

**УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**  
**к Договору о предоставлении услуг по организации**  
**перевозки отправлений версия**  
**№ 4 от 31.07.2017 г.**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Права и обязанности Сторон, предусмотренные настоящими Условиями предоставления услуг (далее по тексту - Условия) возникают из Договора на оказание курьерских услуг для юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей (физических лиц), заключенного между Исполнителем и Клиентом.
- 1.2. Права и обязанности Сторон, предусмотренные настоящими Условиями предоставления услуг для физических лиц возникают при подписании Сторонами указанными в настоящем пункте экспресс накладной.
- 1.3. Условия Исполнителя разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства с целью регулирования услуг по организации перевозки отправлений и предоставления комплекса услуг, связанных с пересылкой отправлений по территории Казахстана.
- 1.4. Факт передачи Клиентом Исполнителю отправления для пересылки, подтверждает, что Клиент ознакомлен и согласен с положениями настоящих Условий, действующими на момент передачи отправления для транспортировки, и обязуется их выполнять независимо от наличия/отсутствия в экспресс-накладной подписи Клиента.
- 1.5. Эти Условия доступны для ознакомления на официальном сайте Исполнителя [www.postexpress.kz](http://www.postexpress.kz) (далее по тексту – Сайт).
- 1.6. Исполнитель вправе привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств.
- 1.7. Исполнитель определяет порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки отправления, включая возможность прохождения отправления через промежуточные перевалочные пункты.
- 1.8. Исполнитель не несет ответственность за обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), за какой-либо ущерб и убытки, вызванные не зависящими от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают: негативное воздействие электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи или их стирание, любые дефекты или характеристики, обусловленные характером отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю; любые действия или бездействие лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно, Отправителя, Получателя, третьей стороны, таможенных органов или иных официальных лиц.
- 1.9. Исполнитель не несет ответственность за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, рынков сбыта, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения, несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки отправления, даже в том случае, если мы были поставлены в известность о риске возникновения подобного ущерба или убытков как до, так и после приема отправления.
- 1.10. Исполнитель является общественным перевозчиком и оставляет за собой право отказаться от перевозки или транспортировки любых отправлений, любой фирмы, или компании, а также перевозки или транспортировки любого класса Грузов по своему собственному усмотрению.

**2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

**Клиент** - означает юридическое или физическое лицо, для которого осуществляются услуги ТОО «Почта Экспресс», связанные с перевозкой.

**Получатель** – физическое и/или юридическое лицо, которому адресовано Отправление, в том числе третьи лица, которые получают от имени Получателя Отправления в момент его доставки.

**Адрес** – подъезд многоквартирного дома, двери частного дома, офис, ворота склада по указанному в экспресс накладной адресу.

**Услуги, связанные с перевозкой** - означают услуги по приему, транспортировке, обработке и доставке Отправлений от Клиентов грузополучателям, по принципу "от двери до двери" или от одной точки до другой точки, в соответствии с условиями настоящего Договора и условиями предоставления услуг, принятыми в ТОО «Почта Экспресс». Способы доставки/транспортировки определяются Исполнителем: наземный, воздушный и т.д.

**Экспресс накладная (ЭН)** - означает основную единую международную накладную на транспортировку каждого отдельного Отправления. Накладная является контрактом между Клиентом и ТОО «Почта Экспресс» в отношении каждого отдельного отправления.

**Условия доставки, указанные на оборотной стороне экспресс накладной** - означают стандартные положения и Условия, принятые в ТОО «Почта Экспресс», являющиеся неотъемлемой частью каждой экспресс накладной и Договора.

**Международные отправления** – документы и/или груз, которые подходят под категорию в соответствии с таможенным законодательством стран отправления и назначения.

**Внутренние отправления** - означает документы и/или груз, которые транспортируются и доставляются по территории Республики Казахстан, в пределах ее таможенных границ и могут состоять как из одного, так и из нескольких мест.

**Обстоятельства непреодолимой силы** - (форс-мажор) означают обстоятельства чрезвычайного характера, наступление которых стороны не могли и не должны были предвидеть, а также предотвратить разумными мерами. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются стихийные бедствия, блокада, война, пожар, авария, беспорядки, противоправные действия третьей стороны, задержка транспорта третьей стороной, забастовки, изменение законодательства, повлекшее неисполнение обязательств по данному Договору полностью или частично.

