

## Регламент оказания услуги «Доставка для интернет-магазинов»

### 1. Терминология.

**ООО «ДАЙМЭКС-ДОК»** – далее по тексту «ДАЙМЭКС».

**Агент** – юридическое лицо, выполняющее доставку Заказов Покупателям по Заявке Принципала и принимающее денежные средства от Покупателей за проданные Принципалом товары, а равно его сотрудник, лицо, действующее по доверенности Агента, или иные уполномоченные Агентом лица.

**Базовый тариф** – стоимость основной услуги по доставке Заказов, указанная в Тарифной карте, к которой прибавляется стоимость дополнительно оплачиваемых опций.

**Доставка** – выезд курьера по адресу нахождения Получателя, указанному в Заявке Принципала, с целью передачи Получателю Заказа под подпись в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе.

**Доставочный лист** – внутренний документ «ДАЙМЭКС», содержащий информацию, подтверждающую факт оказания услуги. Получатель в обязательном порядке ставит свою подпись, ее расшифровку, указывает дату и время получения Заказа.

**Заказ интернет-магазина (Заказ)** – совокупность товаров, указанных в Заявке, имеющих единый идентификационный номер, упакованных и маркированных соответствующим образом и подлежащих передаче Покупателю на основании договора купли-продажи товара.

**Заявка на доставку Заказов интернет-магазина (Заявка)** – информация о Покупателе, с которым у Принципала заключен договор купли-продажи товара; о товаре, подлежащем доставке Покупателю; а также об адресе, откуда надлежит получить товар, направленная Принципалом Агенту в соответствии с настоящим Регламентом. Заявка оформляется по установленной форме, форма Заявки является Приложением к настоящему Регламенту.

**Зона обслуживания «ДАЙМЭКС»** – справочник, содержащий информацию, о населенных пунктах, в которые осуществляется доставка, а также возможность приема оплаты за товар, возможность выполнения тех или иных опций в конкретном населенном пункте. Справочник расположен на сайте

<http://www.dimex.ws/uslugi-i-servis/dostavka-dlya-internet-magazinov/zona-obsluzhivaniya-daymeks-dlya-im/>.

**Курьер** – сотрудник «ДАЙМЭКС», непосредственно осуществляющий как прием Заказов у Принципала, так и доставку Заказов Получателям.

**Объемный вес** – расчетная величина, отражающая плотность груза, выраженную в килограммах.

**Опции** – дополнительные услуги, стоимость которых может включаться или не включаться в базовый тариф, перечень доступных опций указан в разделе 4 настоящего Регламента; опции, не включенные в базовый тариф, оплачиваются дополнительно в соответствии с Тарифной картой.

**ПВЗ** – пункт выдачи Заказов, место выдачи Заказа Получателю.

**Принципал** – интернет-магазин, а равно его сотрудник, лицо, действующее по доверенности Принципала, или иные уполномоченные Принципалом лица, от имени которого действует Агент и от которого Агент получает товары для доставки Покупателям.

**Покупатель** – третье лицо, являющееся потребителем, из числа неограниченного круга физических и юридических лиц, заключивших договор розничной купли-продажи товара, предложенного Принципалом в описании на сайте Принципала, и в адрес которого осуществляется доставка Заказа.

**Получатель** – Покупатель, либо его законный представитель фамилия, имя/наименование которого внесены в графу «Получатель» в Заявке.

**Регламент** – правила оказания услуг по доставке Заказов интернет-магазинов, действующий на момент оказания услуг, опубликованный на официальном сайте по адресу: <http://www.dimex.ws/dokumentatsiya/proekt-dogovorov/>.

**Тарифная карта** – справочник, содержащий информацию о стоимости и сроках оказания услуг.

### 2. Общая часть.

2.1. Настоящий Регламент действует с даты его утверждения Генеральным директором ООО «ДАЙМЭКС-ДОК».

2.2. Настоящий Регламент предоставляется Принципалу для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке.

2.3. «ДАЙМЭКС» берет на себя обязательство по оказанию услуг по доставке Заказа Получателю, имя которого указано в Заявке, по адресу доставки, указанному в ней, в сроки, указанные в действующей Тарифной карте, с исполнением всех опций, указанных в Заявке.

2.4. «ДАЙМЭКС» осуществляет доставку Заказов Принципала в населенные пункты в границах Зоны обслуживания «ДАЙМЭКС».

### 3. Характеристики услуг.

3.1. ИМ Стандарт – услуга по доставке до двери Получателя товаров интернет-магазинов/предприятий дистанционной торговли (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения) наземным и/или воздушным транспортом в оптимальные сроки.

3.2. ИМ Экспресс – услуга по доставке до двери Получателя товаров интернет-магазинов/предприятий дистанционной торговли (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения) преимущественно воздушным транспортом в минимальные сроки.

