. Заявка оформляется Заказчиком в письменном виде и оплачивается согласно Тарифам.

4.10. Получатель или его доверенное лицо может получить отправление только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной и/или доставочного листа: дату и время получения, свою фамилию, должность и подпись, подтверждающую факт вручения предназначавшегося ему или его доверителю отправления. Наличие подписи Получателя в накладной и/или доставочном листе означает, что в момент подписания ответственность КС «ИНДЕКС» прекратилась.

4.11. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение отправления в накладной и/или доставочном листе КС «ИНДЕКС» приравнивается к отказу Получателя от получения предназначенного ему отправления.

4.12. Если оплату услуги по доставке производит Получатель, предназначенное ему отправление может быть вручено при наличной форме оплаты - после того, как он произведет полный расчет с сотрудником КС «ИНДЕКС» . Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу от получения предназначенного ему отправления.

4.13. КС «ИНДЕКС» не несет ответственности за отказ Получателя в получении предназначенного ему отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник КС «ИНДЕКС» обязан известить об этом Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Такое отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению, и после оплаты всех услуг КС «ИНДЕКС» , включая стоимость обратной доставки. Если в течение 30 суток, начиная со дня извещения Отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, отправление передается на хранение в архив КС «ИНДЕКС» как невостребованное. По истечении 6

месяцев КС «ИНДЕКС» имеет право распорядиться таким отправлением в соответствии с действующим законодательством.

4.14. КС «ИНДЕКС» сообщает Отправителю информацию о произведенной доставке отправления в устной форме по телефону, указанному Отправителем в накладной КС «ИНДЕКС» либо в виде электронного сообщения на электронный почтовый ящик Отправителя. Отправителю по его требованию может быть предоставлено письменное уведомление о доставке в виде официального письма, оформленного на фирменном бланке КС «ИНДЕКС». Также Отправитель может самостоятельно ознакомиться с информацией о произведенной доставке на официальном сайте КС «ИНДЕКС».

4.15. Если по независящим от КС «ИНДЕКС» обстоятельствам доставка и вручение отправления невозможны без дополнительных указаний Отправителя, отправление принимается КС «ИНДЕКС» на хранение. Если в течение 3-х дней с момента повторной попытки доставки от Отправителя/Заказчика не поступило необходимых указаний, то, начиная с 4-го календарного дня, взимается оплата за хранение отправления согласно Тарифам.

5. Дополнительные услуги

5.1. В рамках оказания услуг по доставке КС «ИНДЕКС» осуществляет ряд дополнительных услуг:

5.1.1. Приоритетная доставка - доставка отправления, осуществляемая в кратчайшие сроки с момента его прибытия в город нахождения Получателя;

5.1.2. Доставка в нерабочее время - доставка, осуществляемая в период местного времени с 18-00 до 22-00 и с 6-00 до 9-00 в рабочие дни, с понедельника по пятницу включительно;

5.1.3. Субботняя доставка - доставка, осуществляемая в субботу с 9-00 до 16-00 по местному времени;

5.1.4. Доставка "лично в руки" - доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в накладной КС «ИНДЕКС» в графе «Получатель»;

5.1.5. Доставка с уведомлением о вручении – оказание услуги по доставке, с последующим предоставлением Заказчику/Отправителю документа (индивидуального доставочного листа) подписанного Получателем, подтверждающего факт доставки:

а) Предоставление копии ДЛ (доставочного листа) - предоставление Заказчику/Отправителю копии документа, отражающего информацию о дате, времени доставки отправления, фамилии, должности и подписи Получателя;

б) Предоставление оригинала ДЛ (доставочного листа) – предоставление Заказчику/Отправителю оригинала документа, отражающего информацию о дате и времени доставки отправления, фамилии Получателя, должности, его подпись или печать организации - Получателя;

в) Предоставление письма-подтверждения доставки Отправления. Предоставление Заказчику/Отправителю официального письма содержащего информацию об оказанной услуге. К письму обязательно прилагается копия документа, подтверждающего факт вручения Отправления Получателю.

5.1.6. Повторная экспресс-доставка - доставка в течение текущего дня после первой попытки доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от КС «ИНДЕКС» причинам.

5.2. Возможность оказания дополнительных услуг зависит от адреса доставки, содержимого отправления, его веса и габаритов и согласовывается в каждом отдельном случае в момент оформления Заказчиком заявки на оказание услуги, за исключением оказания дополнительных услуг, указанных в п. 5.1.5 (в); 5.1.6.

5.3. Необходимость оказания дополнительной услуги в обязательном порядке указывается Отправителем в накладной в момент приема отправления курьером КС «ИНДЕКС» за исключением оказания дополнительных услуг, указанных в п. 5.1.5 (в); 5.1.6.

5.4. Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с Тарифами.

6. Международная доставка

6.1. При оказании услуг по международной доставке в обязательном порядке производится процедура таможенного оформления отправления. Таможенное оформление производится в стране приема отправления, транзита и получения.

6.1.1. При отправке «Документов» процедура таможенного оформления производится в упрощенном порядке согласно таможенному законодательству стран.

6.1.2. При отправке «Не документов» процедура таможенного оформления производится в обычном порядке согласно таможенному законодательству стран.

6.2. Сроки доставки международного отправления установлены в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня получения отправления от Отправителя. Сроки отражают транзитное время нахождения отправления в пути и не учитывают временные издержки на таможенное оформление в стране отправления, получения, а также в транзитных странах.