### 3. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

3.1. Основные услуги - организация пересылки отправлений и предоставление комплекса услуг, связанных с транспортировкой отправлений по территории Казахстана.

3.2. Типы услуг:

- «**Дверь-Дверь**» - прием отправления по адресу отправителя и его доставка по адресу получателя.
- «**Отделение-Отделение**» - прием отправления от Отправителя в отделении и выдача его Получателю в отделении города получателя.
- «**Дверь-Отделение**» - прием отправления по адресу отправителя и выдача его Получателю в отделении города получателя.
- «**Отделение-Дверь**» - прием отправления от Отправителя в отделении города отправителя и его доставка по адресу получателя.

3.3. Доставка отправлений осуществляется в соответствии со сроками и по тарифам, указанным на Сайте в день оформления отправления, либо в соответствии со сроками и по тарифам, прописанные в договоре на оказание курьерских услуг. Сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздниками, специальными мероприятиями и т.п. Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика, предварительно разместив соответствующую информацию на Сайте.

3.4. Международная доставка:

- 3.4.1. Сроки доставки международных отправлений установлены в рабочих днях, не считая дня передачи отправления от Клиента Исполнителю.
- 3.4.2. Сроки доставки, указанные в прайс-листе, являются ориентировочными. В срок доставки не включено время, необходимое для таможенного оформления отправления.
- 3.4.3. Стоимость международной доставки не включает в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Клиент признает, что такие налоги и пошлины не заменяют собой оплату услуг Исполнителя, и освобождает Исполнителя от претензий.
- 3.4.4. Всеми таможенными формальностями в стране назначения занимается Получатель, в т.ч. предоставлением требуемых документов и оплатой таможенных платежей.
- 3.4.5. Клиент обязуется компенсировать Исполнителю любые потери и затраты, связанные с процедурами, проводимыми с его отправлением таможенной или другими органами власти.

3.5. Под отправлением в рамках Условий понимается груз, документы или другое имущество, в зависимости от того, что декларируется в экспресс-накладной, что принято Исполнителем для предоставления услуг по организации пересылки отправлений.

### 4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЕСУ И ГАБАРИТАМ ОТПРАВЛЕНИЙ

4.1. **Сеть отделений** - совокупность объектов Исполнителя, которые осуществляют прием и выдачу отправлений.

4.2. **Грузовые отделения** Исполнителя, осуществляют прием/выдачу отправления с фактическим или объемным весом до 1000 кг на одно отправление, максимальной длиной до 230 см, шириной – 110 см и высотой до 180 см.

4.3. **Почтовые отделения** Исполнителя, осуществляют прием/выдачу отправления с фактическим или объемным весом до 30 кг на одно место, суммарной длиной всех сторон не более 150 см.

4.4. **При адресном приеме/доставке** принимаются/выдаются отправления фактическим или объемным весом до 1000 кг на одно место, максимальной длиной до 230 см, шириной – 110 см и высотой до 180 см.

### 5. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЙ

5.1. Клиент полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и нормальным условиям транспортировки наземным и воздушным транспортом, обеспечивать сохранность Отправления и безопасность при его обработке Исполнителем. Исполнитель не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой.

5.2. Клиент несет ответственность за ущерб, причиненный Исполнителю, возникший в результате ненадлежащей упаковки отправления, принятого к пересылке.

5.3. Исполнитель в праве отказать в приеме отправления без надлежащей упаковки по усмотрению Исполнителя.

5.4. В случае необходимости Исполнитель предоставляет Заказчику услуги по упаковке отправлений за отдельную оплату.

### 6. ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ПЕРЕСЫЛКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

6.1. Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнителю Отправление, запрещенное к отправке, в результате чего Исполнитель понес убытки, должен компенсировать Исполнителю полностью все документально подтвержденные убытки.