3.3. ИМ ПВЗ – услуга по доставке товаров интернет-магазинов/предприятий дистанционной торговли (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения) до пунктов выдачи Заказов наземным и/или воздушным транспортом в оптимальные сроки.

3.4. ИМ Эконом – услуга по доставке до двери Получателя товаров интернет-магазинов/предприятий дистанционной торговли, имеющих значительный вес и/или габариты, а также запрещенных к перевозке воздушным транспортом (оплаченных заранее или оплачиваемых в момент вручения), наземным транспортом. Товары должны сопровождаться следующими документами: счет-фактурой и/или товарной накладной по форме ТОРГ-12.

#### **4. Опции.**

##### **4.1. Предварительное согласование доставки с получателем в телефонном режиме.**

4.1.1. Сотрудник «ДАЙМЭКС» производит телефонный звонок Получателю для согласования даты и времени доставки Заказа.

4.1.2. Потребность в данной опции указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ востребованной.

4.1.3. Изменение даты и адреса доставки по инициативе Получателя не является задержкой сроков доставки.

4.1.4. Предварительное согласование доставки с Получателем в телефонном режиме оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

##### **4.2. Уведомление получателя в телефонном режиме о готовности к выдаче Заказа в ПВЗ.**

4.2.1. Сотрудник «ДАЙМЭКС» производит телефонный звонок Получателю для уведомления Получателя о поступлении и готовности к выдаче Заказа в ПВЗ.

4.2.2. Потребность в данной опции указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ востребованной.

4.2.3. Уведомление Получателя в телефонном режиме о готовности к выдаче Заказа в ПВЗ оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

##### **4.3. SMS-уведомление получателей.**

4.3.1. SMS-уведомление получателей – уведомление Получателя о планируемой дате доставки, о планируемом времени доставки, дате поступления Заказа в ПВЗ (если выбран данный вариант доставки), стоимости Заказа (при наличии опции «Оплата товара при получении»).

4.3.2. Стоимость данной опции входит в базовый тариф.

##### **4.4. Доставка в выходной день.**

4.4.1. Потребность в данной опции указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ востребованной.

4.4.2. Доставка в выходной день осуществляется в субботу с 9 до 18.

4.4.3. Доставка в выходной день оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

##### **4.5. Доставка в праздничные дни.**

4.5.1. Потребность в данной опции указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ востребованной.

4.5.2. Доставка в праздничные дни осуществляется в дни официально (законодательно) установленных праздников с 9 до 18.

4.5.3. Данная опция не совместима с опцией «Вечерняя доставка».

4.5.4. Доставка в праздничные дни оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

##### **4.6. Вечерняя доставка.**

4.6.1. Потребность в данной опции указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ востребованной.

4.6.2. Вечерняя доставка осуществляется с 18 до 22, с понедельника по субботу.

4.6.3. Данная опция не совместима с опцией «Доставка в праздничные дни».

4.6.4. Вечерняя доставка оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

##### **4.7. Доставка в день приема Заказа.**

4.7.1. Доставка осуществляется в день передачи Заказа Агенту Принципалом.

4.7.2. Доставка в день приема Заказа осуществляется в черте города приема Заказа (для Москвы в пределах МКАД, для СПб в пределах КАД).

4.7.3. Выполнение данной опции возможно при получении Агентом Заявки до 13:00 в Москве и Санкт-Петербурге, до 15:00 в других городах РФ.

4.7.4. Доставка в день приема Заказа оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

##### **4.8. Интервальная доставка.**

4.8.1. Интервальная доставка – доставка Заказа Получателю в определенный интервал времени.

4.8.2. Желаемый интервал доставки указывается Принципалом в Заявке. В случае если в Заявке не указан интервал времени доставки, то по умолчанию он устанавливается «с 9 до 18».

4.8.3. В Заявке может быть указан любой интервал времени в промежутке времени с 9 до 18, но не менее 3 часов (с 9 до 12, с 10 до 13, с 11 до 14, с 12 до 15, с 13 до 16, с 14 до 17, с 15 до 18).

4.8.4. Данная опция дополнительно не оплачивается, входит в базовый тариф.

4.8.5. Интервал, включающий в себя часы с 18 до 22, является опцией «Вечерняя доставка» и оплачивается Принципалом дополнительно.

4.8.6. Населенные пункты, в которых доступна данная опция, указаны в справочнике Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

##### **4.9. Проверка содержимого/комплектности.**

4.9.1. Проверка содержимого/комплектности – проверка Получателем соответствия доставленного товара заказанному.

4.9.2. Данная опция доступна Получателю по умолчанию, если иное не указано Принципалом в Заявке.

4.9.3. Проводится Получателем Заказа в присутствии курьера.

