

Приложение №1  
Приказ № 16 от 29.04.2019г.  
директора ООО «ЕВРАЗЭС ЭКСПРЕСС»

# Генеральные условия

ООО «ЕВРАЗЭС ЭКСПРЕСС» на оказание услуг почтовой связи

Действуют с 7 мая 2019 года



Генеральные условия оказания услуг ООО «ЕВРАЗЭС ЭКСПРЕСС» на 8 (восемью) страницах действуют с 07.05.2019г. на основании Приказа № 16У от 29.04.2019г. директора ООО «ЕВРАЗЭС ЭКСПРЕСС».

## 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

ООО «ЕВРАЗЭС ЭКСПРЕСС» (далее DPD/Исполнитель), работает на всей территории Республики Армения на основе лицензии на оказание услуг почтовой связи (лицензия ФЧ N030) и на основе договоров с компаниями стран-членов ЕЭС работающими под международным брендом DPD.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ФОРМУЛИРОВКИ

В перечисленных ниже условиях оказания услуг будут употребляться следующие определения:

**Услуги почтовой связи** – действия или деятельность по приему, обработке, перевозке и доставке (вручению) почтовых отправлений (далее Отправок).

**Посылка** – любой конверт, пакет, мешок, коробка, паллет, контейнер, переданные Исполнителю, принятые Исполнителем и пересылаемые по договору на оказание услуг почтовой связи по одной Наклейке DPD.

**Отправка** – совокупность Посылок, пересылаемых с одного адреса на другой по одной Накладной DPD.

**Наклейка DPD** – адресный ярлык, формируемый автоматизированной системой DPD и размещаемый на каждой Посылке. В адресном ярлыке содержится информация, необходимая для ее обработки пересылки и доставки.

**Накладная DPD** – документ, содержащий указания на стороны договора, содержание услуг и опций, подтверждающий факт и дату приема и доставки (вручения) Отправки по заявке Клиента. Подписание Клиентом/Отправителем Накладной DPD означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора, Генеральных условий и Тарифной карты. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Генеральным условиям, Тарифной карте и/или Накладной DPD, не имеют юридической силы, если не оформлены дополнительным соглашением.

**Почтовое отправление с объявленной ценностью** – Отправка, принимаемая с оценкой Отправителем стоимости вложения.

**Опции** – дополнительные услуги, стоимость которых может включаться или не включаться в стоимость основной/специальной услуги, оказываемые Клиенту. Перечень платных Опций указан в разделе 3 настоящих Генеральных условий и в Тарифной карте.

**Ценный груз** – внутреннее вложение Отправки, включенное в перечень товаров, требующих дополнительных мер безопасности, снижающих риск его утери или повреждения при перевозке (в состав ценных грузов включаются товары, сочетающие в себе высокую ликвидность на рынке и высокую стоимость единицы товара). Перечень товаров, относимых к категории Ценный груз:

- Мобильные телефоны, смартфоны, ноутбуки, нетбуки, планшетные компьютеры.

**Опасный груз** – вещества или изделия, которые при перевозке, погрузо-разгрузочных работах и хранении могут служить причиной взрыва, пожара, повреждения технических устройств или других грузов, а также гибели, травмирования, отравления, ожогов, облучения или заболевания людей и животных.

## 3. УСЛУГИ И ОПЦИИ

### 3.1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

Классификация основных услуг DPD выделяет два основных направления – доставка посылок и грузовые перевозки. Услуги также разделяются на **внутреннюю** и **международную доставку**.

**Внутренняя доставка** – услуги классической доставки по территории РА.

**Международная доставка** – услуги только классической доставки.

**Классическая доставка** – экономичная пересылка Отправок в стандартные сроки.

Услуга, оказываемая в соответствии с Договором на оказание услуг почтовой связи: **DPD CLASSIC (CUR), DPD CLASSIC domestic (CUR) и DPD ECONOMY CU (ECU)**.

**DPD CLASSIC (CUR)** - услуга по пересылке Отправок между городами Республики Армения и в страны ЕЭС с использованием автомобильного и воздушного транспорта по указанным в Тарифной карте направлениям.

**DPD CLASSIC domestic (CUR)** - услуга по пересылке Отправок между городами и населенными пунктами Республики Армения с использованием автомобильного по указанным в Тарифной карте направлениям.

**DPD ECONOMY CU (ECU)** - услуга по экономичной пересылке Отправок между городами Республики Армения и в ЕЭС по указанным в Тарифной карте направлениям.