6.2. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке по РК: 1) боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них; 2) наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры; 3) ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества; 4) яды, ядовитые животные, ядовитые вещества,

ядовитые растения и семена; 5) национальную валюту Республики Казахстан и иностранную валюту; 6) печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии; 7) скоропортящиеся продукты питания; 8) предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование

6.3. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке по международным направлениям: 1) боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них; 2) наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры; 3) ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, средства взрыва, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества; 4) яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена; 5) иностранную валюту и национальную валюту Республики Казахстан, а также аннулированные ценные бумаги, за исключением денежных знаков, пересылаемых в нумизматических целях; 6) рога, копыта, панты маралов, сайгаков, пятнистых оленей, а также шкуры пятнистого оленя (при перемещении за пределы Республики Казахстан), дериваты животных и растения, занесенные в Красную книгу Республики Казахстан; 7) печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии; 8) живых животных, кроме пчел, пиявок и шелковичных червей, паразитов и истребителей вредных насекомых, предназначенных для исследования этих насекомых и обмениваемых между официально признанными учреждениями; 9) предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование; 10) скоропортящиеся продукты питания; 11) монеты, банковские билеты, кредитные билеты или какие-либо ценности на предъявителя, дорожные чеки, драгоценные металлы и камни, а также изделия из них; 12) предметы, ввоз или обращение которых запрещаются в стране назначения.

6.4. Детальный список отправок запрещенных к пересылке, размещен на Сайте.

6.5. Исполнитель не несет ответственность за доставку вышеуказанных грузов, в случае если они приняты нами к перевозке ошибочно.

## **7. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ**

7.1. Объявленная стоимость - стоимость отправки, заявленная Клиентом в экспресс-накладной.

7.2. Объявленная стоимость равняется реальной (рыночной) стоимости отправления.

7.3. Минимальная объявленная стоимость документов 1000 тенге, максимальная 5000 тенге

7.4. Минимальная объявленная стоимость посылки и груза 10000 тенге, максимальная объявленная стоимость отправления не должна превышать 1 500 000 тенге.

7.5. Объявленная стоимость отправления свыше 400 000тг должна быть документально подтверждена.

7.6. Сбор за объявление стоимости составляет 0,7%.

## **8. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЙ**

8.1. Для отправок определяются два вида веса: фактический и объемный для всех мест суммарно. Стоимость рассчитывается по большему из этих значений в соответствии с тарифами на услуги доставки, размещенными на Сайте.

8.2. Фактический вес определяется:

1. Путем взвешивания отправления на весах.

2. Путем определения массы нетто, указанной на заводской упаковке.

8.3. На отделении ТОО «Почта Экспресс» фактический вес определяется путем взвешивания Отправления на весах.

8.4. Объемный вес определяется измерением габаритов отправления по формуле:

Объемный вес [кг] = Длина [см] x Ширина [см] x Высота [см]/5000.

8.5. Если отправка имеет неправильную геометрическую форму (есть части, которые выступают), то объемный вес измеряется по крайним габаритным точкам отправки.

8.6. Вес отправления определяется после его упаковки.

8.7. Исполнитель оставляет за собой право проверить правильность объемного и физического веса отправления указанного в ЭН на любом этапе транспортировки и доставки. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в ЭН и результатом проверки, за основу определения стоимости перевозки берется контрольный вес.

8.8. Расчет стоимости осуществляется по тарифам, указанным на Сайте в день оформления отправления, либо в соответствии с тарифам, прописанным в договоре на оказание курьерских услуг.

## **9. ТИПЫ ОТПРАВЛЕНИЙ**

9.1. Среди отправок выделяются следующие типы:

- Документы

- Письма.
  - Пакеты.
  - Посылки.
  - Грузы.
- 9.2. Документами считаются бумажные вложения, открытки, письма, длиной до 35 см, шириной до 25 см и толщиной до 2 см.
- 9.3. К посылкам относятся отправления весом до 30 кг и суммарной длиной всех сторон до 150 см.
- 9.4. К грузам относятся отправления весом от 30 кг до 1000 кг, максимальной длиной до 230 см, шириной – 110 см и высотой до 180 см