4.9.4. Проводится исключительно посредством вскрытия внешней (транспортной) упаковки и внешнего осмотра содержимого, вскрытие потребительской (заводской) упаковки товара (блистера, полиэтиленовой пленки и иных видов упаковки, после вскрытия которых упаковка потеряет первоначальный вид) не допускается, о чем курьер информирует Получателя.

4.9.5. В случае наличия внешних повреждений товара и/или потребительской (заводской) упаковки товара, и отказа Получателя от товара по этой причине, составляется Акт приемки и осмотра, также Получатель ставит подпись в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе с проставлением соответствующего кода причины отказа от товара. В случае отказа Получателя поставить подпись, курьер самостоятельно фиксирует отказ в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе и ставит свою подпись.

4.9.6. В случае преднамеренного, либо не преднамеренного повреждения Получателем потребительской (заводской) упаковки при проверке содержимого/комплектности, курьер требует у Получателя оплатить полную стоимость товара, при этом «ДАЙМЭКС» не несет ответственность за отказ Получателя произвести оплату.

4.9.7. В случае отказа Получателя от товара по причине, не связанной с его повреждением, Получатель ставит подпись в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе с проставлением соответствующего кода причины отказа от товара. В случае отказа Получателя поставить подпись, курьер самостоятельно фиксирует отказ в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе и ставит свою подпись.

4.9.8. Данная опция дополнительно не оплачивается, входит в базовый тариф.

4.9.9. Время ожидания курьера – до 30 минут, ожидание курьером более 30 минут оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.9.10. География доступности данной опции указана в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **4.10. Проверка работоспособности.**

4.10.1. Проверка работоспособности – проверка Получателем рабочего состояния товара и корректности его работы, в случае неработоспособности Получатель вправе отказаться от товара.

4.10.2. Доступность данной опции Получателю указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ доступной.

4.10.3. Проводится Получателем Заказа в присутствии курьера.

4.10.4. В случае неработоспособности товара, Получатель ставит подпись в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе с проставлением соответствующего кода причины отказа от товара. В случае отказа Получателя поставить подпись, курьер самостоятельно фиксирует отказ в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе и ставит свою подпись.

4.10.5. «ДАЙМЭКС» не несет ответственности за возможное повреждение товара в ходе проверки работоспособности.

4.10.6. Данная опция дополнительно не оплачивается, входит в базовый тариф.

4.10.7. Время ожидания курьера – до 30 минут, ожидание курьером более 30 минут оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.10.8. География доступности данной опции указана в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **4.11. Примерка.**

4.11.1. Примерка – примерка Получателем одежды, обуви и аксессуаров, Получатель вправе отказаться от товара по результатам примерки, указав причину отказа в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе.

4.11.2. Доступность данной опции Получателю указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ доступной.

4.11.3. Курьер передает Получателю для примерки не более 1 единицы товара одновременно.

4.11.4. Примерка обуви и аксессуаров должна происходить в присутствии курьера.

4.11.5. Примерка одежды допускается в соседнем помещении.

4.11.6. При доставке товара с оплатой в момент получения Получатель должен передать курьеру «ДАЙМЭКС» залог в размере стоимости передаваемого для примерки товара.

4.11.7. Перед примеркой Получатель в присутствии курьера производит осмотр товара на предмет целостности и наличия брака. Если товар оказался поврежден, Получатель ставит подпись в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе с проставлением соответствующего кода причины отказа от товара (брак) и кратким описанием брака. В случае отказа Получателя поставить подпись, курьер самостоятельно фиксирует отказ в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе и ставит свою подпись.

4.11.8. «ДАЙМЭКС» не несет ответственность за возможное повреждение товара Получателем в ходе примерки. Если после примерки товар оказался поврежден, то товар к возврату у Получателя не принимается и залог за него Получателю не возвращается.

4.11.9. Упаковка возвращаемого товара производится в присутствии курьера. Перед упаковкой товара курьер проверяет товар на отсутствие повреждений и сверяет артикул на товаре с артикулом в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе. В случае отсутствия этикетки или артикула товар возврату не подлежит.

4.11.10. Данная опция дополнительно не оплачивается, входит в базовый тариф.

4.11.11. Время ожидания курьера – до 30 минут, о чем курьер предупреждает Получателя. Ожидание курьером более 30 минут оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.11.12. География доступности данной опции указана в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **4.12. Частичный отказ.**

4.12.1. Частичный отказ – возможность Получателя во время доставки Заказа отказаться от одного или нескольких товаров, входящих в состав Заказа.

4.12.2. Доступность данной опции Получателю указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ доступной.

4.12.3. В случае отказа от товара, Получатель ставит подпись в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе с проставлением соответствующего кода причины отказа от товара. В случае отказа Получателя поставить подпись, курьер самостоятельно фиксирует отказ в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе и ставит свою подпись.