### **3.2. ОПЦИИ**

При необходимости DPD предлагает следующие Опции:

**Объявление ценности отправки** – возможность объявить ценность Отправки, т.е. оценить стоимость вложения. Для Ценных грузов объявление ценности Отправки является обязательным.

**Возврат документов отправителя** – опция по возврату лицу, указанному Клиентом, сопроводительных документов на груз, подписанных Получателем. Документы для возврата должны быть оформлены Получателем и переданы Исполнителю.

**Подтверждение о доставке** – предоставление лицу, указанному Клиентом, копии Накладной DPD с подписью Получателя.

**E-mail уведомление получателя** – уведомление по заявке Клиента Получателя о статусах доставки: дате приема Отправки, планируемой дате доставки, дате доставки на терминал назначения (если выбран данный вариант доставки).

Стоимость предоставления услуг и опций указана в Тарифной карте.

## **4. ПРАВИЛА**

### **4.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА**

Исполнитель принимает заявки на пересылку/перевозку Отправок с 9:00 до 18:00. Заявки могут приниматься с использованием средств факсимильной и электронной связи или устно. Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу и рассматриваются как поданные в письменном виде. Стороны признают и подтверждают, что распечатанная форма такой заявки из электронной системы Исполнителя будет иметь силу письменного оригинала и может быть использована Сторонами в качестве надлежащих доказательств при проведении судебных разбирательств.

### **4.2. ПРИЕМ И ДОСТАВКА (ВРУЧЕНИЕ) ОТПРАВОК**

К выполнению в текущий день, попадут только те заявки, которые были переданы Клиентом Исполнителю до 14:00. Прием отправок на терминале Исполнителя осуществляется до 17:00.

Исполнитель осуществляет доставку Отправок с 9:00 до 18:00 (если за 1 день до даты доставки не выбран иной интервал доставки).

При приеме отправки по Накладной DPD, доставка может осуществляться по Накладной DPD или Реестру доставки.

При доставке по Реестру доставки подтверждением доставки получателю является его подпись в Реестре доставки.

### **4.3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ МАРШРУТА СЛЕДОВАНИЯ**

Маршрут и способ пересылки Отправки Клиента выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению, включая возможность прохождения Отправки через промежуточные перевалочные пункты.

#### **4.4. ПОДГОТОВКА ОТПРАВКИ И УПАКОВКА**

Отправка должна быть подготовлена к приезду представителя DPD, то есть все ее Псылки должны находиться в одном месте. Максимальное время нахождения курьера/Исполнителя на адресе – 20 мин.

В случае если Отправка не готова, курьер/Исполнитель имеет право покинуть адрес Отправителя. Для переоформления заказа необходимо связаться с Исполнителем (Отделом обслуживания клиентов).

Отправитель/Получатель должен обеспечить доступ представителя Исполнителя и автомобиля к месту погрузки/разгрузки.

Отправитель/Получатель должен самостоятельно осуществить погрузку/разгрузку, если общий физический вес Отправки превышает 30 кг либо сумма габаритов посылки более 200 см.

Исполнитель не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

Исполнитель принимает Отправки по количеству мест, указанному в Накладной DPD.

Упаковка посылок должна соответствовать характеру вложения и способу транспортировки, чтобы обеспечить сохранность вложения от обычных рисков при пересылке. Упаковка должна содержать необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Ответственность за правильную маркировку Посылок несет Клиент/Отправитель. DPD предоставляет фирменную упаковку (конверты и пакеты) для отправки документов и небольших посылок, стоимость которых включена в стоимость услуги, а также платные упаковочные материалы (короба и тубусы).

