

# Общие правила оказания услуг

(действует с 01.02.2022)

## **1. Общая информация**

1.1. Настоящие Общие правила оказания услуг (далее – Правила) регламентируют порядок оказания услуг компанией CDEK Europe GmbH (далее- Исполнитель).

1.2. Исполнитель оказывает услуги по организации логистического решения для доставки Отправлений Клиента (письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и недокumentарного характера) третьим лицам (далее - Получателям). Услуги по выбору Клиента могут включать в себя организацию и реализацию силами третьих лиц внутренней и/или международной доставки, выдачу Отправления со склада, организацию хранения Отправления, оформление и прохождение таможенных процедур, прием наложенного платежа, уведомление и идентификацию Получателей.

1.3. Правила являются публичной офертой, акцепт которой подтверждается оформлением заказа/накладной на услуги Исполнителя. Акцепт означает полное и безоговорочное принятие Клиентом настоящих Правил (публичной оферты).

1.4. Клиенты при необходимости также могут заключить договор в письменной форме. Обязательным приложением к договору будут являться настоящие Правила в их актуальной редакции, размещенной на сайте <https://cdek-de.com>, а также в свободном доступе в офисе Исполнителя.

1.5. Перечень оказываемых Исполнителем услуг и условия их оказания указаны в Приложении № 2 к настоящим Правилам и/или на сайте Исполнителя.

## **2. Стоимость услуг.**

2.1. Исполнитель оказывает услуги по ценам, которые можно рассчитать на сайте Исполнителя в разделе «Рассчитать стоимость», если иная стоимость услуг не установлена Договором, оформленным в письменной форме. Стоимость услуг, указанных на официальном сайте Исполнителя, являются примерными, носят информационный/справочный характер и не имеют силы оферты. Стоимость услуг при расчете на сайте указана без учета стоимости таможенного оформления, пошлин, экспортных пошлин, таможенных сборов, налогов и любых местных пошлин, сборов и налогов, когда таковые являются применимыми.

2.2. Итоговая стоимость услуг, подлежащая оплате Клиентом, определяется применительно к каждому конкретному Отправлению, исходя из точного значения физического или объемного веса Отправления в момент передачи соответствующего Отправления Исполнителю для организации доставки.

2.3. Исполнитель осуществляет расчет стоимости услуг за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится в сторону увеличения. Расчёт объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000. Исполнитель имеет право повторно взвесить и перемерить Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчета стоимости доставки, основанного на данных о весе и/или габаритах Отправления, указанных Клиентом при оформлении заявки и/или накладной.

2.4. В случае смены режима доставки с режима «до двери» на режим «до склада» или типа услуги по инициативе Клиента после принятия отправления к доставке, стоимость доставки не подлежит изменению в меньшую сторону.

## **3. Сроки оказания услуг.**

3.1. Сроки исчисляются в рабочих днях и не включают выходные дни, праздничные дни, дни

необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности и досмотром содержимого отправления как Исполнителем, так и уполномоченными органами, а также иные события вне контроля Исполнителя.

3.2. Срок доставки исчисляется начиная со дня, следующего за днем приема отправления. 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, сведения о которых опубликованы в средствах массовой информации.

3.3. В случае заказа Клиентом услуги дополнительной упаковки Отправления деревянной обрешеткой срок доставки увеличивается на один рабочий день.

3.4. Исполнитель оставляет за собой право в декабре изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Клиентом.

3.5. Изменение сроков доставки по причинам, установленным в разделе 3 настоящих Правил, не является просрочкой Исполнителя.

#### **4. Отслеживание доставки.**

Отслеживание этапов доставки Отправления доступно на официальном сайте СДЕК <https://cdek-de.com>. Также при наличии запроса Клиента Исполнитель информирует Клиента о состоянии доставки Отправления.

#### **5. Изменение условий заказа.**

5.1. Изменение адреса доставки Отправления, возможно по запросу со стороны Клиента или Получателя Отправления. Отправление может быть доставлено по новому адресу Получателя, отличного от указанного при оформлении Заказа, при этом дополнительно подлежит согласованию:

- для доставки в черте одного города - срок доставки по новому адресу;
- для доставки за пределами города — срок и стоимость доставки по новому адресу.

5.2. Изменение условия заказа Клиентом в части Получателя и/или его контактного номера телефона осуществляется непосредственно Клиентом либо через автоматизированный способ взаимодействия с Исполнителем (интеграцию, личный кабинет и т.д.), либо при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи соответствующего письменного заявления в офисе/пункт выдачи заказов Исполнителя.

