

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ЭКСПРЕСС - ДОСТАВКЕ «ДАЙМЭКС»

### 1. Терминология

- **«Вручение»** - передача Отправления Получателю или его представителю под подпись в накладной и/или доставочном листе.
- **«Действующие Тарифы Экспресс-Доставка»** - перечень услуг, их стоимость, сроки доставки отправлений, действующие на момент оказания услуг, размещенные на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) разделе «Калькулятор».
- **«Действующий Регламент»** - версия Регламента оказания услуг по экспресс-доставке «ДАЙМЭКС», действующая на момент приема отправления от Отправителя.
- **«Документы»** - информация на бумажных носителях, соответствующих всем следующим требованиям: формат каждого бумажного листа не более А4, плотность каждого листа не более 100 г/м<sup>2</sup>, общий вес отправления не более 5 кг.
- **«Дополнительные услуги» (ДУ)** - это услуги, выполняемые в комплексе с услугами по доставке, дополнительно заказанные и оплаченные Клиентом. Стоимость дополнительных услуг прибавляется к стоимости стандартной услуги,
- **«Доставка»** - выезд курьера по адресу нахождения Получателя, указанному в накладной.
- **«Доставочный лист»** - внутренний документ «ДАЙМЭКС», содержащий информацию, подтверждающую факт оказания услуги. Получатель в обязательном порядке ставит свою подпись, ее расшифровку, указывает свою должность, а также дату и время получения отправления.
- **«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, которое делает заявку на оказание услуг по доставке.
- **«Заявка»** - устное или письменное обращение клиента с целью оформления заказа на услуги по доставке.
- **«Клиент»** - юридическое или физическое лицо, вступающее в договорные отношения с «ДАЙМЭКС», которое может выступать в роли Заказчика услуг по доставке, а также быть Отправителем или Получателем.
- **«Курьер»** - сотрудник «ДАЙМЭКС», непосредственно осуществляющий как прием и оформление отправления у Заказчика/Отправителя, так и доставку отправления Получателю.
- **«Накладная «ДАЙМЭКС»** - обязательный сопроводительный документ, который оформляется на каждое отправление. Документ содержит информацию об отправлении: координаты Отправителя и Получателя, вид услуги, содержимое отправления, его габариты и вес, а также иную информацию, необходимую для осуществления услуги по доставке.
- **«Не документы»** - любые предметы и материалы, не соответствующие определению «Документы»
- **«Объемный вес»** - расчетная величина, отражающая плотность отправления, выраженную в килограммах. Формула расчета объемного веса указана в «Действующих Тарифах Экспресс-Доставка».
- **«Отправитель»** (Заказчик или третье лицо)
  - физическое лицо - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Отправитель» накладной «ДАЙМЭКС», либо его представитель;
  - юридическое лицо - организация, реквизиты которой внесены в графу «Отправитель» в накладной «ДАЙМЭКС», в лице ее представителя.
- **«Отправление»** - документы, корреспонденция, товары и иные предметы, указанные в накладной «ДАЙМЭКС», упакованные в коробки, мешки, пакеты, конверты и предназначенные к доставке.
- **«Получатель»:**
  - **физическое лицо** - лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Получатель» в накладной «ДАЙМЭКС», либо его представитель;
  - **юридическое лицо** - организация, реквизиты которой внесены в графу «Получатель» в накладной «ДАЙМЭКС», в лице ее представителя.
- **«Представитель»** - лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке, либо лицо, наделенное полномочиями действовать от имени юридического лица без доверенности в силу своего должностного положения. Представителем физического лица считается законный представитель (родители, усыновители, опекуны), представитель по доверенности, либо лицо, чьи полномочия в силу ст. 182 Гражданского кодекса РФ явствуют из обстановки, в которой действует представитель.
- **«Услуги по доставке»** - услуги, включающие прием, сортировку, транспортировку, хранение, доставку и вручение отправлений.
- **«Упаковка»** - это средство или комплекс средств, выполняющих следующие функции:
  - защита содержимого отправления от действия окружающей среды, повреждений и потерь;
  - защита окружающей среды от загрязнения и негативного воздействия содержимого отправления.

## 2. Общая часть

2.1. Регламент и Тарифы «Экспресс - Доставка» действуют с даты их утверждения исполнительным органом «ДАЙМЭКС».