#### **4.5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

- В случае полного повреждения/порчи или полной утраты Отправки с объявленной ценностью Исполнитель несет ответственность в размере стоимости имущества, находившегося в этой Отправке, но не более размера объявленной ценности, указанной в накладной, и суммы платы за пересылку этой Отправки, за исключением платы за объявленную ценность. Стоимость утраченного/полностью поврежденного имущества определяется исходя из цены, указанной в договоре, счете продавца, документе об оплате, счете-фактуре, товарной накладной.
- В случае утраты (недостачи) части Отправки с объявленной ценностью или частичного ее повреждения, ответственность Исполнителя ограничена суммой в размере стоимости недостающего имущества или суммой, на которую понизилась стоимость поврежденного имущества, или суммой расходов по устранению повреждения. Стоимость утраченного/недостающего или поврежденного имущества определяется исходя из цены, указанной в договоре, счете продавца, документе об оплате, счете-фактуре, товарной накладной.
- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправки без объявления ценности - в двукратном размере суммы платы за ее пересылку.
- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправки без объявления ценности - в размере части платы за пересылку всей Отправки пропорционально доле платного веса поврежденной/ утраченной посылки в общем платном весе всей Отправки.
- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи), а также в случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправки, относящейся к почтовому отправлению обыкновенному при перевозках документов - в размере уплаченного Клиентом тарифа за пересылку, но не более чем 27000 драм.
- Если в Накладной DPD не указана категория Отправки (Почтовое отправление с объявленной ценностью или Почтовое отправление обыкновенное), либо для Почтового отправления с объявленной ценностью не указан размер объявленной ценности, то Исполнитель отвечает перед клиентом, как за Почтовое отправление обыкновенное.
- Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента.
- Исполнитель не несет ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в любом из перечисленных случаев:

- ✓ если это явилось следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом его обязанностей по договору, в том числе в виде невыполнения требований, предъявляемых к упаковке, маркировке на упаковке в связи с особенностями вложений;
  - ✓ если это явилось следствием действий государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц этих органов по маршруту следования посылки;
  - ✓ посылка, принятая в закрытом виде, выдана под расписку адресату и отсутствуют внешние повреждения упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне к вложению;
  - ✓ это явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы: стихийные бедствия, приостановка действия путей сообщения, снежные заносы.
- Повреждение внутренних вложений Посылки или утрата части вложений, внешние повреждения упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне, внутренняя недостача должно быть оформлено Актом. В Акте фиксируются повреждения упаковки и соответствующие внутренние повреждения/недостачи. При составлении Акта перечень поврежденных вложений и/или внутренних недостатков составляется по упаковочным листам, счетам-фактурам, товарным накладным, находящимся в Посылке, в которой обнаружена недостача. Факт составления Акта должен быть отражен в Накладной DPD.

#### **4.6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЕСА И РАЗМЕРА. ПОНЯТИЕ ОБЪЕМНОГО И ПЛАТНОГО ВЕСА**

При обработке, на терминале отправления и на терминале доставки, Исполнитель производит определение массы – обмеривание и взвешивание Посылок. Информация о размере, физическом и объемном весе Посылок и о платном весе Отправки отражается и хранится в базе данных программного обеспечения Исполнителя.

Клиент соглашается с применением данных о размере и весе Посылок и Отправок из системы Исполнителя для проведения тарификации стоимости услуг, а также с целью определения размера и веса Посылок и Отправок при их приеме и доставке.

В случае несогласия с данными о размере и весе Посылок и Отправок, Клиент, Отправитель, Получатель, по согласованию с Исполнителем, вправе:

- при приеме и/или доставке Отправки на терминал Исполнителя, присутствовать при определении веса и размера Отправки.
- при приеме и/или доставке Отправки на адрес, указанный Клиентом, предоставить свои, сертифицированные надлежащим образом, измерительные приборы для проведения обмеривания и взвешивания Отправки.

По результатам совместного проведения обмеривания и взвешивания Отправки стороны составляют двусторонний акт о размере и весе Отправки.

В случае если такой акт не составлен, Отправитель/Получатель подтверждает, что платный вес Отправки, указанный на [www.dpd.am](http://www.dpd.am) в разделе «Отслеживание отправки», соответствует весу отправленной/полученной им Отправки.

Объемный вес Посылки рассчитывается по формуле:

- $\text{Длина (см)} \times \text{Ширина (см)} \times \text{Высота (см)} / 5000$ .

Платный вес Посылки – вес Посылки, используемый при тарификации стоимости услуг. Платным весом является наибольшее показание при сравнении физического и объемного весов.

Платный вес Отправки, состоящей из нескольких Посылок, определяется путем суммирования платного веса **каждой Посылки**.