#### **6. Иные общие условия оказания услуг.**

6.1. В целях обеспечения безопасности процесса доставки/пересылки, Исполнитель вправе досматривать вложения на предмет проверки наличия/отсутствия вложений, относящихся к категории опасных и/или запрещенных к пересылке в соответствии с требованиями настоящих Правил и/или действующего законодательства.

6.2. При приемке Отправления от Клиента Исполнитель вправе потребовать от Клиента/Отправителя предъявить к досмотру вложения в соответствующее Отправление, передаваемое для организации доставки/пересылки. В указанном случае Клиент обязан предъявить к досмотру Исполнителя вложение в соответствующее Отправление. В указанном случае вскрытие соответствующего Отправления производится Клиентом самостоятельно в присутствии Исполнителя.

6.3. В случае отказа Клиента от предъявления Исполнителю вложения в Отправления для проведения его досмотра, Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг по организации доставки/пересылки данного Отправления.

6.4. Клиент соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, и содержимое Отправления досмотрено Исполнителем или уполномоченным законом лицом в любой момент времени доставки/пересылки Отправления, без предварительного уведомления Клиента.

6.5. В случае необходимости вскрытия и досмотра Отправления после приема Отправления для организации доставки/пересылки, вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного сотрудника Исполнителя.

6.6. При вскрытии и досмотре Отправления после приема Отправления для доставки составляется Акт по форме Исполнителя, в котором описывается наружное состояние Отправления, указывается масса Отправления, что было обнаружено во вложении. Кроме того, в акте фиксируются результаты досмотра вложения, номер стикера безопасности, которым опечатано Отправление.

6.7. В случае если будет обнаружено, что вложение является опасным или запрещенным к пересылке либо является не разрешенным для доставки/пересылки в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством, вложение в соответствующее Отправление подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату Отправления Клиенту несет Клиент, оплачивая стоимость услуг по возврату вложения авансовым платежом. В случае невозможности возврата опасного или запрещенного вложения Клиенту силами Исполнителя, Клиент обязуется в течение 3-х рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя (направленного с использованием средств телефонной или электронной связи) осуществить самовывоз соответствующего вложения со склада Исполнителя. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Отправления, Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность и возврат соответствующего Отправления Клиенту.

6.8. Клиент обязан передать Исполнителю соответствующую информацию о свойствах Отправления, способных причинить вред имуществу или персоналу Исполнителя либо окружающей природной среде. Исполнитель вправе потребовать от Клиента дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

6.9. Исполнитель не обязан проверять точность, достаточность и достоверность сведений и документов, предоставляемых Клиентом.

6.10. Клиент обязан обеспечить свободный доступ к адресу (месту) приема / доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска / пропуска / доверенности, и т.д.).

6.11. Клиент-юридическое лицо, заключивший разовый договор оказания услуг путем присоединения к публичной оферте на сайте <https://cdek-de.com>, при оплате услуг Исполнителя денежными средствами в офисе Исполнителя (в кассу, с использованием платежных терминалов и т.п.) через представителя обязан предоставить Исполнителю доказательства полномочий на представительство с помощью соответствующих документов. В случае не предоставления представителем Клиента вышеуказанных документов, договор считается заключенным с физическим лицом, указываемым в накладной в качестве отправителя, и оплата стоимости услуг принимается от физического лица.

6.12. Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке:

1) отказаться от оказания услуг в случае:

- отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг информацию и/или документацию, а также в случае отказа Клиента от вскрытия Отправления для досмотра сотрудником Исполнителя при его приемке для организации доставки/пересылки.
- если в Отправлении выявлено вложение, не подлежащее доставке в соответствии с

условиями настоящих Правил и действующим законодательством, либо вложение организация доставки которого требует дополнительного согласования с Исполнителем, но согласования не было.

- если у Клиента отсутствуют документы, удостоверяющие личность и/или подтверждающие представительские полномочия (для юридических лиц);

- в случае передачи Отправления в упаковке, не соответствующей требованиям Приложения №1 и отказа Клиента от дополнительной упаковки Отправления;

- в случае, если при выборе Клиентом режима доставки до пункта выдачи заказов, несогласованные характеристики Отправления не соответствуют по своим габаритам/весу помещению пункта выдачи заказов. Если в указанном случае Отправление, было принято к доставке, то Исполнитель вправе изменить режим доставки, осуществить доставку в иной пункт выдачи заказов, уведомив об этом Клиента.