4.12.4. Данная опция дополнительно не оплачивается, входит в базовый тариф.

4.12.5. Невостребованные Получателем товары (частично доставленные Заказы) возвращаются Принципалу.

4.12.6. География доступности данной опции указана в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **4.13. Возврат недоставленных/частично доставленных заказов.**

4.13.1. Недоставленные/частично доставленные Получателям Заказы возвращаются Принципалу в соответствии с р.9 настоящего Регламента.

4.13.2. Возврат недоставленных/частично доставленных Заказов оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

#### **4.14. Возврат сопроводительных документов.**

4.14.1. Возврат сопроводительных документов – возврат Принципалу оригиналов сопроводительных документов к Заказу, подписанных Получателем.

4.14.2. Потребность в данной опции указывается Принципалом в Заявке. В случае отсутствия в Заявке отметки по данной опции, она по умолчанию считается НЕ востребованной.

4.14.3. Сопроводительные документы должны находиться внутри упаковки с Заказом. Документы для возврата должны быть подписаны Получателем и переданы курьеру «ДАЙМЭКС».

4.14.4. Возврат сопроводительных документов оплачивается в соответствии с Тарифной картой.

4.14.5. География доступности данной опции указана в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **4.15. Переадресация.**

4.15.1. Переадресация – перенаправление Заказа по адресу, отличному от указанного в Заявке.

4.15.2. Переадресация Заказа в другой населенный пункт осуществляется на основании заявления Принципала и оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.15.3. Переадресация в пределах одного населенного пункта осуществляется по инициативе Получателя или Принципала, без оформления заявления, дополнительно не оплачивается.

#### **4.16. Объявление ценности Заказа.**

4.16.1. Принципал объявляет все свои Заказы ценными – им присваивается статус Заказов с объявленной ценностью.

4.16.2. Объявленная ценность указывается принципалом в Заявке и не может быть выше розничной (продажной) стоимости товара. Объявленная ценность товаров в одном Заказе, ограничивается суммой – 200 000 руб.

4.16.3. Объявление ценности Заказа оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.16.4. Тариф рассчитывается исходя из величины объявленной ценности товара.

#### **4.17. Подъем на этаж.**

4.17.1. Подъем на этаж Заказа общим весом до 30 кг дополнительно не оплачивается, входит в базовый тариф.

4.17.2. Подъем на этаж Заказа общим весом более 30 кг оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

#### **4.18. Оплата товара при получении.**

4.18.1. Оплата товара при получении – прием у Получателя по поручению Принципала денежных средств за товар в момент доставки.

4.18.2. Поручение оформляется Принципалом в Заявке, путем указания формы оплаты и суммы, которую необходимо получить у Получателя за товар.

4.18.3. Максимальная стоимость (товаров) в одном Заказе при доставке до двери Получателя – 200 000 руб., при доставке до ПВЗ – 500 000 руб.

4.18.4. Опция «Оплата товара при получении» оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.18.5. Тариф рассчитывается исходя из суммы, полученной у Получателя за товар.

4.18.6. Курьер вручает Получателю кассовый чек об оплате стоимости товара.

4.18.7. Товар передается Получателю после оплаты. В случае наличия опций «Проверка содержимого/комплектности» и/или «Проверка работоспособности», прием оплаты производится после проверки товара Получателем.

4.18.8. География доступности данной опции указана в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **4.19. Упаковка.**

4.19.1. Упаковка – это средство или комплекс средств, выполняющих функции по защите содержимого Заказа от действия окружающей среды, повреждений и потерь, а также по защите окружающей среды от загрязнения и негативного воздействия содержимого Заказа.

4.19.2. По запросу Принципала ему предоставляется фирменная упаковка «ДАЙМЭКС»:

– Курьер-пакет – полиэтиленовая упаковка, которая защищает содержимое от механического повреждения и промокания. Курьер-пакет не обеспечивает надежную защиту в случае превышения максимально допустимого веса для курьер-пакета конкретного размера, а также, если содержимое Заказа содержит острые предметы, способные нарушить целостность курьер-пакета. Курьер-пакет оснащен дополнительными средствами защиты - двойной боковой прошивкой и скотчем, обеспечивающим защиту от несанкционированного вскрытия. Данный вид упаковки предоставляется без дополнительной оплаты.

– Коробки – упаковка, изготовленная из плотного гофрокартона. Конструкция коробок предусматривает усиленные (двойные) стенки. Каждая коробка опечатывается пломбой с уникальным номером. Коробки имеют различные габаритные размеры и используются в зависимости от габаритов Заказа. Габаритные размеры и стоимость коробок указана в Тарифной карте.