2.2. Тарифы «Экспресс - Доставка» (в дальнейшем Тарифы) размещаются на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) в разделе «Калькулятор»

2.3. Регламент предоставляется Клиенту (Заказчику/Отправителю) для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке путем размещения в офисах «ДАЙМЭКС», а также на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС».

2.4. Текущий Регламент размещается на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws)

2.5. Подписываясь в накладной «ДАЙМЭКС», Отправитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с действующими Регламентом и Тарифами. Договорные отношения между Клиентом и Исполнителем возникают с момента подписи Отправителем накладной "ДАЙМЭКС".

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

2.7. «ДАЙМЭКС» осуществляет доставку:

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

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

2.8. «ДАЙМЭКС» берет на себя обязательство по оказанию услуг по доставке отправления Получателю, имя которого указано в накладной «ДАЙМЭКС» либо его представителю, по адресу доставки, указанному в ней, в сроки, указанные в действующих Тарифах. При этом представителем Получателя - юридического лица в силу абз.2 п.1 ст. 182 ГК РФ считается любой представитель организации - Получателя, если только отправление не имеет статуса «Лично в руки».

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

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

3.1. Прием заявок офисами «ДАЙМЭКС» осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, в субботу - с 9-00 до 16-00, выходной – воскресенье, а также праздничные дни.

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

3.3. Оказание услуги «Заказ на доставку из другого города» сопровождается обязательным оформлением Заказчиком соответствующего бланка заявки, с подписью и печатью, который передается в службу сервиса Исполнителя по электронной почте, факсимильной связью или при непосредственном посещении Заказчиком офиса «ДАЙМЭКС». Бланк для оформления услуги находится на корпоративном сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) (раздел «Вызов курьера»/заказ на доставку из другого города) либо высылается Заказчику по электронной почте сотрудником службы сервиса. В случае если передача отправления представителю «ДАЙМЭКС» возможна только при предоставлении оригинала доверенности, условия оказания такой услуги указаны в разделе 5 «Дополнительные услуги».

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

3.5. Заказчик должен незамедлительно известить сотрудника службы сервиса о любых изменениях в заказе. Извещение должно быть оформлено в письменном виде, с печатью (для организаций) и подписью ответственного лица Заказчика. Изменения могут быть сделаны до конца рабочего дня, в который было принято отправление.

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

3.7. Курьер «ДАЙМЭКС» может ожидать получения отправления в офисе Отправителя не более 30 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут - подтверждается дополнительной записью Отправителя в накладной (графа 4) и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

3.8. Отправитель должен заполнить накладную «ДАЙМЭКС», разборчиво указать свои полные адресные данные и данные Получателя:

3.8.1. название организации;

3.8.2. имя и фамилию Отправителя и Получателя;

3.8.3. название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры, для международных отправлений обязательно указывается индекс;

3.8.4. страну;

3.8.5. республику, край, область;

3.8.6. населенный пункт;

3.8.7. действующие номера телефонов, для международных отправок - с указанием телефонного кода страны и города.

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

Во исполнение Федерального Закона от 27.07.2006 года № 152 - ФЗ «О персональных данных», на период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств по Договору, Заказчик/Отправитель/Получатель выражает свое согласие на передачу Исполнителем третьим лицам сведений о Заказчике/Отправителе/Получателе, указанных в ст.53 Федерального Закона «О связи».

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

3.10. Упаковка, предоставляемая «ДАЙМЭКС».

3.10.1. Предоставление фирменной упаковки «ДАЙМЭКС», стоимость которой включена в стоимость услуги:

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

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

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

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

3.10.2. Предоставление фирменной упаковки «ДАЙМЭКС», стоимость которой оплачивается дополнительно:

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

Виды предоставляемых фирменных коробок, их габариты и стоимость указаны в Тарифах «Экспресс-доставка», размещенных на корпоративном сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) в разделах «Калькулятор» и «Упаковка».