2) выбрать любой оптимальный и доступный способ и маршрут доставки.

3) изменять настоящие Правила, стоимость услуг, сроки оказания услуг, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя <https://cdek-de.com>. Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя, достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя, своевременно прочитаны и приняты Клиентом. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

4) В случае выявления Исполнителем в ходе организации доставки несоответствия упаковки характеру вложения требованиям Приложения №1 к настоящим Условиям Исполнитель, вправе приостановить доставку Отправления до урегулирования с Клиентом вопроса об обеспечении Отправления соответствующей упаковкой.

6.13. В целях оказания услуг Исполнителем, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей Отправлений, своих представителей и свои, гарантирует, что получил согласие субъектов персональных данных на сбор, хранение, передачу (в том числе передачу третьим лицам, привлеченным Исполнителем для исполнения обязательств по настоящему договору), уничтожение и обработку персональных данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом. Персональные данные передаются на срок 3 года.

6.14. Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей отправок. В целях исключения споров с Клиентами по вопросу выдачи Отправления уполномоченному лицу Получатель обязан при выдаче Отправления заполнить в накладной данные документа, удостоверяющего его личность. Клиент, передавая Исполнителю Отправления для организации доставки, обязуется уведомить Получателя о необходимости заполнения паспортных данных в накладной.

6.15. Примечание Клиента к заказу носит исключительно информационный характер (за исключением заказов Клиентов интернет-магазинов с дополнительным сервисом «Запрет вскрытия и осмотра вложения»), не может быть основанием для оказания Исполнителем каких-либо дополнительных услуг Клиенту и не может служить основанием для привлечения Исполнителя к ответственности за неисполнение.

## ***7. Порядок приема Отправлений***

7.1. Оказание услуг по организации доставки Отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом соответствующей накладной и нанесения этикетки штрих-кода на каждое место отправления. В момент принятия Отправления к организации доставки один экземпляр заполненной накладной передается Клиенту, второй экземпляр остается у Исполнителя.

7.2. Накладная в обязательном порядке подписывается Клиентом и представителем Исполнителя. Подписывая накладную, Клиент тем самым подтверждает корректность указанных контактных

данных (адрес, номер телефона, наименование и ФИО отправителя/получателя), и информации об Отправлении: наименование, вес, габариты, описание, размер наложенного платежа, объявленная стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную, подтверждает прием Отправления.

7.3. Если используются упаковочные материалы Исполнителя, которые имеют уникальный номер, Отправителю необходимо внести его в графу «№ упаковки» накладной.

7.4. Отправления принимаются Исполнителем по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Исполнитель не принимает к организации доставки Отправления с пересчетом внутренних вложений, если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон.

7.5. Клиент должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (описи, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления и т.п.).

7.6. Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в случаях если вложение является опасным, включая, но не ограничиваясь вложениями, 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 транспортировку опасных отправлений и/или вложения входят в список запрещенных для передачи Исполнителю для организации доставки и/или хранения.

7.7. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам. Если упаковка Отправления отсутствует или выполнена с нарушением требований Исполнитель может предложить Клиенту дополнительную платную упаковку Отправления. В случае отказа Клиента от дополнительной упаковки Исполнитель отказывает в приеме Отправления в упаковке, не соответствующей Приложению №1.

#### **8. Дополнительные условия оказания услуг, применяемые к отдельным типам клиентов:**

8.1. Прием отправлений от физических лиц осуществляется на основании предъявленного физическим лицом оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием отправления. Физическое лицо указывает в накладной данные документа, удостоверяющего личность, и ставит личную подпись.

8.2. Прием отправлений от юридических лиц осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) документов, подтверждающих представительские полномочия, а также оригинала документа, удостоверяющего личность представителя, согласно законодательству государства, где осуществляется прием Отправления. Прием отправлений от юридических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия, проставления подписи представителя, а также снятия сканированной копии уполномочивающего документа.

8.3. Клиент юридическое лицо принимает на себя обязанность по незамедлительному уведомлению Исполнителя об аннулировании полномочий представителя (на следующий день после наступления события). Уведомление осуществляется путем подачи письменного заявления в офисе Исполнителя. В случае не уведомления или несвоевременного уведомления Клиент несет риск неблагоприятных последствий.