## **10. НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ**

- 10.1. Информация об Отправителе (Клиенте):
- Для юридических лиц – название Компании, ФИО и номер телефона контактного лица.
  - Для физических лиц - ФИО, адрес, номер телефона (мобильного или стационарного).
- 10.2. Полные адресные данные Получателя:
- Название компании или организации;
  - Имя и фамилию Получателя;
  - Название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры;
  - Город, с указанием индекса или почтового кода;
  - Страну (только для международных отправлений);
  - Мобильные и/или городские номера телефонов контактного лица(для междугородных – с указанием телефонного кода города, для международных – телефонного кода страны и города).
- 10.3. Наличие вышеуказанных адресных данных является обязательным условием. В случае, если какой-либо из вышеуказанных пунктов отсутствует или указан неверно, Исполнитель не несет ответственности за сроки доставки отправления. Адрес может быть дополнен сведениями, которые на взгляд Клиента облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т.п.
- 10.4. Информация об отправке:
- Тип услуги: «Дверь-Дверь», «Отделение-Отделение», «Дверь-Отделение», «Отделение-Дверь»
  - Режим услуги: «Стандарт», «Экспресс»
  - Объявленная стоимость.
  - Описание содержания отправления.
  - Плательщик услуг, тип оплаты
  - Указание дополнительных услуг (при необходимости).
- 10.5. Клиент несет ответственность за правильность заполнения экспресс-накладной, подтверждая заполненную информацию своей подписью.

## **11. УСЛОВИЯ ВЫЗОВА КУРЬЕРА ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 11.1. Для оформления заявки на вызов Курьера доступно несколько способов:
1. Позвонив в Контакт-центр (далее по тексту «КЦ»)
  2. На официальном сайте заполнить форму «Вызов курьера».
- \* С информацией о временных рамках обработки заявок и временных интервалах приезда курьера, можно ознакомиться на официальном Сайте компании.
- 11.2. Информация необходима для оформления заявки на вызов курьера:
- город-отправитель;
  - Ф.И.О. Клиента (для юридических лиц - название предприятия и ID компании);
  - телефон отправителя (для юридических лиц телефон контактного лица);
  - адрес отправителя;
  - временной интервал приезда Курьера;
  - описание Отправления;
  - количество мест отправления;
  - вес Отправления;

## **12. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ ОТ ДВЕРИ**

- 12.1 Представитель Исполнителя имеет возможность добраться до адреса Клиента (адрес забора не режимный объект).
- 12.2 Клиент предоставляет надлежащим образом упакованное Отправление представителю Исполнителя, оставляя возможность осуществить досмотр Отправления Исполнителем, во избежание вложения запрещенных к пересылке грузов/посылок/документов (раздел 6 Условий).
- 12.3 Клиент предоставляет информацию для оформления Отправления согласно разделу 10 Условий.
- 12.4 Если плательщиком услуг является Клиент, а форма оплаты - наличный расчет, то Клиент оплачивает представителю Исполнителя стоимость услуг.
- 12.5 Для Отправлений весом от 30 кг Клиент обязан:
1. Обеспечить беспрепятственный подъезд транспорта ТОО «Почта Экспресс» в Адреса Клиента.
  2. Самостоятельно загрузить Отправления в транспорт ТОО «Почта Экспресс».
  3. Либо заранее заказать услугу «Грузчики».
- 12.6 Для того, чтобы Курьер принял Отправления к перевозке, оно должно соответствовать требованиям согласно разделов 4,5,6 Условий.
- 12.7 Курьер прибудет на адрес отправителя в указанный Клиентом временной интервал или в течение рабочего дня (в зависимости от выбранного города).

12.8 Представитель Исполнителя может ожидать получения Отправлений в офисе Заказчика не более 15 (пятнадцати) минут.

12.9 Время ожидания передачи Исполнителю Клиентом Отправления свыше 15 (пятнадцати) минут фиксируется представителями Сторон и оплачивается Клиентом(Заказчиком) согласно тарифа на дополнительную услугу «Простой».

### **13. ДОСТАВКА И ПОЛУЧЕНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ НА АДРЕСЕ**

13.1 Отправления не могут быть доставлены по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

13.2 Отправления в режимные объекты такие как воинские части, места лишения свободы и учреждения уголовно-исполнительной системы, не могут быть приняты на доставку.

13.3 Отправления доставляются по адресу Получателя (адрес доставки не режимный объект), указанному Отправителем, однако, не обязательно лично Получателю, если не была заказана услуга «Лично в руки».

13.4 Получателю могут быть предложены альтернативные варианты доставки, в том числе доставка в другой день, перенаправление по другому адресу или самовывоз из отделения «Почта Экспресс».