#### **5. НЕПРИНИМАЕМЫЕ ОТПРАВКИ**

Исполнитель не принимает к пересылке/перевозке:

- огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- животные и растения, человеческие останки и прах

- денежные знаки и иностранная валюта, дорожные чеки, ценные бумаги, золото и серебро в слитках, валюту, акцизные марки, драгоценные металлы и камни
- скоропортящиеся продукты питания
- иммунобиологические препараты, биологические материалы, кровь
- предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников Исполнителя и иных лиц, загрязнять или портить (повреждать) другие отправления и оборудование
- контрафактные товары – товары, этикетки, упаковки товаров, на которых незаконно размещены товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение
- художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, книги, выпущенные до 1950 г.)
- порнографические материалы
- другие вложения, в отношении которых, по мнению DPD, не может быть обеспечена безопасность или законность пересылки

При обнаружении Посылки, содержимое которой указано выше, Исполнитель, по своему усмотрению, возвращает ее Отправителю, либо направляет Клиенту требование забрать Посылку по адресу, указанному Исполнителем. Возврат и хранение производится за счет Клиента.

Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки/перевозки. В случае приема, по каким-либо причинам, такой Отправки, Исполнитель не обязуется обеспечивать требуемый Клиентом температурный режим и не принимает претензий Клиента о возмещении убытков в связи с несоблюдением этого режима.

Исполнитель не принимает Отправки для доставки в абонентский ящик и в транспортные организации с оформлением документов для дальнейшей транспортировки.

Исполнитель не принимает без предварительного согласования международные Отправки общей стоимостью свыше 500 000 драм, которые заявляются к доставке с одного адреса в один день; отправки, содержимое которых требует специальных разрешений для экспорта.

#### **Для услуги DPD CLASSIC**

Надежная доставка документов и грузов между городами Республики Армения и странами ЕЭС.

- Максимальный вес одного места – **80** кг, максимальный вес одной отправки – **400** кг.
- Максимальные габариты одного места - **120** см по длине, **80** см по ширине, **80** см по высоте.

Возможность и стоимость пересылки посылок, габариты и вес которых превышают максимальные, согла дополнително.

#### **Для отдельных направлений DPD CLASSIC**

- Максимальный вес одного места – **31,5** кг,
- Максимальные габариты одного места - **100** см по длине, **50** см по ширине, **50** см по высоте.

Возможность и стоимость пересылки посылок, габариты и вес которых превышают максимальные, согласовываются дополнително. Направления указаны в Тарифной карте.

#### **Для услуги DPD ECONOMY CU**

Надежная экономичная доставка тяжелых грузов между городами Республики Армения и странами ЕЭС.

- Максимальный вес одного места – **1000** кг.
- Максимальные габариты одного места - **350** см по длине, **160** см по ширине, **180** см по высоте.

Возможность и стоимость пересылки посылок, габариты и вес которых превышают максимальные, согласовываются дополнително.

#### **Для услуги DPD CLASSIC international**

Надежная доставка документов и грузов из Республики Армения в другие страны мира.

- Максимальный вес одного места – **70** кг, максимальный вес одной отправки – **1000** кг.
- Максимальные габариты одного места - **120** см по длине, **80** см по ширине, **80** см по высоте.

Возможность и стоимость пересылки посылок, габариты и вес которых превышают максимальные, согласовываются дополнительно.

## **6. НЕДОСТАВЛЕННЫЕ, НЕПОЛУЧЕННЫЕ И ОТКАЗНЫЕ ОТПРАВКИ**

Если при попытке доставить Отправку она не может быть вручена Получателю или же Получатель отказывается ее принять, Исполнитель постарается связаться с Клиентом для принятия решения о дальнейших действиях.

Если Отправка пересылается до терминала назначения, она должна быть забрана Получателем не позже 3-го рабочего дня терминала назначения после поступления, не включая день поступления.

Недоставленные и не полученные Отправки поступают на временное хранение на терминале доставки. Отказные Отправки оформляются на возврат по факту получения отказа от Отправки от Получателя либо отмены доставки от Заказчика.

Временное хранение Отправок осуществляется в течение 1(Одного) месяца в календарных днях с момента поступления на терминал назначения, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Клиентом и Исполнителем.

При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифной картой.

Смена адреса доставки и/или Получателя в процессе пересылки возможна только с письменного распоряжения Клиента и если переадресация не предполагает увеличения стоимости услуг Исполнителя.

Невостребованные Отправки хранятся Исполнителем в течение 1 календарного месяца с даты, когда Исполнитель определил невозможность вручения Отправки по причине отсутствия Получателя по указанному Клиентом адресу, отказа Получателем от получения Отправки и т.д.

Если ситуация не будет исправлена в течение этого срока, Исполнитель имеет право вернуть Отправку Клиенту или организовать уничтожение Отправки за счет Клиента, в зависимости от желания Клиента.