8.4. Прием Отправлений от Интернет-магазинов осуществляется на основании передаточных документов с информацией о передаваемых отправлениях. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством отправлений, либо обнаружения факта повреждения отправлений 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.

8.5. Интернет-магазин при оформлении Отправления на доставку может объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор.

## **9. Дополнительные условия при организации международной доставки, трансграничном оказании услуг.**

9.1. Услуги по организации международной доставки Отправлений (за исключением пересылки внутри Европейского Союза) включают в себя услуги таможенного сопровождения. Клиент согласен с тем, что Исполнитель вправе привлекать третьих лиц с целью исполнения оказания услуг, в том числе услуг таможенного оформления.

9.2. Клиент обязан самостоятельно проверить отсутствие содержимого передаваемых Отправлений в списке товаров, запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Клиент обязан не передавать Исполнителю для доставки Отправления, запрещенные к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения.

9.3. Клиент самостоятельно информирует Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае международной доставки Отправления. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, такие расходы обязан оплатить Клиент.

9.4. Оформляя заказ, 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 - назначение таможенного представителя для проведения таможенного оформления. Таможенный представитель осуществляет таможенное сопровождение от имени Клиента, действуя в интересах Клиента.

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

9.6. Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию в отношении вывоза и ввоза Отправлений. Клиент уведомлен, 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. Клиент обязуется в полном объеме возместить Исполнителю ущерб и оградить его от претензий, которые могут возникнуть в связи с предоставленной информацией, а также от любых издержек, которые Исполнитель может понести в связи с вышеизложенным.

9.7. Любые таможенные платежи, налоги, 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 необходимую информацию, надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, обязан оплатить Клиент. Клиент 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.

#### **10. Порядок вручения отправлений.**

10.1. 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»).

10.2. При доставке Отправления в режиме «до двери»:

- вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. Допускается выдача Отправлений по адресу доставки Отправления иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в накладной, и лица, фактически принявшего отправление. Данные документа, удостоверяющего личность Получателя и личность лица, принявшего Отправление по адресу доставки, указываются в накладной.

- вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. Указание в накладной Клиентом контактного лица организации-получателя не означает обязанность 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.

10.3. При доставке в режиме «до склада»:

- вручение Отправления производится строго физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной при предъявлении документа, удостоверяющего личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

- вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему удостоверяющие полномочия документы и документ, удостоверяющий личность, с указанием Получателем в накладной данных документа, удостоверяющего личность и проставления подписи.

10.4. При организации любого режима доставки в адрес физических и юридических лиц Исполнитель имеет право дополнительно к вышеизложенному провести идентификацию личности Получателя посредством телефонного звонка на номер телефона Получателя, указанного в накладной.

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

10.6. 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 канцеляриях приём отправлений осуществляется без подписи сотрудника о его получении или вложение отправления в ящик для корреспонденции на входе).

10.7. Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений о поступлении отправлений с режимом доставки «до склада» в день поступления Отправления на склад и готовности к выдаче. Уведомление осуществляется посредством мессенджеров или SMS. Клиент также вправе самостоятельно

отслеживать поступление Отправления на сайте Исполнителя <https://cdek-de.com>.

10.8. При вручении отправлений Получатель осуществляет фиксирование:

- данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа);
- реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

10.9. Указанные данные фиксируются путем их внесения Получателем в установленные Исполнителем 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.

- при дополнительной идентификации личности Получателя с использованием проверочного кода, направленного в SMS на мобильный номер получателя, указанный в накладной, в накладной осуществляется фиксирование проверочного кода, озвученного Получателем.

10.10. При доставке Отправления Клиента интернет-магазина Получатель имеет право в присутствии представителя Исполнителя и до оплаты стоимости услуг/наложенного платежа вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной. В случае нарушений упаковки Получатель вправе в момент вручения отправления требовать от сотрудника Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составлении двустороннего акта по форме, установленной Исполнителем.

10.11. Если Отправление доставлено на условиях оплаты Получателем и последний отказывается платить, доставку данного Отправления оплачивает Клиент.

10.12. Клиент обязуется информировать Исполнителя посредством телефонной, электронной либо факсимильной связи об отказе от услуги не менее чем за один час до планируемого времени приема / доставки Отправления.

## ***11. Хранение и порядок возврата Отправлений***

11.1. При невозможности вручения Отправления Получателю Исполнитель организует хранение Отправления на складе привлеченных 3-х лиц бесплатно 7 календарных дней. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение Отправлений осуществляется за дополнительную плату, которая подлежит возмещению Клиентом Исполнителю если иное не предусмотрено Договором. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов отправления и начисляется за каждый календарный день.