13.5 Доставка Отправления до 30 кг (фактический или объемный) выполняется до дверей офиса или квартиры, по адресу который указан Клиентом в ЭН, в указанный временной интервал или в течение рабочего дня (в зависимости от выбранного города доставки).

13.6 Перемещение отправлений весом (фактический или объемный) более 30 кг от Адреса до дверей офиса или квартиры осуществляется Клиентом самостоятельно, если услуга «Грузчики» не была заказана заранее.

13.7 Если курьер прибыл на адрес получателя в указанный временной интервал, но получатель не готов принять Отправление, курьер ожидает Клиента не более 15 минут. Если курьер не дождался получателя на адресе в течении 15 минут, то отправление возвращается на склад для выполнения очередной попытки доставки после подтверждения от получателя на желаемый день. Либо время свыше 15 (пятнадцати) минут фиксируется представителями Сторон и оплачивается Клиентом(Заказчиком) согласно тарифа на дополнительную услугу «Простой».

13.8 Курьер должен получить оплату за предоставление услуги и дополнительных услуг (в случае наличия таковых), если плательщик - Получатель, а форма оплаты наличные.

13.9 После оплаты услуг Получатель имеет возможность осуществить внешний осмотр Отправления на целостность отправления. Если решение после осмотра отправления положительное, Получатель подписывает ЭН либо сопроводительный документ, указывает ФИО, дату и время и получает Отправления.

13.10 Отправление считается доставленным в надлежащем состоянии и в надлежащем количестве Получателю, если Получатель или его представитель проставили в ЭН либо в сопроводительном документе дату, время, подпись и ФИО (при необходимости паспортные данные физического лица и печать предприятия).

13.11 Если решение после осмотра Отправления отрицательное, Получатель имеет возможность отказаться от Отправления.

13.12 Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение отправления в маршрутном листе приравнивается к отказу от получения, предназначенного ему Отправления.

13.13 Если оплату доставки производит Получатель, предназначенное ему отправление, может быть вручено после оплаты доставки. Отказ Получателя выполнить эти условия приравнивается к отказу от получения, предназначенного ему Отправления.

13.14 Исполнитель не несет ответственности за отказ от получения его от Отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник ТОО «Почта Экспресс» извещает Отправителя и уточняет дальнейшие действия (утилизация, возврат).

13.15 При не предоставлении ответа по дальнейшим действиям и/или по истечении срока хранения на отделении компания «Почта Экспресс» оставляет за собой право распорядиться отправлением по своему усмотрению.

13.16 Исполнитель не несет ответственности за отсутствие Отправителей и Получателей по предоставленным Клиентом адресам.

13.17 Курьер осуществляет 3 бесплатные попытки доставки.

13.18 При неверном адресе применяется по согласованию с Заказчиком дополнительная услуга «Переадресация» или «Уточнение» и доставка осуществляется на следующий рабочий день.

13.19 После третьей неудачной попытки доставить отправление, сотрудники «Почта Экспресс» выполняют возврат отправления либо повторную доставку отправления за дополнительную плату согласно тарифов.

13.20 Возврат отправлений отправителю осуществляется по запросу и/или по согласованию с Отправителем и/или на автоматической основе.

13.21 В случае если оплата услуг за доставку была получателем, при возврате Отправитель оплачивает полную стоимость услуг доставки до получателя и обратно до отправителя.

### **14. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ В ОТДЕЛЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

14.1 Клиент предоставляет надлежащим образом упакованное Отправление представителю Исполнителя, оставляя возможность осуществить досмотр Отправления Исполнителем, во избежание вложения запрещенных к пересылке грузов/посылок/документов или воспользоваться дополнительной услугой Исполнителя - «Упаковка Отправления».

14.2 Предоставить информацию для оформления Отправления согласно разделу 10 Условий.

14.3 Если плательщиком услуг является Клиент, а форма оплаты - наличный расчет, то Клиент оплачивает представителю Исполнителя стоимость услуг.

14.4 Клиент обязан сообщить Получателю номер экспресс-накладной, срок доставки и ознакомить с настоящими Условиями.

14.5 В отделении принимаются отправления, весом (фактическим или объемным) одного места не более 30 кг.