3.10.3. Дополнительная платная упаковка:

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

▪ **Пена-трансформер** - герметичный полиэтиленовый пакет, содержащий реакционные химические компоненты, при физическом воздействии на которые образуется пеномасса, которая принимает при застывании форму упаковываемого предмета. Пакет Пена-трансформер предназначен для упаковки хрупких, бьющихся, сложных по форме предметов, требующих высокой степени защиты от разрушения, деформации, сотрясения, повреждения поверхностей, нарушения герметичности и т.п. при их транспортировке.

▪ **Воздушно – пузырьковая пленка** - упаковочный материал, состоящий из двухслойного полиэтилена высокой плотности. Представляет собой слой пузырьков из полиэтилена, с одной или двух сторон закрытых гладкой полиэтиленовой пленкой. Слой пузырьков, наполненных воздухом, служит дополнительным амортизатором. Воздушно-пузырьковая пленка обладает повышенными теплоизоляционными свойствами, тем самым, предохраняя содержимое отправок от холода и перегрева. Используется для внутренней упаковки хрупких предметов, обеспечивая их сохранность в процессе транспортировки.

▪ **Стретч-пленка** – прозрачный растягивающийся упаковочный материал, произведенный из полиэтилена высокого давления, применяющийся для дополнительной упаковки отправок, чаще всего паллет и коробок. Высокая стойкость к проколам и раздиранию стретч-пленки предотвращает появление повреждений, сколов и царапин на поверхности внешней упаковки, защищает от пыли и влаги. Данный вид упаковки также служит средством укрепления каркаса паллеты/коробки.

▪ **Коробка картонная четырех клапанная** – упаковка, изготовленная из гофрокартона. Каждая коробка печатывается пломбой с уникальным номером. Коробки могут иметь различные габаритные размеры. Возможность предоставления коробки (коробок) необходимого размера и ее (их) стоимость необходимо уточнять в офисе «ДАЙМЭКС».

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

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

3.12. В случае если взвешивание и измерение отправления невозможно произвести на территории Отправителя, данная процедура осуществляется в офисе «ДАЙМЭКС».

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

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

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

3.16. Сотрудник «ДАЙМЭКС», принимающий отправление, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое отправления соответствует указанным Отправителем в накладной "ДАЙМЭКС" данным и не содержит предметы, указанные в п. 3.14. настоящего Регламента.

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

3.18. Сроки доставки отправок, содержащих места весом более 31,5 кг или имеющих габариты одного места, превышающие 750x550x500 мм, могут отличаться от сроков, указанных в «Тарифах», и оговариваются отдельно.

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

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

3.21. Курьеры «ДАЙМЭКС» не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиками «ДАЙМЭКС», делать заявления и заверять документы, не являющиеся частью технологического процесса оказания услуг «ДАЙМЭКС». Отношения Заказчика с «ДАЙМЭКС» строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с сотрудниками службы сервиса «ДАЙМЭКС» и обмене официальными документами.

3.22. «ДАЙМЭКС» оставляет за собой право отказать Клиенту в приеме отправления (оказания услуг по доставке) в случае если Клиент не выполняет взятые на себя обязательства по своевременной оплате оказанных ранее услуг.

#### **4. Доставка по Российской Федерации**

4.1. Сроки доставки из города – местонахождения Исполнителя, указанные в Тарифах, являются гарантированными и действительны для доставки отправления по одному адресу. Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи отправления Отправителем сотруднику «ДАЙМЭКС».

4.2. Сроки доставки при выполнении услуги «Заказ на доставку Отправления из другого города» в город – места нахождения Исполнителя могут отличаться от сроков доставки из города-места нахождения Исполнителя в другие города РФ.

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

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

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

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

4.7. В случае если Получатель действует согласно своим внутренним правилам, регламентирующим условия получения Отправлений, «ДАЙМЭКС» действует согласно данным правилам.

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

4.9. Если по независящим от «ДАЙМЭКС» обстоятельствам доставка и вручение отправления невозможны без дополнительных указаний Отправителя, отправление принимается «ДАЙМЭКС» на хранение. Если в течение 3-х дней с момента повторной попытки доставки от Отправителя/Заказчика не поступило необходимых указаний, то, начиная с 4-го календарного дня, взимается оплата за хранение отправления согласно Тарифам. Если в течение 30 суток, начиная со дня повторной доставки, Получатель или Отправитель/Заказчик не предоставили указаний о дальнейших действиях, которые необходимо произвести с отправлением, отправление передается на хранение в архив «ДАЙМЭКС» как невостребованное. По истечении 6 месяцев «ДАЙМЭКС» имеет право распорядиться таким отправлением в соответствии с действующим законодательством.