## **7. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Подтверждением приема Отправки является подпись с расшифровкой представителя Исполнителя на реестре приема/Накладной DPD, один из экземпляров которой остается у Отправителя. Отправитель несет ответственность за полноту, достоверность и точность информации, указанной в Накладной DPD. В случае, если отправитель – частное лицо, то кроме Накладной DPD, Отправитель также предоставляет 1 экземпляр заполненной проформы-инвойс и копию своего паспорта, а если – юридическое лицо, то только проформу инвойс, заверенную печатью компании.

Подтверждением получения Отправки Получателем – физическим лицом является подпись Получателя на ТСД (терминал сбора данных), Накладной DPD с расшифровкой и номером предъявленного документа, удостоверяющего личность Получателя, который вносится в Накладную DPD.

Подтверждением получения Отправки представителем юридического лица является подпись Получателя с расшифровкой на реестре доставки/Накладной DPD.

При получении Отправки представителем Получателя по доверенности необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность.

Допускается вручение Почтового отправления обыкновенного (без объявленной ценности) под подпись представителя Получателя с расшифровкой подписи и указанием должности на Накладной DPD в случае отсутствия у представителя Получателя печати компании, штампа склада или доверенности.



Подтверждение о доставке (POD) может быть заказано Клиентом за дополнительную плату, в соответствии с Тарифной картой.

## **8. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА**

Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Генеральных условий и Тарифной карты, относящихся к Отправителю и Получателю.

Клиент гарантирует, что:

- Достоверно и точно укажет в заявке и Накладной DPD содержимое, адрес приема/доставки Отправки, тип и категорию Отправки, а Накладную DPD заполнит полностью, аккуратно и разборчивым почерком;
- Согласен и выполнит Правила, указанные в разделе 4 настоящих Генеральных условий;
- Отправка не содержит наименований, перечисленных в разделе 5 настоящих Генеральных условий;
- К Отправке приложены все документы в соответствии с разделом 7 настоящих Генеральных условий;
- В случае возникновения у представителей контролирующих органов сомнений в достоверности представленной информации об Отправке, Клиент предоставит в течение 3-х рабочих дней дополнительные документы, подлинники документов или их надлежащим образом заверенные копии;
- При приеме Отправки, в течение 20 минут с момента контакта представителя Исполнителя с Отправителем начнется передача Отправки Исполнителю или загрузка транспортного средства, поданного для приема Отправки, а также подписание соответствующих документов. Исполнитель не несет ответственности за количество, правильность и полноту заполнения Отправителем документов. В случае если в течение этого времени Отправителем не производилось действий, направленных на выдачу Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Отправителя;
- При доставке Отправки в течение 20 минут с момента контакта представителя Исполнителя с Получателем начнется прием Отправки или выгрузка Отправки из транспортного средства, а также подписание соответствующих документов, в том числе документов, предоставляемых Клиенту/Отправителю по опции «Возврат документов Отправителя». Исполнитель не несет ответственности за количество, правильность и полноту заполнения Получателем документов. В случае если в течение этого времени Получателем не производилось действий, направленных на прием Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Получателя;
- Согласен с использованием Платного веса Отправки в расчете стоимости услуг Исполнителя;
- Обеспечит оплату заказанных основных услуг, опций, надбавок – в соответствии с Тарифной картой. Обеспечит оплату предварительно согласованных дополнительных расходов, возникающих по причинам, указанным в разделе 5 (ограничения физического веса и габаритов для услуг) настоящих Генеральных условий. Исполнитель вправе не производить вручение Отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности;
- Обеспечит оплату таможенных пошлин и сборов в стране отправления/назначения, если они предусмотрены местным законодательством;
- Уведомит Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона, факса, адреса электронной почты в 5-тидневный после изменений срок.

В случае объявления Клиентом ценности отправки, DPD, на основании ст. 367 ГК РФ, вправе:

- в случае неоплаты опции в установленный договором срок, приостановить исполнение обязательства по оказанию данной опции, в том числе, по возмещению ущерба в размере объявленной ценности до момента исполнения Клиентом обязательства по оплате данной опции, либо
- в случае неоплаты опции в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты приостановки исполнения обязательства по оказанию опции, в том числе, по возмещению ущерба в размере объявленной ценности, отказаться от исполнения обязательства по оказанию опции, в том числе, по возмещению ущерба в размере объявленной ценности и потребовать возмещения убытков.