#### **4.20. Ожидание курьером более 30 минут.**

4.20.1. Ожидание курьером более 30 минут – дополнительное время нахождения курьера по адресу Получателя

4.20.2. Ожидание курьером по адресу Получателя с целью предоставления Получателю опций «Проверка содержимого/комплектности», «Проверка работоспособности», «Примерка» более 30 минут оплачивается Принципалом в соответствии с Тарифной картой.

4.20.3. Время прибытия курьера по адресу Получателя и время убытия курьера фиксируется в Доставочном листе и заверяется подписью Получателя.

### **5. Прием Заявок.**

5.1. Прием Заявок на доставку Заказов осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9 до 18 часов, в субботу - с 9 до 16 часов.

5.2. Заявки на доставку с приемом Заказа у Принципала в текущий день принимаются с понедельника по пятницу до 17 часов местного времени города приема Заказа, в субботу до 15 часов местного времени города приема Заказа.

5.3. Заявки на доставку Заказа в день приема Заказа у Принципала принимаются до 13 часов в Москве и Санкт-Петербурге, до 15 часов местного времени в остальных городах РФ.

5.4. Прием Заявок осуществляется по электронной почте, посредством API-интеграции.

5.5. Принципал пересылает на электронный адрес офиса «ДАЙМЭКС» Заявку, которая содержит информацию:

– о Получателях: ФИО, контактные телефоны, адреса;

– о Заказах: номер Заказа, режим доставки, опции, наименование, артикул и стоимость товаров, данные по оплате за товары;

- иную дополнительную информацию, необходимую для своевременной и качественной доставки.
- 5.6. Заявка должна быть оформлена в соответствии с Правилами заполнения Заявки.

## **6. Прием Заказов.**

6.1. Прием Заказов осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9 до 18 часов, в субботу - с 9 до 16 часов.

6.2. Передача Заказов сотруднику «ДАЙМЭКС» может происходить:

- по адресу склада Принципала;
- по адресу склада «ДАЙМЭКС»
- по иному адресу, указанному Принципалом.

6.3. К моменту прибытия представителя «ДАЙМЭКС» в пункт погрузки Принципалом должна быть обеспечена готовность:

– Заказов к пересчету количества Заказов и внешнему осмотру на наличие повреждений внешней (транспортной) упаковки;

- сопроводительных документов;
- Акта приема-передачи Заказов интернет-магазина в двух экземплярах.

6.4. Принципал вправе отказаться от оказания услуги по доставке и отменить вызов курьера. В случае если Принципал не отменил вызов курьера, а по прибытии курьера отказался передать Заказы, Принципал оплачивает выезд курьера в размере, указанном в Тарифной карте. В данном случае выезд курьера оформляется отдельной накладной «ДАЙМЭКС».

6.5. Каждый передаваемый для последующей доставки Заказ должен иметь маркировку в соответствии с п.7 настоящего Регламента. В случае отсутствия маркировки Заказ к доставке не принимается.

6.6. Прием Заказов производится на основании Акта приема-передачи Заказов. Акт приема-передачи составляется в 2-х экземплярах. Акт может быть оформлен по форме Агента, либо по форме Принципала, при этом в обязательном порядке должен содержать перечень передаваемых курьеру ДАЙМЭКС Заказов интернет-магазина с указанием даты приема-передачи Заказов, а также по каждому Заказу:

- идентификационного номера;
- веса;
- пункта назначения;
- имени и фамилии Получателя;

6.7. Принципал обязан передать «ДАЙМЭКС» Заказы в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого Заказа при транспортировке его в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку, а также иметь соответствующую маркировку. При этом потребительская (заводская) упаковка не является упаковкой, обеспечивающей сохранность Заказа.

6.8. При приеме Заказов досмотр содержимого Заказов на предмет их целостности и комплектности не производится.

6.9. При приеме Заказов производится проверка внешней (транспортной) упаковки на предмет ее целостности и обеспечения сохранности содержимого от неблагоприятных внешних факторов и несанкционированного доступа к содержимому. Заказы во вскрытой внешней (транспортной) упаковке к доставке не принимаются. Заказы, имеющие видимые повреждения к доставке не принимаются.

6.10. В случае несоответствия упаковки Заказа условиям транспортировки, Заказ может быть принят к доставке на условиях освобождения «ДАЙМЭКС» от ответственности в случае повреждения Заказа. При этом сотрудником «ДАЙМЭКС» в Акте приема-передачи ставится отметка о несоответствии упаковки Заказа условиям транспортировки.

6.11. Подлежащие доставке Заказы принимаются сотрудником «ДАЙМЭКС» у Принципала по весу и количеству мест. Взвешивание и измерение габаритов производится в присутствии Принципала, без досмотра содержимого. В случае если взвешивание невозможно произвести на территории Принципала, данная процедура осуществляется на территории «ДАЙМЭКС».