11.2. 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, утилизацией, возвратом Отправления и повторными доставками.

11.3. Клиент по договоренности с Исполнителем может письменно отказаться от возврата Отправления и прав собственности на него. В этом случае Клиент освобождается от компенсации Исполнителю расходов по организации хранения и возврата Отправления Клиенту.



11.4. В стоимость услуги «Международный Экспресс» входит стоимость услуг по хранению Отправлений 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 в соответствии с условиями настоящих Правил.

11.5. Возврату подлежат Отправления Клиентов – Интернет-магазинов, 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 и сопутствующие расходы оплачиваются за счет Клиента.

11.6. Периодичность формирования списка Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, согласовывается Исполнителем и Клиентом.

11.7. Согласно установленной периодичности, список соответствующих Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, направляется Клиенту на e-mail, указанный в Договоре. В перечень Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, включаются Отправления по накладным, конечные статусы которых проставлены Исполнителем, такие как: не вручен; возврат; вручен: частичная доставка, а также отправления, по которым истек срок хранения. Клиент в течение срока, предусмотренного Договором, с момента получения уведомления на e-mail вправе продлить срок хранения Отправления в месте его нахождения, с обязательством оплаты за увеличение срока хранения.

11.8. По Отправлениям, подлежащим возврату Клиенту, Исполнитель оформляет соответствующую сопроводительную накладную на Отправление или консолидированную партию отправлений. Возврат осуществляется по указанной накладной с приложением списка заказов. Возврат осуществляется Исполнителем одним из следующих способов и в следующем порядке:

- путем доставки Отправления/консолидированной партии в место нахождения Клиента. В указанном случае Клиент обязан в течение 2-х рабочих дней с момента получения Отправления/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 отправлений видео записью. Приемка Отправлений осуществляется Клиентом. Клиент направляет письменное уведомление Исполнителю с приложением вышеуказанного Акта, не позднее 2-х рабочих дней с момента получения Отправления/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 Отправления/соответствующей партии в месте нахождения Исполнителя. В указанном случае приемка Отправлений по количеству и качеству осуществляется в момент передачи Отправлений Клиенту с подписанием соответствующей сопроводительной накладной.

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

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

## **12. Ответственность сторон**

### 12.1. Ответственность Исполнителя:

12.1.1. 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.

12.1.2. 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, но не более стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

12.1.3. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, 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 50 EUR. В случае, если вложением в Отправление являются документы без указания объявленной стоимости, размер дополнительной компенсации составляет 10 EUR.
- 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 50 EUR. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 10 EUR.

Размер ответственности Исполнителя за Отправление, 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.

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

Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным Приложением №1. В случае несоблюдения Клиентом, являющимся интернет-магазином, настоящих требований по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения, а денежные средства, уплаченные Клиентом за услугу «Объявление стоимости»/«Страхование», не подлежат возврату Клиенту.

12.1.5. В случае, если Клиентом, являющимся Интернет-магазином, не указана объявленная стоимость, занижен её размер, либо изменен размер объявленной стоимости в процессе доставки после передачи Исполнителю, то Исполнитель несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом.

12.1.6. В случае указания Клиентом в накладной недостоверной / неполной информации о вложении, условий доставки, обработки, упаковки и хранении вложения, а также в случае конфискации вложений государственными органами, Исполнитель не несет ответственности за возможное нарушение сроков доставки и/или убытки.

12.1.7. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий Клиента, Получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

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

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

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман, пожар и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, падение воздушного судна, автокатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, 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).
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящими Правилами;
- 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 обязательств по доставке Отправлений (ненадлежащее качество вложений, размер, ассортимент вложения и др.).

12.2. Ответственность Клиента:

12.2.1. Клиент оплачивает или возмещает Исполнителю все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все претензии, убытки, штрафы, таможенные пошлины и сборы и иные платежи в случае нарушения Клиентом условий настоящего Регламента.

12.2.2. В случае если была объявлена стоимость отправления, 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 Клиентом дополнительно предоставляется заключение экспертной организации и/или документы, подтверждающие стоимость восстановительного ремонта.

12.2.3. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке, не заявив об этом Исполнителю, Клиент, помимо возмещения убытков, оплачивает Исполнителю штраф в размере 5 000 EUR за каждое Отправление, вложение которого относится к категории опасных или запрещенных. При этом Клиент обязуется оплатить указанный штраф в течение 5-ти банковских дней, с момента получения соответствующего требования об оплате от Исполнителя.