Отправления весом (фактическим или объемным) более 30кг принимается только на грузовых отделениях. Список отделений с ограничением по весу доступен на официальном Сайте.

## **15. УСЛОВИЯ РАБОТЫ С ОПЛАТОЙ ПО ПОРУЧЕНИЮ НА ОТДЕЛЕНИЯХ**

- 15.1 Услуга предоставляется юридическим лицам по договору «Оплаты по поручению» и физическим лицам без заключения договора и только за наличный расчет.
- 15.2 Условия предоставления услуги «Оплата по поручению» для физических лиц:
- 15.2.1 Услуга может быть заказана только на отправление, адресованное от одного отделения компании до другого отделения или до адреса получателя. При адресном заборе услуга недоступна к заказу.
- 15.2.2 Сумма к оплате за товар получателем, указанная в экспресс накладной отправителем, является суммой оплаты по поручению за товар и подлежит передачи Клиенту (отправителю) в случае если отправление было доставлено получателю, и оплата за товар у получателя была получена.
- 15.2.3 При оформлении заказа Отправитель обязан сообщить свой мобильный номер телефона оператору. Услуга предусматривает СМС-уведомление, поэтому заказать услугу указав номер городского телефона нельзя.
- 15.2.4 При оформлении заказа Отправитель обязан сообщить номер карты, на которую необходимо осуществить перевод денежных средств полученные за товар.
- 15.2.5 После осуществления доставки отправления и получения оплаты за товар у получателя, Отправителю на третий рабочий день на мобильный телефон поступит СМС-оповещение о переводе на карту денежных средств, полученных за товар.
- 15.2.6 В случае операция по переводу денежных средств будет отменена банком, денежные средства Отправитель сможет получить только на отделении, с которого было совершено отправление. Получить денежные средства может только лицо, указанное отправителем в экспресс-накладной.
- 15.2.7 Отправителю придет смс-уведомление с текстом «Операция вывода на карту отклонена банком, обратитесь в отделение Пост Экспресс, номер накладной \_\_\_\_\_ и код протекции \_\_\_\_\_». Для получения денежных средств отправителю необходимо сообщить оператору отделения код-протекции, номер экспресс накладной и иметь при себе удостоверение личности.
- 15.2.8 Максимальная сумма оплаты по поручению, доступного к заказу составляет 210 000 тенге.
- 15.2.9 Услуга недоступна, если Отправитель и Получатель является одно лицо.

## **16. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ В ОТДЕЛЕНИЯХ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

- 16.1 О факте прибытия отправления на отделение получателя информируют звонком на указанный в ЭН номер телефона. Клиент также может самостоятельно проверить местоположение отправления, позвонив в КЦ или воспользовавшись функцией «Отследить отправление» на официальном Сайте Исполнителя.
- 16.2 Получить отправление можно в течение 25 рабочих дней с момента прибытия отправления на отделение. Первые 5 рабочих дней хранения отправления бесплатные, начиная с 6-го дня за каждый рабочий день хранения взимается дополнительная плата согласно действующих тарифов Исполнителя. Под рабочим днем подразумеваются шесть дней в неделю, кроме воскресенья и праздничных дней.
- 16.3 Получить отправление на отделении может только лицо, указанное получателем в экспресс-накладной.
- 16.4 Получение отправлений осуществляется согласно графика работы отделений. График работы доступен на Сайте Исполнителя.
- 16.5 Физическому лицу необходимо предоставить представителю Исполнителя оригинал документа, удостоверяющего личность, а именно паспорт или удостоверение личности.
- 16.6 Представителю юридического лица необходимо предоставить представителю Исполнителя доверенность, позволяющую от имени компании получить Отправление и оригинал документа удостоверяющего личность, а именно паспорт или удостоверение личности.
- 16.7 При получении Отправления, Получатель имеет возможность произвести осмотр Отправления для проверки его содержимого.
- 16.8 В случае отказа от отправления ответственный сотрудник ТОО «Почта Экспресс» извещает Отправителя и уточняет дальнейшие действия (утилизация, возврат).
- 16.9 При не предоставлении ответа по дальнейшим действиям и/или по истечении срока хранения на отделении компания «Почта Экспресс» оставляет за собой право распорядиться отправлением по своему усмотрению.