6.12. «ДАЙМЭКС» имеет право отказать в обслуживании Принципалу в отношении товаров, продажа и перевозка которых запрещена, либо требует получения специального разрешения и/или лицензии в соответствии с законодательством РФ, в случае, если такое разрешение и/или лицензия отсутствует у «ДАЙМЭКС».

6.13. Принципал предоставляет сотруднику «ДАЙМЭКС» возможность контролировать процесс погрузки Заказов в транспортное средство. В случае отказа Принципала предоставить сотруднику «ДАЙМЭКС» указанную возможность, сотрудник «ДАЙМЭКС» имеет право не принять Заказы у Принципала.

6.14. Максимальный физический вес одного места Заказа, принимаемого к доставке:

- по услугам ИМ Стандарт, ИМ Экспресс и ИМ ПВЗ - 31,5 кг;
- По услуге ИМ Эконом – 50 кг.

6.15. Максимальные габариты одного места Заказа:

- по услугам ИМ Стандарт, ИМ Экспресс и ИМ ПВЗ - 700x750x550 мм;
- По услуге ИМ Эконом – 1000x1000x1000 мм.

6.16. При превышении веса или габаритов 1 места Заказа, условия доставки могут быть изменены. Стоимость доставки Заказа, в состав которого входит место, превышающее максимальный вес и/или габариты 1 места, рассчитывается в соответствии с Тарифной картой. Общее количество мест не влияет на понятие тяжеловесности и негабаритности.

6.17. Максимальное количество единиц товара в одном Заказе при выборе опции «Частичный отказ»: 10 единиц.

6.18. Выбор маршрута следования Заказа, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией «ДАЙМЭКС». При доставке Заказа «ДАЙМЭКС» имеет право привлекать третьих лиц.

6.19. Курьеры «ДАЙМЭКС» не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Принципалом, делать заявления и заверять документы от имени «ДАЙМЭКС» без соответствующей доверенности. Отношения Принципала с «ДАЙМЭКС» строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с уполномоченными сотрудниками «ДАЙМЭКС» и обмене официальными документами.

## **7. Маркировка.**

7.1. Маркировка Заказов

7.1.1. Каждый передаваемый для последующей доставки Заказ должен иметь маркировку, позволяющую идентифицировать Заказ, которая в обязательном порядке должна содержать идентификационный номер Заказа.

7.2. Маркировка товаров

7.2.1. Каждый товар в составе Заказа должен иметь маркировку, позволяющую идентифицировать товар, которая должна содержать следующие данные:

- артикул товара;
- наименование товара.

В случае отсутствия соответствующей маркировки товара, «ДАЙМЭКС» не несет ответственность за прием с Получателя неверной суммы за товар при частичном отказе.

7.3. «ДАЙМЭКС» оформляет на каждый Заказ накладную, имеющую уникальный номер (на бумажном носителе или в виде наклейки), выполняющую функцию сопроводительного документа, который, содержит информацию о Заказе: номер Заказа, наименование Принципала, координаты Получателя, вид услуги, габариты и вес Заказа, а также иную информацию, необходимую для транспортировки Заказа до пункта назначения.

## **8. Доставка.**

8.1. Доставка Заказов осуществляется в населенные пункты, указанные в Справочнике Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

8.2. Доставка Заказов производится в течение рабочего дня, с 9 до 18 часов, с понедельника по пятницу включительно. Иные условия доставки определяются дополнительными опциями согласно разделу 4 настоящего Регламента.

8.3. Доставка Заказов производится в интервалы времени равные или превышающие 3 часа.

8.4. Доставка Заказов осуществляется только в помещениях (квартира, офис). Доставка не осуществляется на улице, на остановках, станциях метро, в подъездах, в гаражах, на парковках, в автомобилях.

8.5. Сроки доставки, указанные в Тарифной карте, исчисляются в рабочих днях из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи Заказа Принципалом сотруднику «ДАЙМЭКС».

8.6. «ДАЙМЭКС» производит предварительное SMS-уведомление Получателя о дате и времени доставки Заказа.

8.7. Сотрудник «ДАЙМЭКС» производит предварительное согласование даты и времени доставки с Получателем в случае указания в Заявке опции «Предварительное согласование доставки с получателем в телефонном режиме».

8.8. Курьер «ДАЙМЭКС» производит уведомление Получателя о времени доставки за 40-60 минут до своего прибытия по адресу, по которому будет осуществляться доставка.

8.9. Курьер делает 3 попытки дозвониться до Получателя с периодичностью 10 минут. В случае, если курьеру не удалось дозвониться до Получателя, он прибывает по адресу и пытается доставить Заказ.

8.10. В случае, если при прибытии по адресу доставки курьеру не удалось доставить Заказ в связи с отсутствием Получателя по адресу, невозможностью связаться с Получателем, курьер уведомляет о данном факте ответственного сотрудника «ДАЙМЭКС». Ответственный сотрудник «ДАЙМЭКС» предпринимает попытку связаться с Получателем и согласовать новые день и время доставки.