4.10. В случае если отправление необходимо доставить по адресу, отличающемуся от первоначально указанного в накладной, Заказчик вправе заказать услугу по переадресации отправления.

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

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

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

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

4.15. Информация о перемещении и произведенной доставке отправления доступна на корпоративном сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) и хранится в течение 1 календарного года, начиная с даты приема отправления.

## 5. Дополнительные услуги

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.7. Опись вложения - услуга по доставке, которая сопровождается оформлением документа, содержащего полное описание содержимого вложения. Документ заверяется представителем «ДАЙМЭКС» в момент оформления отправления. При оформлении данной ДУ максимально возможное число элементов, подлежащих описанию, составляет не более 20 единиц в одном отправлении. Одно отправление сопровождается одним бланком описи вложения. Услуга применима к отправлениям, содержимым которых являются только документы. Данная услуга имеет следующие варианты:

5.1.7.1. Опись вложения без досмотра при доставке – отправление доставляется Получателю под подпись, отправление не вскрывается при Получателе и содержимое не сверяется с перечнем, указанным в документе «Опись вложения».

5.1.7.2. Опись вложения с досмотром при доставке – отправление доставляется Получателю, который ставит подпись в накладной/доставочном листе. Представитель «ДАЙМЭКС» в присутствии Получателя вскрывает упаковку отправления и сверяет содержимое с перечнем, указанным в «Описи вложения». При соответствии вложения данным, указанным в «Описи вложения», Получатель ставит подпись и печать, (в случае, если Получатель является представителем юридического лица). Один экземпляр «Описи вложения» остается у «ДАЙМЭКС».

В момент оформления Заказа Клиент может заказать возврат «Описи вложения»:

- а) Предоставление оригинала «Описи вложения»
- б) Предоставление копии «Описи вложения»

Условия предоставления данной услуги, а также ее стоимость указаны в «Тарифах» и в разделе «Услуги и сервис» на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС».

5.1.8. Переадресация – услуга по изменению адреса доставки, первоначально указанного в накладной. Услуга в обязательном порядке оформляется письменным заявлением Заказчика. Бланк заявки о переадресации отправления находится на сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) или высылается сотрудником службы сервиса Заказчику по электронной почте.

5.1.8.1. В случае если заявка на переадресацию поступила от Заказчика до конца рабочего дня приема отправления, данная дополнительная услуга оказывается бесплатно. Если переадресация изменила населенный пункт доставки/страну, Заказчик оплачивает возникшую разницу в стоимости доставки согласно «Тарифам».

5.1.8.2. Если заявка на переадресацию поступила от Заказчика на следующий день после приема отправления и в последующие дни, стоимость доставки рассчитывается согласно «Тарифам», исходя из месторасположения отправления.

5.1.9. Доставка доверенности – услуга по доставке оригинала доверенности, необходимой для получения отправления у Отправителя. Данная услуга применяется при осуществлении «Заказа на доставку из другого города», в случае если передача отправления представителю «ДАЙМЭКС» возможна только при предоставлении оригинала доверенности, оформленной на лицо, непосредственно осуществляющее прием отправления у Отправителя.

Передача доверенности осуществляется Заказчиком при личном посещении офиса «ДАЙМЭКС». Также возможен выезд курьера к Заказчику, который оплачивается отдельно, согласно «Тарифам», раздел «Доставка по городу».

5.1.10. Объявленная ценность – услуга предоставления гарантии возврата стоимости отправления, в случае его порчи/утраты. Размер объявленной стоимости ограничен и зависит от содержимого отправления – установлен отдельно для отправок, содержащих «документы» и «не документы».

5.1.10.1. Для оформления данной услуги Заказчик в обязательном порядке оформляет бланк «Заявление об объявленной ценности отправления». Бланк находится на сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) или высылается Заказчику сотрудником службы сервиса по электронной почте.

5.1.11. DSR сервис – услуга по доставке отправления по адресу назначения с приемом у Получателя ответного отправления, содержащего документы, которые сопровождали отправление изначально, в адрес Отправителя. Услуга предусматривает подписание данных документов Получателем.