## **17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 17.1 Оформленная заявка на «Вызов курьера» или подпись Клиента в ЭН означает, что Клиент ознакомлен с данными Условиями предоставления услуг ТОО «Почта Экспресс» и ознакомил с ними Получателя.
- 17.2 Клиент несет ответственность за представление корректных данных в ЭН.
- 17.3 ТОО «Почта Экспресс» не выполняет перевозок транспортом с регулируемой температуры и не несет ответственность за несоблюдение температурного режима по отправлениям.
- 17.4 В случае целостности наружно упаковки, отсутствии порезов, вмятин и надрывов ТОО «Почта Экспресс» не несет ответственность за повреждение товарного вложения.
- 17.5 В случае утраты, недостачи вложения или повреждения (порчи) отправления, Исполнитель несет ответственность в соответствии Законом РК от 08.02.2003 № 386-ІІ «О почте» в следующих размерах:
- за утрату или полное повреждение (порчу) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и оплаченного тарифа за пересылку;
  - за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтовых отправлений с объявленной ценностью при их пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения, указанной Заказчиком в описи.

- за недостатку вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки почтового отправления), независимо от ее фактической стоимости;
- за утрату отправления без указания объявленной ценности - в размере двукратной суммы оплаченного тарифа;

17.6 За нарушение контрольных сроков пересылки почтового отправления по вине Исполнителя Заказчик вправе начислить пеню в размере 0,3% (ноль целых пять десятых процентов) от оплаченного Отправителем тарифа за каждый день просрочки, но не более суммы оплаченного тарифа за предоставленную услугу.

17.7 Исполнитель не несет ответственности за задержку доставки либо недоставку отправления в случае:

- если Заказчик указал не полный либо не точный адрес Адресата;
- отсутствия Адресата, указанного Заказчиком;
- если Заказчик не указал в сопроводительном документе индекс Адресата.

17.8 Исполнитель обязуется приложить все разумные усилия для доставки отправления согласно обычному графику доставки Исполнителя, однако такой график не является обязательным и не входит в состав договора. Исполнитель не несет ответственности за ущерб или убытки, вызванные задержкой,

17.9 Исполнитель имеет право вскрывать и инспектировать отправления без уведомления в целях обеспечения безопасности, таможенного декларирования или в соответствии с иными регламентирующими и нормативными актами.

## **18. РЕШЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ**

18.1 При перевозке Отправлений возможно возникновение различных нестандартных ситуаций. Все нестандартные ситуации описываются в Претензии. Для составления Претензии Клиенту необходимо выбрать один из следующих вариантов:

- ✓ Позвонить в КЦ по телефону: +7 (727) 346 7333;
- ✓ Связаться с закрепленным за Корпоративным клиентом персональным менеджером.
- ✓ Отправить обращения электронным письмом на адрес - [info@postexpress.kz](mailto:info@postexpress.kz).

18.2 Если в момент доставки Отправления оказывается, что Отправление повреждено, утрачено или выявлена недостача, то Получатель в присутствии курьера Исполнителя составляет акт по дефектам отправления и передает эти документы представителю Исполнителя (курьеру).

18.3 Акты, составленные без участия представителя Исполнителя, считаются односторонними и претензии по ним удовлетворению не подлежат.

18.4 В случае возникновения каких-либо вопросов касательно претензии, Клиенту перезвонят представители Исполнителя и сообщат о необходимости предоставления дополнительных документов, подтверждающих факт нарушения (копия ЭН, документы, которые подтверждают фактическую стоимость отправления, фотографии подтверждающие повреждения и дефекты упаковки, расчет убытков и др.).

18.5 Претензии рассматриваются от 2 до 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Исполнителем.

18.6 Претензии с целью возмещения ущерба в связи с нарушениями, повреждениями и утратами принимаются компанией «Почта Экспресс» в письменной форме, не позднее 120 календарных дней с даты приема отправления.

18.7 В отношении одного отправления можно заявить только одну претензию, при этом ее урегулирование является полным и окончательным урегулированием всех требований о возмещении ущерба и убытков в отношении такого отправления.

## **19. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И УСЛУГИ**

19.1 Актуальные дополнительные услуги и тарифы на них доступны для ознакомления на официальном Сайте.