8.11. В базовый тариф на доставку входит две попытки доставки Заказа Получателю. Последующие попытки оплачиваются Принципалом в размере тарифа на доставку по городу в соответствии с Тарифной картой.

8.12. Получатель или его доверенное лицо может получить Заказ только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы Доставочного листа и/или иного сопроводительного документа: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт доставки, предназначавшегося ему Заказа. Наличие подписи Получателя в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе означает, что в момент подписания ответственность «ДАЙМЭКС» за доставленные товары прекратилась.

8.13. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение Заказа в Доставочном листе и/или ином сопроводительном документе приравнивается к отказу Получателя от получения предназначенного ему Заказа.

8.14. Отказ Получателя оплачивать доставку Заказа (если Принципалом в Заявке указана позиция «Доставка» и ее стоимость) приравнивается к отказу Получателя от получения предназначенного ему Заказа.

8.15. «ДАЙМЭКС» не несет ответственности за отказ Получателя от оплаты доставки Заказа. В случае такого отказа ответственный сотрудник «ДАЙМЭКС» обязан известить об этом Принципала в срок не позднее следующего рабочего дня.

8.16. «ДАЙМЭКС» не несет ответственности за отказ Получателя в получении предназначенного ему Заказа или части Заказа.

8.17. Отказ Получателя принять Заказ считается произведенной доставкой и оплачивается Принципалом полностью.

8.18. Курьеры Компании «ДАЙМЭКС» не уполномочены производить проверку, настройку, подключение, а также оформление гарантии на товары, содержащиеся в Заказе.

8.19. «ДАЙМЭКС» сообщает Принципалу информацию о произведенной доставке Заказа в форме Отчета Агента в сроки, установленные п.4.5. Агентского договора. Также Принципал может самостоятельно ознакомиться с информацией о произведенных доставках в личном кабинете и на официальном сайте «ДАЙМЭКС».

8.20. Если по независящим от «ДАЙМЭКС» обстоятельствам доставка Заказа невозможна без дополнительных указаний Принципала, Заказ принимается «ДАЙМЭКС» на хранение. Если в течение 15-ти календарных дней с момента прибытия Заказа в пункт назначения от Принципала не поступило необходимых указаний, то Заказ считается невостребованным и подлежит возврату Принципалу.

## **9. Возврат недоставленных/частично доставленных Заказов.**

9.1. Срок хранения невостребованных Заказов на складе/ПВЗ «ДАЙМЭКС» – не более 15-ти календарных дней.

9.2. Заказы, не принятые (полностью либо частично) Получателем возвращаются Принципалу в течение периода времени равного сроку доставки для данного Заказа, плюс 3 рабочих дня с даты доставки.

9.3. Заказы, не доставленные Получателю в течение 15-ти календарных дней с плановой даты доставки по следующим причинам: отсутствие Получателя, неявка Получателя в пункт выдачи Заказов «ДАЙМЭКС», а также по иным причинам, возвращаются Принципалу в течение периода времени, равного сроку доставки для данного Заказа, плюс 18 календарных дней.

9.4. Возврат Заказов осуществляется на основании Акта возврата.

9.5. Акт возврата составляется в 2-х экземплярах и в обязательном порядке должен содержать перечень возвращаемых Принципалу Заказов с указанием даты возврата Заказов, а также по каждому Заказу:

- идентификационного номера Заказа;
- артикула возвращаемого товара;
- наименования возвращаемого товара;
- веса;
- пункта назначения;
- имени и фамилии Получателя.

9.6. Принципал в присутствии сотрудника «ДАЙМЭКС» сверяет фактически возвращаемые Заказы с информацией, указанной в Акте возврата, ставит подпись и дату получения, подтверждающую факт возврата Заказов, указанных в Акте возврата, после чего возвращает один экземпляр Акта возврата сотруднику «ДАЙМЭКС». Наличие подписи Принципала в Акте возврата означает, что в момент подписания ответственность «ДАЙМЭКС» за недоставленные Получателям товары прекратилась.

#### **10. Возврат денежных средств, принятых у Получателей.**

10.1. Возврат денежных средств, принятых от Получателей, осуществляется по графику на расчетный счет Принципала в срок и с периодичностью, указанными в п.5.1.6 Агентского договора.

10.2. Принципал имеет право выбрать и сообщить Агенту день/дни недели, в которые будет осуществляться возврат денежных средств. Агент вносит указанные принципалом дни недели в график, на основании которого осуществляется возврат денежных средств.