6.3. Сроки доставки и цены на международную доставку указаны в Тарифах.

6.4. Цены на международные услуги КС «ИНДЕКС» не включают в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Соответственно, Заказчик/Отправитель/Получатель налоги и пошлины оплачивает самостоятельно.

6.5. Список запрещённых к пересылке предметов п. 3.15 может быть дополнен в зависимости от мер принятых правительством той или иной страны.

7. Оплата услуг КС «ИНДЕКС»

7.1. Цены на услуги КС «ИНДЕКС» отражены в действующих Тарифах. Каждая цена предусматривает доставку одного отправления по одному адресу.

7.2. Расчет стоимости доставки производится по физическому весу отправления с упаковкой. Если объемный вес отправления превышает физический - расчет стоимости доставки производится по объемному весу. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени. Формула расчета объемного веса указана в Тарифах.

7.3. В случае если вес и/или размеры отправления превышают установленные в п. 3.18, стоимость услуги по доставке такого отправления является договорной.

8. Ответственность Сторон

8.1. Ответственность КС «ИНДЕКС» .

8.1.1. КС «ИНДЕКС» отвечает за отправление с момента его приема до момента его вручения Получателю и несет ответственность перед Клиентом в пределах действующего законодательства, настоящего Регламента и Договора на оказание услуг по экспресс-доставке, а именно:

Убытки, причиненные при оказании услуг доставки, возмещаются КС «ИНДЕКС» в следующих размерах:

а) в случае утраты или порчи (повреждения) всего отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы платы за доставку, за исключением дополнительного сбора за объявленную ценность;

б) в случае утраты или порчи (повреждения) части отправления с объявленной ценностью - в размере части объявленной ценности отправления, определяемой пропорционально отношению веса недостающей или испорченной (поврежденной) части отправления к общему весу отправления;

в) в случае утраты или порчи (повреждения) отправления, следующего без объявленной ценности - в двукратном размере суммы платы за доставку, в случае утраты или порчи (повреждения) части отправления - в размере платы за доставку.

Расчет компенсации рассчитывается от суммы документально подтвержденного фактического убытка без учета НДС.

8.1.2. В случае нарушения по вине КС «ИНДЕКС» гарантированных сроков доставки отправления, КС «ИНДЕКС» выплачивает Клиенту неустойку в размере 5% стоимости услуги доставки за каждый день превышения гарантированного срока доставки, но не более 100% стоимости услуги. Гарантированные сроки доставки определены в Тарифах.

Расчет неустойки рассчитывается от суммы тарифа за оказание услуги по доставке без учета НДС.

8.1.3. КС «ИНДЕКС» не несет ответственности за:

а) утрату, порчу (повреждение), недоставку отправления или нарушение гарантированных сроков доставки отправления, если будет доказано, что таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а так же явлений природного или техногенного характера;

б) повреждение содержимого отправления, принятого Получателем в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений его упаковки и соответствии веса отправления весу, определенному при его приеме Получателем;

в) задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) содержание таможенных деклараций, в какой бы форме они ни были составлены Отправителем, и решения, принятые таможенными органами при таможенном контроле международных отправок;

д) нарушение исполнения обязательств, являющихся следствием неточной, неполной или недостоверной информации указанной Отправителем в накладной КС «ИНДЕКС» ;

е) повреждение отправок, переданных Отправителем без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;

ж) преднамеренно или непреднамеренно переданные Отправителем сотруднику КС «ИНДЕКС» отправления, запрещенные к перевозке;

з) не извещение или несвоевременное извещение Отправителем/Заказчиком сотрудника КС «ИНДЕКС» об изменениях в заявке;

и) невозможность оказания услуги по доставке в связи с отсутствием Отправителей и Получателей по предоставленным Клиентом/Заказчиком адресам;

к) вскрытие, задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части по требованию государственных органов, в случае проведения последними оперативных мероприятий.

8.1.4. По желанию Отправителя/Заказчика КС «ИНДЕКС» может оказать содействие в страховании отправления в целях покрытия полной стоимости отправления, в связи с риском потери или порчи содержимого отправления по независящим от КС «ИНДЕКС» обстоятельствам.

8.2. Ответственность Клиента:

8.2.1. Независимо от того является ли Клиент Заказчиком, Отправителем и/или Получателем отправления, он обеспечивает исполнение условий Договора оказания услуг по доставке отправок и настоящего Регламента и несет ответственность за действия указанных лиц и оплату услуг Исполнителя.

8.2.2. Клиент несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим отправлениям, пользователям услуги или лицам, занятым обработкой, транспортировкой отправок, вследствие вложения в отправления предметов и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.

8.2.3. Клиент несет ответственность за упаковку отправления, обеспечивающую его целостность и сохранность при его транспортировке и хранении. Клиент несет ответственность за последствия неправильной внутренней упаковки содержимого отправок (бой, поломку, деформацию, течь и т.д.).

8.2.4. Клиент несет ответственность за правильность информации об Отправителе, Получателе, стоимости и содержании отправления.

8.2.5. В случае несвоевременной или неполной оплаты оказанных услуг КС «ИНДЕКС» имеет право потребовать от Клиента уплаты пени в размере 0,5 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки платежа.

8.2.6. Клиент обязуется возместить все документально подтвержденные расходы КС «ИНДЕКС» , возникшие вследствие действий, указанных в п. 8.1.3 п.п. «д», «е», «ж», «з», «и».