12.2.4. При оказании услуг по организации приема денежных средств от Получателей за доставленные Отправления Клиента с использованием электронных средств платежа, в случае не поступления денежных средств от Получателя Отправления на банковский счет Исполнителя по любым причинам или отмены банковской операции по перечислению денежных средств за доставленные Отправления на счет Исполнителя по любым причинам, Исполнитель не производит перечисление Клиенту денежных средств за доставленные Отправления Клиента по такой операции.

12.2.5. В случае, если на момент отмены банковской операции по перечислению денежных средств на банковский счет Исполнителя за доставленные Отправления Клиента, Исполнитель перечислил денежные средства по отмененной операции на счет Клиента вышеуказанная сумма денежных средств считается излишне перечисленной. Исполнитель удерживает сумму излишне перечисленных Клиенту денежных средств из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности денежных средств для покрытия суммы отмененной операции Исполнитель вправе выставить Клиенту счет на возврат суммы денежных средств по отмененной банковской операции. Клиент обязуется оплатить указанный счет в течение 3 (трех) банковских дней с момента его выставления

12.2.6. Клиент несет ответственность 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.

12.2.7. 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 оружием 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.

12.2.8. Клиент несет 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, 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 произведённых расходов.

12.2.9. При оказании услуги по приему и/или организации приема от получателей безналичных денежных средств за доставленные Отправления Клиента с использованием банковских карт, в случае отказа в проведении/оспаривания банковской операции по инициативе держателя банковской карты, платежной системы и/или банка, Исполнитель вправе не производить расчеты с Клиентом по отмененной банковской операции/транзакции.

12.2.10. В случае, если с Исполнителя банком будет удержана сумма отмененной банковской операции/транзакции по соответствующей накладной, Клиент обязуется возместить Исполнителю вышеуказанную сумму. Исполнитель вправе удержать сумму отмененной операции/транзакции из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности таких платежей для покрытия суммы операции Исполнитель вправе выставить Клиенту счет на оплату недостающей суммы операции.

12.2.11. Клиент обязуется оплатить указанный счет в течение 3 (трех) банковских дней с момента его выставления.

12.2.12. Исполнитель оставляет за собой право учитывать поступающие платежи для оплаты актов об оказанных услугах/счетах, начиная с более ранней даты выставления, независимо от назначения платежа, указанного в платежном документе.

### ***13. Порядок урегулирования споров***

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

Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки, а для Отправлений, являющихся возвратами, с момента оформления возвратной накладной, в ближайшем для Клиента офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес [intlservice@cdek.ru](mailto:intlservice@cdek.ru).

13.2. В случае претензий Клиента по повреждению Отправления и/или частичной утраты мест Отправления основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в момент вручения Отправления в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо утрате Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

13.3. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10-ть рабочих дней с момента получения претензии. Срок рассмотрения претензии может быть увеличен Исполнителем в случаях привлечения или необходимости получения сведений от страховых компаний, правоохранительных или таможенных органов, а также иных лиц, обладающих информацией, способной повлиять на результат рассмотрения претензии Клиента.

13.4. Стороны согласовали, что подсудность споров определяется в соответствии с национальным законодательством.

### ***14. Независимость положений***

14.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящих Правил не влияет на действительность иных положений настоящих Правил.

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

## **15. Глоссарий**

**Клиент** — плательщик по услуге

**Получатель** — конечный получатель Отправления

**Интернет магазин** – юридическое или физическое лицо осуществляющее продажу товаров или услуг дистанционным способом через веб-сайт или мобильное приложение, принимающий заказы на покупку, предлагающий покупателю выбор варианта оплаты, способа получения товара/услуги и получающее денежные средства за товар/услугу.

**Отправление** - адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и не документарного характера, принимаемые в индивидуальных транспортировочных упаковках и доставляемые по одной накладной.

**Накладная** - 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.

**Штриховой код (штрих-код)** - графическая информация, наносимая на упаковку/маркировку Отправления, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами последовательность чёрных и белых полос, либо других геометрических фигур.

**Наложённый платеж** — денежные средства за товары и/или услуги Клиента или лиц, представляемых Клиентом, принимаемые Исполнителем от Получателей по поручению Клиента, и направляемые затем Клиенту. Размер наложенного платежа устанавливается Клиентом.