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

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

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

## 6. Специальные услуги

6.1. Специальные услуги (СУ) – это услуги по экспресс доставке отправок к определенному времени. География оказания услуг, условия предоставления и их стоимость указаны в «Тарифах» и на корпоративном сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws), в разделе «Калькулятор».

6.2. Перечень направлений и условия предоставления СУ могут меняться в зависимости от транспортных возможностей, по независимым от «ДАЙМЭКС» причинам. Все изменения оперативно отображаются на корпоративном сайте [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws), в разделе «Калькулятор».

6.3. Специальные услуги могут сопровождаться дополнительными услугами, указанными в разделе 5 настоящего Регламента. Возможность совмещения СУ и ДУ зависит от специфики вида СУ и ДУ, более подробную информацию можно получить в офисе «ДАЙМЭКС»

## **7. Международная доставка**

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

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

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

7.1.2.1. Учитывая отличающиеся требования таможенного законодательства других стран, в случае отправки «Не документов» необходимо предварительно убедиться в возможности доставки содержимого отправления в конкретную страну. Для этого Клиент заполняет бланк «Заказ на доставку международного отправления» и предоставляет его в офис «ДАЙМЭКС» в письменном или электронном виде.

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

7.3 «ДАЙМЭКС» не несет ответственности за действия правительственных и иных органов власти (включая, без ограничения, таможенных органов) в странах приема, транзита и получения отправок.

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

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

7.6. Услуги по международной доставке отправок могут сопровождаться дополнительными услугами, указанными в разделе 5 настоящего Регламента. Возможность предоставления конкретной дополнительной услуги зависит от места назначения отправления, данную информацию можно получить в офисе «ДАЙМЭКС». Дополнительные услуги оплачиваются согласно Тарифам.

7.6.1. При доставке отправок в некоторые страны, если адресатом отправления является частное лицо (доставка на частный адрес), в обязательном порядке применяется дополнительная услуга «Доставка Лично в руки», стоимость данной дополнительной услуги указана в Тарифах. Список стран, для которых действует данное правило, можно уточнить в офисе «ДАЙМЭКС»

7.7. Возможность, стоимость и сроки оказания услуг по доставке отправок из других стран в РФ необходимо уточнять в офисе «ДАЙМЭКС».

7.8. Список запрещённых к пересылке предметов п. 3.14 может быть дополнен в зависимости от мер, принятых правительством той или иной страны.

## **8. Порядок расчетов**

8.1. Цены на услуги «ДАЙМЭКС» отражены в действующих Тарифах. Каждая цена предусматривает доставку одного отправления по одному адресу.

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

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

8.4. При расчете стоимости доставки Исполнитель применяет топливную надбавку, которая представляет собой коэффициент, применяемый к основному тарифу на доставку в связи с изменением цен на топливо. Топливная надбавка утверждается исполнительным органом Исполнителя и размещается на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» [www.dimex.ws](http://www.dimex.ws) в разделе «Калькулятор». Размер и длительность действия топливной надбавки определяется Исполнителем исходя из средних потребительских цен за литр топлива на территории Российской Федерации.

## **9. Ответственность Сторон**

9.1. Ответственность «ДАЙМЭКС».

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

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

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

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

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

Расчет компенсации рассчитывается от суммы документально подтвержденного фактического убытка.

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

9.1.3. В случае нарушения по вине «ДАЙМЭКС» условий доставки отправок, принятых с дополнительными услугами, «ДАЙМЭКС» возвращает стоимость дополнительной услуги.

9.1.4. В случае нарушения по вине «ДАЙМЭКС» условий доставки отправок категории СУ (доставка к более позднему времени от оговоренного), стоимость услуги пересчитывается из расчета 50% от стоимости заказанной СУ.

9.1.5. «ДАЙМЭКС» не несет ответственности за:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.2. Ответственность Клиента:

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

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

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

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

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

9.2.6. Клиент обязуется возместить все документально подтвержденные расходы «ДАЙМЭКС», возникшие вследствие действий, указанных в п. 9.1.5. п.п. «д», «е», «ж», «з», «и».

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**  
**ООО «ДАЙМЭКС»**  
**Генеральный директор**