#### **11. Оплата услуг «ДАЙМЭКС». Порядок расчета стоимости услуг.**

11.1. Цены на услуги «ДАЙМЭКС» отражены в Тарифной карте. Каждая цена предусматривает доставку одного Заказа по одному адресу.

11.2. Расчет стоимости доставки производится по физическому весу Заказа с упаковкой. Если объемный вес Заказа превышает физический – расчет стоимости доставки производится по объемному весу. Превышение каждой ступени веса означает оплату по тарифу следующей ступени. Формула расчета объемного веса указана в Тарифной карте.

11.3. Расчет стоимости доставки в населённые пункты, не указанные в тарифной карте, производится с учетом Региональной надбавки, величина которой указана в Тарифной карте. Информация о региональных надбавках содержится в Справочнике «Зона обслуживания «ДАЙМЭКС».

#### **12. Ответственность сторон.**

##### **12.1. Ответственность Агента.**

12.1.1. Агент отвечает за Заказ с момента его приема до момента его вручения Получателю, а в случае полного или частичного отказа Получателя от Заказа – до момента его возврата Принципалу, и несет ответственность перед Принципалом в пределах действующего законодательства, Агентского договора и настоящего Регламента, а именно:

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

б) в случае утраты или порчи (повреждения) части Заказа с объявленной ценностью – в размере объявленной ценности недостающего товара или испорченного (поврежденного) товара, за исключением дополнительного сбора за объявленную ценность;

в) в случае утраты или порчи (повреждения) Заказа, следующего без объявленной ценности - в двукратном размере суммы платы за доставку, в случае утраты или порчи (повреждения) части Заказа - в размере платы за доставку, при этом оплата за доставку не взимается.

12.1.2. В случае нарушения по вине Агента гарантированных сроков доставки Заказа, Агент выплачивает Принципалу неустойку в размере 5% стоимости услуги доставки за каждый день превышения гарантированного срока доставки, но не более 100% стоимости услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 7.5. – 7.8. Агентского договора.

##### **12.1.3. Агент не несет ответственности за:**

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

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

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

г) нарушение исполнения обязательств, являющихся следствием неточной, неполной или недостоверной информации, указанной Принципалом в Заявке и/или на маркировке Заказа;

д) повреждение Заказов, переданных Агенту без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;

е) преднамеренно или непреднамеренно переданные Агенту товары, перевозка которых требует получения специального разрешения и/или лицензии в соответствии с законодательством РФ, в случае если такое разрешение и/или лицензия отсутствует у Агента,

ж) преднамеренно или непреднамеренно переданные Агенту предметы и вещества, запрещенные к перевозке, с введением Агента в заблуждение, либо с сокрытием от Агента предмета перевозки;

з) не извещение или несвоевременное извещение Принципалом Агенту об изменениях в Заявке;

и) невозможность оказания услуги по доставке в связи с отсутствием Принципала и Получателей по предоставленным Принципалом адресам;

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

##### **12.2. Ответственность Принципала:**

12.2.1. Принципал обеспечивает исполнение условий Агентского договора и оплату услуг Агента.

12.2.2. Принципал несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим Заказам, пользователям услуги или лицам, занятым обработкой, транспортировкой Заказов, вследствие вложения в Заказ предметов и веществ, запрещенных к перевозке, или в результате ненадлежащей упаковки перевозимого вложения.

12.2.3. Принципал несет ответственность за упаковку Заказа, обеспечивающую его целостность и сохранность при его транспортировке и хранении. Принципал несет ответственность за последствия неправильной внутренней упаковки содержимого Заказа (бой, поломку, деформацию, течь и т.д.).

12.2.4. Принципал несет ответственность за правильность информации о месте и времени передачи Заказов Агенту, Получателе, стоимости и содержании Заказа.

12.2.5. Принципал принимает и рассматривает претензии Покупателей по совершенным договорам купли-продажи.

12.2.6. Принципал обязуется возместить все документально подтвержденные расходы Агента, возникшие вследствие действий, указанных в п. 12.1.3 п.п. «д», «е», «ж», «з», «и», «к».

12.3. За нарушение сроков перечисления денежных средств, Стороны по Агентскому договору уплачивают пеню в размере 0,1% от суммы платежа за каждый день просрочки.

12.4. Стороны договорились о том, что они не имеют права на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами в соответствии со ст. 317.1 ГК РФ.

12.5. Стороны освобождаются от ответственности исключительно за нарушение сроков исполнения обязательств, предусмотренных Агентским договором, возникшее вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

12.6. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых они не несут ответственности, например, наводнение, землетрясение, ураган, военные действия, а также отраслевая забастовка, акты и распоряжения органов государственной власти и управления. Такие обстоятельства должны быть подтверждены актами компетентных органов.

12.7. Сторона, ссылающаяся на действие обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме и подтвердить наличие таких обстоятельств.

12.8. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по Агентскому договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.